

Mercantil
Servicios Financieros



Informe
Anual 2017

Informe **Anual 2017**

CONTENIDO

Presentación	3
Evolución Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	20
Estados Financieros	21
Entorno Económico	25
Posicionamiento Estratégico	29
Análisis de Resultados Consolidados	30
Desempeño de Subsidiarias	38
Gobierno Corporativo	43
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	49

Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con presencia en ocho países de América y Europa. Cuenta con activos totales de Bs. 13.670.022 millones, un patrimonio de Bs. 864.594 millones y más de 5.000 trabajadores. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan over the counter (OTC) en los Estados Unidos de América.

La Misión de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) 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”.

Mercantil Servicios Financieros participa activamente en el desarrollo de distintos mercados donde opera en los sectores de banca, seguros y gestión de patrimonio a través de las siguientes empresas subsidiarias: En Venezuela, Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, cuenta al 31 de diciembre de 2017 con una red nacional de 241 oficinas, una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima y Sao Paulo; Mercantil Seguros con 24 oficinas de atención al público; Mercantil Merinvest C.A. y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo. En Suiza, Mercantil Bank (Schweiz) AG. En Panamá, Mercantil Banco S.A. con tres oficinas de atención al público, Mercantil Seguros y Reaseguros y Mercantil Servicios de Inversión. En Curazao, Mercantil Bank (Curaçao) N.V. y en Islas Caimán, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman).

Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad a través de la Fundación Mercantil.

A través de los años, Mercantil Servicios Financieros tiene como guía un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura la cual ha permanecido inalterable y es un referente de su comportamiento empresarial y de sus trabajadores.

Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

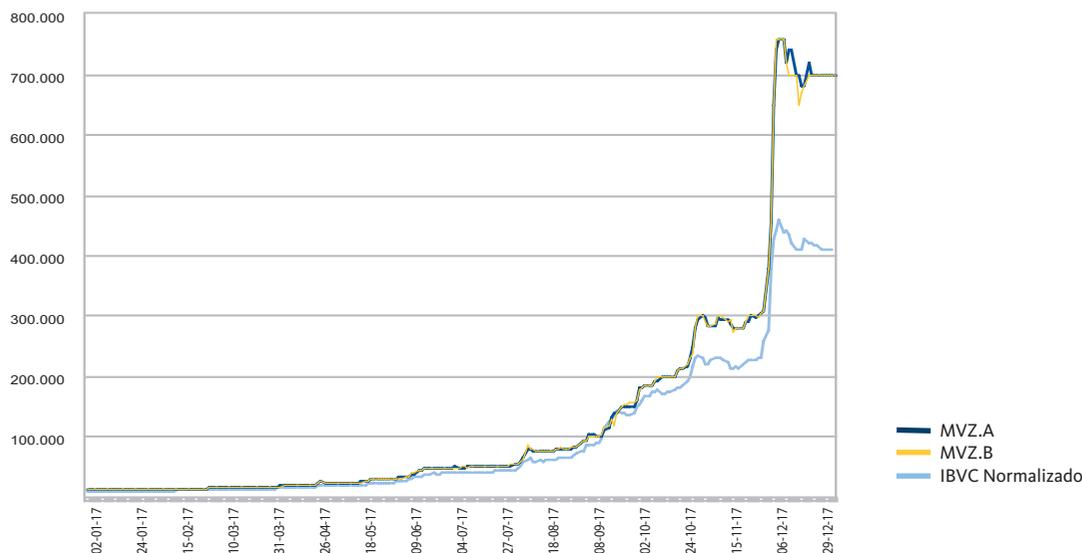
“Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B
ADR Nivel 1: MSFZY y MSFJY”
Años finalizados

	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013
Utilidad por Acción ⁽¹⁾	1.197,26	178,07	141,75	99,40	73,12
Precios de Cierre					
Acción tipo A	700.000,00	12.600,00	5.000,00	1.400,00	929,99
Acción tipo B	700.000,00	12.600,00	5.000,00	1.400,00	910,00
Valor mercado/ Utilidad por acción ⁽¹⁾					
Acción tipo A	584,7	70,8	35,3	14,1	12,7
Acción tipo B	584,7	70,8	35,3	14,1	12,4
Valor según libros por acción ⁽²⁾	8.253,02	719,78	435,69	318,49	241,23
Valor de mercado / Valor Libros ⁽²⁾					
Acción tipo A	84,8	17,5	11,5	4,4	3,9
Acción tipo B	84,8	17,5	11,5	4,4	3,8
Número de Acciones en Circulación					
Acción tipo A	60.880.929	60.880.929	59.401.343	59.401.343	59.401.343
Acción tipo B	43.880.032	43.880.032	42.813.618	42.813.618	42.813.618
Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)					
Acción tipo A	8.742	3.659	2.517	33.665	2.142
Acción tipo B	4.628	3.657	3.180	17.440	2.354
Dividendos Repartidos					
En Efectivo (Bs. por acción)	24,00	18,75	14,50	11,00	6,50
Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)					
Acción tipo A	0,0	0,1	0,3	0,8	0,7
Acción tipo B	0,0	0,1	0,3	0,8	0,7

(1) Calculado sobre las acciones promedio ponderadas emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.

(2) Calculado sobre las acciones en circulación emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.

Cotización de la Acción de Mercantil Tipos A y B vs. Índice de la Bolsa de Valores de Caracas (IBVC)



Indicadores Relevantes

Resultados

(En miles de Bs. excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Años finalizados	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013
Balance General					
Total Activo	13.670.021.986	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132
Cartera de Créditos (Neta)	3.460.062.249	655.362.111	344.140.584	197.382.285	121.818.576
Captaciones del Público	11.257.784.128	1.281.646.956	534.903.166	294.674.670	195.916.835
Patrimonio	864.593.977	75.404.391	44.533.603	32.553.965	24.657.506
Cuentas de Resultados					
Margen Financiero Neto	404.545.825	75.080.285	35.719.142	17.173.270	10.602.622
Comisiones y Otros Ingresos	257.703.308	37.305.010	15.056.765	7.916.511	6.222.341
Gastos Operativos	(458.261.040)	(94.915.237)	(34.334.127)	(17.683.499)	(10.807.362)
Resultado Neto	122.245.511	18.035.740	14.091.763	9.854.389	7.250.427
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio	26,0 %	14,5 %	12,0 %	9,3 %	8,8 %
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	34,4 %	35,8 %	32,3 %	33,2 %	36,7 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	54,8 %	29,2 %	37,1 %	36,3 %	36,5 %
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	2,9 %	2,0 %	3,0 %	3,4 %	3,8 %
Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) ⁽¹⁾	18,0 %	10,1 %	11,4 %	15,2 %	18,4 %
Patrimonio / Activo	6,3 %	5,1 %	7,0 %	9,2 %	10,3 %
Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,1 %	0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,5 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	3.534,7 %	764,4 %	1273,3 %	1186,9 %	649,3 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,8 %	3,0 %	3,0 %	3,1 %	3,3 %
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	9,9 %	9,4 %	6,4 %	5,3 %	5,3 %
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	56,3 %	61,3 %	48,3 %	49,1 %	47,4 %
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Depósitos	73,2 %	44,9 %	29,1 %	26,1 %	23,7 %
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	76,9 %	59,0 %	47,1 %	49,5 %	56,2 %
Otros Indicadores (%)					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	31,7 %	52,7 %	66,3 %	69,2 %	64,3 %
Activos Financieros / Total Activo	29,1 %	57,5 %	70,9 %	76,5 %	79,0 %
Activos Financieros / Depósitos	35,3 %	66,6 %	84,1 %	92,3 %	96,4 %
Número de Empleados					
Empleados en Venezuela	6.047	7.281	8.696	8.850	8.944
Empleados en el exterior	149	1.089	1.161	1.003	938
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	264	268	298	299	299
Oficinas en el exterior	10	30	34	30	26
Oficinas de Representación	3	4	5	5	5
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	0	64	109	125	128
Comercios	217	237	72	122	188
Número de Cajeros Automáticos (ATM)	1.012	1.150	1.333	1.379	1.432
Número Puntos de Venta (POS) ⁽³⁾	54.091	52.454	53.023	50.903	53.388

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV) en Venezuela

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

(3) Puntos de Venta Físicos

Junta Directiva

Administración

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Alfredo Travieso P.²
Luis A. Romero M.²
Gustavo Galdo C.³
Miguel A. Capriles L.²
Víctor J. Sierra A.²
Federico Vollmer A.¹
Roberto Vainrub A.³
Gustavo Marturet Medina¹
Francisco Torres P.¹

Suplentes

Eduardo Mier y Terán²
Luis A. Marturet M.²
Francisco Monaldi M.³
Claudio Dolman C.²
Carlos Zuloaga T.¹
Alejandro González Sosa²
Miguel A. Capriles C.¹
Luis Pedro España N.³
Alberto Sosa S.³
Alexandra Mendoza Valdés¹
Rafael Sánchez B.³
Nelson Pinto A.
René Brillembourg C.¹
Fernando Eseverri I.¹
Oscar A. Machado K.²
Gustavo A. Vollmer S.³
Gustavo Machado C.³
Carlos Acosta¹
Enrique Mier y Terán³

Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

Secretario Suplente

Rafael Stern S.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

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

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Alfonso Figueredo D. *
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo
Mercantil, C.A. Banco Universal

María Silvia Rodríguez F. *
Presidente Ejecutivo
Mercantil Seguros, C.A.

Luis Calvo Blesa *
Gerente Global de Recursos Humanos y
Comunicaciones Corporativas

Luis Alberto Fernandes *
Gerente Global de Asuntos Legales y
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente Global de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente Global de Operaciones y
Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente Global de Finanzas

Carlos Tejada G. *
Gerente Global de Banca Empresas

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente Global de Banca Personas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Anahy Espiga
Gerente Corporativo de Planificación
Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

Maigualida Pereira C.
Oficial de Cumplimiento de Prevención y
Control de Legitimación de Capitales y
Financiamiento al Terrorismo

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

(*) Miembro del Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 26.190.240.250,00

Capital Suscrito y Pagado Bs. 13.095.120.125,00

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 20 de marzo de 2018 a las 9:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2017, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Trigésima Séptima Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018".
6. Considerar la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones y/o de Papeles Comerciales que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018".
7. Considerar la propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018.
8. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2018 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: 1) El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimiento de Cuentas del Patrimonio, el Estado de Movimientos del Efectivo correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017, debidamente examinados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados", el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, 3) la "Propuesta para la Trigésima Séptima Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018", 4) la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones y/o de Papeles Comerciales que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018" y 5) la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2018", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, PO3, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2018 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea de Accionistas del 20 de marzo de 2018", se encuentra a su disposición en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 22 de febrero de 2018

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 22 de febrero de 2018

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2017, con referencia también a los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros (MSF/Mercantil) incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la compañía, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

Resultados financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 122.246 millones, de los cuales Bs. 20.144 millones corresponden al primer semestre y Bs. 102.102 millones corresponden al segundo semestre. Estos resultados comparan favorablemente con los correspondientes al año 2016 de Bs. 18.034 millones.

Corresponde resaltar que de acuerdo a varias disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil han cancelado aportes a distintos organismos oficiales en Venezuela y en el exterior, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 77.743 millones y representan el 13,8 % de los gastos de Mercantil, que aunados al rubro Impuesto Sobre la Renta por Bs. 89.342 millones, ascienden a un total de Bs. 167.085 millones y equivalen al 136,7 % sobre el resultado neto.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 13.670.022 millones, 820,7 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2016. El patrimonio cerró en Bs. 864.594 millones, 1.046,6 % más que el registrado en diciembre del 2016. Vale observar que Mercantil Bank Holding Corporation (MBHC) se consideró como una filial de Mercantil hasta el cierre del mes de noviembre de 2017 y al 31 de diciembre de 2017 se presenta como una operación discontinua, habida cuenta del dividendo decretado por la Asamblea General de Accionistas celebrada el 15 de diciembre pasado, lo cual se reseña más adelante. (Veáanse notas 4 - Inversiones y Nota 21 -Patrimonio - de los Estados Financieros)

La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 428,0 % respecto al cierre de 2016, al ubicarse en Bs. 3.460.062 millones, frente a Bs. 655.362 millones al cierre de 2016. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,1 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros, que consolida las de Mercantil, C.A., Banco Universal, Mercantil Bank (Schweiz) AG, Mercantil Bank (Curazao), N.V. y Mercantil Banco, S.A.

Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 9,9 %, ante 9,4 % al cierre de 2016, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 56,3 %, índice que para el 2016 fue de 61,3 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 18,0 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 10,1 % al cierre de 2016. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores, los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2017, aprobó decretar un dividendo ordinario en efectivo con cargo a las utilidades correspondientes al 31 de diciembre de 2016 de Bs.7 por acción, para cada una de las acciones comunes “A” y “B” en circulación, pagadero en dos porciones de Bs. 3,50 cada una, el 10 de abril y el 10 de octubre de 2017. Asimismo, acordó decretar un dividendo extraordinario en efectivo para cada una de las acciones comunes “A” y “B” en circulación, a razón de Bs.17 por acción común, pagadero en dos porciones de Bs.8,50 cada una, el 10 de mayo y el 10 de noviembre de 2017. El monto total cancelado por este concepto alcanzó a Bs.1.257.131.532.

Por otra parte, en Asamblea de Accionistas celebrada el 15 de diciembre de 2017, se aprobó una propuesta de distribución de dividendos, la cual contempló un dividendo en especie de acciones de la entonces filial MBHC, domiciliada en los Estados Unidos, a razón de una acción “A” y una acción “B” de MBHC por cada acción “A” y cada acción “B” en circulación de Mercantil, respectivamente, en tenencia por los accionistas de Mercantil para la “Fecha Efectiva de Registro del Beneficio”, cuya determinación corresponde hacer a la Junta Directiva de la compañía. El monto en bolívares de este dividendo es de Bs.59 por acción como se explica más adelante. Asimismo, esa Asamblea aprobó decretar un dividendo en efectivo de Bs.25, para cada una de las acciones comunes “A” y “B” en circulación de Mercantil, en tenencia por los accionistas de Mercantil para la “Fecha Efectiva de Registro del Beneficio” que sea fijada por la Junta Directiva, conforme a la delegación que le efectuó la indicada Asamblea. Tanto el dividendo en efectivo como en especie, se hacen con cargo a las utilidades correspondientes al 31 de diciembre de 2016.

Durante el 2017, Mercantil Servicios Financieros realizó las Emisiones 2016-I, 2016-II, 2016-III, 2017-I y 2017-II de Papeles Comerciales por Bs. 46.300 millones, de las cuales se han colocado a través de oferta pública Bs. 38.240 millones.

En cuanto a las Obligaciones Quirografarias, Mercantil Servicios Financieros emitió las series 1, 2, 3 y 4 de la Emisión 2016-I por Bs. 400 millones y las series 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de la Emisión 2017-I por Bs. 6.000 millones. A la fecha, permanecen en circulación las series 1 y 2 de la Emisión 2014-II por Bs. 100 millones y las series 1 y 2 de la Emisión 2015-I por Bs. 100 millones.

Con relación al Programa de Recompra de Acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Trigésima Sexta Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de Septiembre de 2017. Atendiendo a la situación del mercado bursátil, en el 2017 no se realizaron recompras de nuevas acciones. Al cierre de 2017 Mercantil Servicios Financieros no mantiene acciones en tesorería.

Calificaciones

Mercantil Servicios Financieros recibió calificaciones de riesgo para sus emisiones de papeles comerciales y obligaciones quirografarias en los niveles “A1” y “A2”, respectivamente, por la agencia calificadora de riesgo Clave Sociedad Calificadora de Riesgo. Estas calificaciones se encuentran entre las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela.

Asimismo, recibió calificaciones de riesgo por parte de la agencia Fitch Ratings. Para sus emisiones de papeles comerciales y obligaciones quirografarias las calificaciones de riesgo se ubican en “A2” y “A3”, respectivamente. Adicionalmente, Fitch Ratings, en su evaluación anual emitida en diciembre de 2017, ajustó las calificaciones nacionales de Mercantil Servicios Financieros en “F1(ven)” para el corto plazo y “A(ven)” para largo plazo. Estas calificaciones están alineadas con las acciones de calificación tomadas por Fitch Rating respecto a la principal subsidiaria de Mercantil, Mercantil Banco Universal.

En el segundo semestre de 2017, Fitch Rating ratificó las calificaciones internacionales de Mercantil Banco Universal en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad, a pesar de las rebajas de la calificación del riesgo soberano anunciadas por dicha calificadora a finales de los meses de agosto y noviembre. Adicionalmente, ratificó las calificaciones nacionales para el corto plazo en “F1 (ven)” y ajustó las calificaciones nacionales de largo plazo en “A(ven)” como reflejo del débil entorno operativo. Cabe destacar que Mercantil Banco Universal posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera en Venezuela y la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela de C.

Proyecto de Reorganización Patrimonial

Desde el pasado mes de noviembre de 2017 se adelanta un proyecto de Reorganización Patrimonial el cual persigue conformar agrupaciones (Holdings) independientes, integrados por filiales de Mercantil localizadas tanto en Venezuela como en el exterior, acometiéndolo por fases, concentrando la atención en primer lugar en el Holding en los Estados Unidos, utilizando MBHC y sus filiales, todas con domicilio en los Estados Unidos.

Conforme a lo dicho, se procedió a celebrar una Asamblea de Accionistas el pasado 15 de diciembre de 2017, en la cual se aprobó un dividendo en especie con acciones de MBHC, a razón de una acción "A" y una acción "B" de MBHC por cada acción "A" y cada acción "B" en circulación de Mercantil, respectivamente, en tenencia por los accionistas de Mercantil para la "Fecha Efectiva de Registro del Beneficio", cuya determinación corresponde hacer a la Junta Directiva de la compañía. Como fue señalado precedentemente, el monto en bolívares de este dividendo es de Bs. 59 por acción, producto de calcular y estimar el valor en libros de MBHC al 15 de diciembre de 2017, al tipo de cambio aplicable conforme a las disposiciones legales correspondientes a dicha fecha. Mercantil mantendrá, aproximadamente, un 20 % de las acciones de MBHC con el objeto de proceder a su venta en el futuro cercano, una vez que MBHC esté registrada y se coticie en el mercado americano, para fortalecer la posición patrimonial de Mercantil y atender el crecimiento de sus subsidiarias.

De esta forma, MBHC procederá a registrarse ante la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos y una vez satisfechos todos los requerimientos legales en los Estados Unidos y en Venezuela, será una entidad independiente de Mercantil.

Esta medida trajo como consecuencia una serie de ajustes en áreas de Gobierno Corporativo, Estructuras Organizativas y Reportes Gerenciales, las cuales incluyeron las conformaciones de los Comités Ejecutivos de Mercantil, así como en los de las filiales Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros.

Retiro

El pasado mes de noviembre de 2017, después de 13 años de servicio, se produjo el retiro del señor Fernando Figueredo Márquez, Vicepresidente Ejecutivo Global de Negocios y miembro del Comité Ejecutivo.

El señor Figueredo se distinguió por su profesionalismo en las diversas posiciones gerenciales que desempeñó, mostrando particular fortaleza en materia de planificación estratégica y de negocios.

El señor Figueredo se mantendrá como asesor hasta el mes de marzo de 2018. La Junta le expresa su agradecimiento por sus aportes a Mercantil, deseándole el mayor de los éxitos en el emprendimiento de sus proyectos.

Productos y servicios

Durante el año 2017, la filial Mercantil Banco Universal continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, quienes al cierre del segundo semestre alcanzaron 5.054.104, de los cuales 98.046 resultaron incorporados en el año.

El producto Tarjeta de Crédito cuenta con un porcentaje de participación de mercado de 10 %, con una cartera de Bs 515.055 millones (incluyendo líneas paralelas). Durante el año 2017, se continuó con el desarrollo de la estrategia focalizada en el incremento selectivo de los límites de crédito de los mejores clientes del portafolio para fomentar su lealtad y preferencia, lo cual representó una exposición adicional de alrededor de Bs. 442.144 millones.

Adicionalmente, con el mismo propósito se incrementaron los montos máximos de las líneas paralelas de Préstame para Visa y Mastercard a Bs. 8 millones y para Diners Club a Bs.16 millones y en el caso de Crediplan/Credifácil a Bs. 8 millones. En apoyo a estas iniciativas, el Banco participó en eventos promocionales de bienes cuya adquisición es financiada a través de los referidos productos, en los que igualmente se promovieron las tarjetas de crédito emitidas por el Banco.

En septiembre de 2017 se efectuó el relanzamiento de la Tarjeta de Crédito Diners Club de Mercantil, cuya emisión en Venezuela la realiza exclusivamente el Banco. En ese sentido, entre las medidas adoptadas estuvo el fomento de su aceptación por parte de los comercios afiliados a la red Platco, incrementado la aceptación en más de 23.000 nuevos establecimientos, además de presentar la nueva imagen y los beneficios especiales de esta tarjeta.

En el segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención de la red Mercantil Aliado, distribuidos en 15 estados y en el Distrito Capital y la oferta del producto Crédito para Microempresas. Así, al cierre de diciembre de 2017 la cartera de Créditos para Microempresas alcanzó un monto de Bs 98.141 millones, correspondiente a 15.659 clientes activos, reflejando un crecimiento en cartera de 196 % respecto a junio 2017 y de 528 % respecto a diciembre 2016. Asimismo, existen más de 340.558 Tarjetas Efectivo.

La automatización de operaciones y procesos constituye una política que rige la actividad del Banco, facilitando a los clientes su realización, utilizando a tal fin los medios tecnológicos más apropiados, contribuyendo de una manera más eficaz al desarrollo de las actividades económicas del país.

De esta forma, del total de 1.619 millones de transacciones efectuadas en el segundo semestre, el 97 % (1.557 millones) correspondió a transacciones efectuadas por canales electrónicos.

En el segmento Empresarial, para finales de 2017 Mercantil en Línea Empresas alcanzó 115.600 empresas afiliadas, las cuales realizaron más de 152 millones de transacciones, representando el 9 % de las transacciones realizadas en todos los canales del Banco.

Durante el año 2017 se desarrollaron campañas masivas y de mercadeo directo para los clientes del Portal de Pagos Mercantil, el cual creció 256 % en número de transacciones y 1.054 % en monto recaudado para más de 300 empresas de servicios afiliadas al producto Cobranza de Facturas en los segmentos Pyme, Mercado Medio y Corporativo, abarcando diferentes sectores de servicio, tales como, electricidad, gas, agua, condominios, telefonía, televisión por suscripción e internet.

Para el cierre de diciembre de 2017 se cuenta con más de 30.415 usuarios activos en Mercantil Móvil Empresas, quienes realizaron en el año un total de 3.644.513 transacciones, lo que representa el 12 % de las transacciones realizadas en el segmento empresas.

La funcionalidad Pronto Crédito Empresarial en Línea es utilizada intensamente por los usuarios, reportando un 45 % del total de solicitudes por el canal internet y un 31 % por el canal móvil.

En el Segmento de las Personas Naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para el cierre de diciembre 1.834.942 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas, quienes realizaron más de 780 millones de transacciones durante el año, representando el 48 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

En Mercantil Móvil Personas se cuenta con más de 792.000 usuarios activos y más de 478.000 en Mercantil Móvil Internet (wap), logrando en conjunto realizar sobre 192 millones de transacciones durante el año 2017, lo que representa el 12 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

En octubre del 2017 se lanzó T pago, el servicio de pagos que ofrece Mercantil a sus clientes, que les permite enviar y recibir pagos móviles al instante, entre personas naturales afiliadas a la red interbancaria. La estrategia comunicacional contempló iniciativas de mercadeo directo con más de 17 millones de comunicaciones personalizadas y una campaña a través de prensa, radio y televisión. Todos estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar 471.990 clientes afiliados, 231.437 descargas de la aplicación, 582.173 transacciones acumuladas y un ingreso por comisiones de Bs. 188 millones al cierre de diciembre 2017.

Al 31 de diciembre de 2017, a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil” se procesaron más de 3.400.000 transacciones de depósito, lo cual representa un porcentaje de derivación de 34 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran los equipos multifuncionales.

Al cierre del 2017, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 273.000 seguidores, 9,1 % más que al cierre de 2016. La misma está dirigida a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Desde su creación, hace 5 años, ha atendido más de 57.500 planteamientos, de los cuales un 23,2 % fue en 2017.

Por su parte, la filial Mercantil Bank (Schweiz) AG, comenzó a ofrecer un nuevo producto llamado Advisory Mandates (no discrecionales) de gestión de activos, para aquellos clientes que busquen asesoramiento adaptado a sus necesidades particulares, que incluye el servicio de monitoreo del portafolio dentro de un marco de referencia predeterminado.

La filial Mercantil Banco, S.A. puso a disposición de sus clientes la unidad de atención post-venta, reforzando así el esquema de atención existente. También incorporó mejoras a los productos y servicios de la Banca en Línea, entre ellos, modernización de la página principal, auto afiliación de personas naturales y jurídicas, ajustes en la creación de usuario y contraseña, implantación del nuevo dispositivo de seguridad Soft Token persona natural y jurídica y programación de pagos futuros de tarjeta de crédito. Adicionalmente, se implantaron otros servicios, tales como notificaciones y alertas vía SMS y correo electrónico para transacciones locales e internacionales, así como mejoras en los procesos de apertura de cuentas remotas (GAOP) a través de correos de aviso de estatus y disminución de los tiempos.

Durante el segundo semestre de 2017 Mercantil Seguros continuó reforzando sus canales de ventas para ofrecer a clientes y asesores de seguros mayor rapidez y efectividad en la atención, poniendo a su disposición cotizadores y herramientas de autogestión para el procesamiento de sus requerimientos.

Asimismo, se realizaron Campañas de Ventas especiales para Negocios Referidos Personas y Empresas orientadas principalmente a productos de alta rentabilidad como “Línea Vital”, incrementando durante este período las coberturas otorgadas, mejorando y ampliando los beneficios ofrecidos a sus clientes.

En cuanto a productos, coberturas y servicios, se continuó ampliando la gama de opciones ofrecidas en pólizas con amplias coberturas que permiten un mejor resguardo y protección de los bienes o personas asegurados, sobre todo en el ámbito de auto y salud, minimizando los efectos de la inflación tanto para grupos individuales como para colectivos. En este sentido, en cuanto al Seguro de Automóvil se ajustó la política de suscripción permitiendo que más modelos y marcas de vehículos puedan ser protegidos con opciones especiales y diferenciadoras coberturas, orientadas a garantizar el mantenimiento de la suma asegurada contratada en niveles razonables ajustados a la realidad del mercado.

En lo que se refiere a los Seguros de Salud, se ofrecieron variedad de planes colectivos a través de su Póliza Global Benefits la cual ofrece, además de cobertura para gastos médicos en Venezuela sin aplicación de deducibles ni gastos razonables, la posibilidad de atenderse fuera del país por aquellas condiciones que pueden considerarse graves y que pueden afectar la estabilidad financiera de cualquier grupo familiar o trabajador. Por otra parte, aprovechando la sinergia Mercantil como grupo financiero y en especial la relación técnica y comercial de Mercantil Seguros en Venezuela con Mercantil Seguros y Reaseguros, S.A. en Panamá, se continuó con la internacionalización de los productos y servicios ampliando ofertas y consolidando la marca Mercantil en el mundo. Es así como se ampliaron los países de residencia permitidos para los asegurados Global Benefits de Mercantil Seguros en Panamá, coadyuvando a su movilidad mundial, siendo referencia en productos de salud internacional.

En materia de negocios, se consolidó el uso de las Campañas E-mail Marketing de Mercadeo Relacional en los procesos de renovación de pólizas individuales de Automóvil y Salud, a través de las cuales los clientes pueden seleccionar la cobertura que mejor se adapte a sus requerimientos, conociendo previamente los beneficios competitivos que cada una de ellas ofrece.

Asimismo, siguiendo la línea de digitalización y simplificación de procesos, algunas sucursales cambiaron su modelo de atención a virtual, con el cual pueden ofrecer a clientes y asesores una atención más rápida y efectiva a nivel nacional evitando a ellos el traslado físico a las instalaciones de la compañía, ahorrando tiempo.

En cuanto a comunicación, se consolidaron los canales de difusión de información, tanto interna como externa, a través de boletines semanales enviados a empleados y fuerza de ventas y reuniones de vocería institucional para impulsar la captación de negocios a nivel nacional.

En Venezuela, Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A., mantuvo su posición de líder en la actividad de servicios de inversión, alcanzando un volumen de cartera de Bs. 7.821 millones, para un total de 202.258 clientes, con un incremento de 54 % en volumen respecto al primer semestre de 2017. Dentro del Portafolio Mercantil Renta Fija, el producto Plan Crecer Mercantil, el cual constituye una forma sistematizada de inversión al alcance de todos, continuó su expansión alcanzando un patrimonio de Bs. 6.735 millones. Portafolio Mercantil Renta Fija continúa brindando a sus clientes un mecanismo de inversión a largo plazo para afrontar sus compromisos y metas financieras.

Por su parte, Fideicomiso de Mercantil, C.A., Banco Universal registró un volumen administrado de Bs. 168.695 millones al cierre del segundo semestre de 2017, lo que significó un incremento de 140 % respecto al cierre del primer semestre, correspondiendo, fundamentalmente, a fideicomisos laborales y de administración. Durante el 2017 se mantuvo el enfoque en la calidad de servicio, rentabilidad de los fondos laborales y en la mejora continua a través de la desmaterialización de procesos de cara a los clientes.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

En Mercantil, la prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo es una materia prioritaria, siendo parte de nuestra cultura organizacional. De esta manera, se han mantenido los estándares de control interno y de supervisión apropiados para la detección temprana de operaciones que pudiesen configurar casos de esta naturaleza en cada una de las actividades que desempeñan tanto la casa matriz, como las filiales, manteniendo la formación y adiestramiento del personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, Mercantil cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, tanto en Venezuela como en las subsidiarias del exterior, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como guía principal en el tratamiento de esta materia.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2017, realizada tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Banco, S.A., así como de la Fundación Mercantil, alcanzó la suma de Bs. 384.160.328 y estuvo principalmente enfocada a instituciones educativas y a otras organizaciones de reconocida trayectoria que promueven el desarrollo económico y social, la salud y la cultura.

Los aportes se destinaron en un 48 % a apoyar la educación, con énfasis en escuelas técnicas y universidades, 26 % a organizaciones dedicadas a promover el desarrollo económico y social, 13 % a organizaciones que atienden la salud y 13 % a instituciones culturales.

Es importante resaltar del año 2017 la continuidad y el fortalecimiento de los programas institucionales propios, siendo el más relevante el programa Ponle Cariño a tu Escuela, en convenio entre Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, cuyo foco es juventud y educación para el trabajo, mediante el cual se realizaron intervenciones que contribuyeron a mejorar los espacios de aprendizaje en 9 escuelas técnicas a nivel nacional, beneficiando a cerca de 6.000 estudiantes.

De igual forma, destaca el programa de Fortalecimiento Institucional de Organizaciones de Desarrollo Social, el cual se realiza desde el 2016 conjuntamente con la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social REDSOC y la Alianza Social de Venamcham. Este programa, en modalidad virtual, ofrece formación en áreas claves para la gestión de las organizaciones sin fines de lucro, que les permite desarrollar con mayor efectividad sus programas y proyectos, medir resultados y ser sostenibles. Hasta la fecha han participado cerca de 191 integrantes de 45 instituciones.

Durante el 2017, recibieron aportes importantes organizaciones dedicadas a la salud, entre ellas la Asociación Civil Acción Solidaria, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Fundación Amigos del Niño con Cáncer, Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana AVESSOC, Fundación Jacinto Convit y Fundación Patronato Hospital de Niños J. M. De Los Ríos.

Asimismo, la Fundación Mercantil realizó aportes a organizaciones dedicadas a promover el desarrollo económico y social como lo son la Asociación Civil Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP y la Fundación Eugenio Mendoza y a organizaciones de asistencia social tales como, las asociaciones civiles Cáritas de Venezuela, Comedores Madre Teresa de Calcuta, Hogar Bambi de Venezuela, Red de Casas Don Bosco, y Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados Hogar San José.

Por otra parte, en 2017 tuvo lugar la 15ª edición del “Concurso Ideas”, liderizado y promovido por Mercantil, el cual está considerado como una plataforma de referencia nacional que contribuye a fomentar una cultura de emprendimiento en el país. Durante sus 15 años de trayectoria se han presentado más de 10 mil ideas, de las cuales han surgido más de 1200 planes de negocio y de emprendimiento social y cerca de 200 proyectos han sido galardonados. En el marco de este concurso, Mercantil otorga el “Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales”.

El apoyo a la cultura se concentra principalmente en las actividades expositivas que tienen lugar en el “Espacio Mercantil”, el cual está destinado a la preservación, investigación y promoción de las artes plásticas y a la difusión de la historiografía del arte nacional. Durante el año 2017 se ofrecieron tres exposiciones, “Flujo disperso/ Blurry flux”, una instalación de los artistas Carla Arocha y Stéphane Schraenen en diálogo con 45 obras de la Colección Mercantil; “He vivido por los ojos. Alejandro Otero en la Colección Mercantil”, que mostró parte de los períodos desarrollados por el artista desde sus inicios como pintor hasta su última producción como escultor y proyectista digital y “Nociones del espacio. Colección Mercantil”, conformada por 44 piezas de diferentes soportes que incorporan la tercera dimensión y se erigen sobre la base del cruce de medios, materiales, conceptos, lenguajes o tendencias que evaden las categorías tradicionales del arte.

En relación a las actividades del voluntariado, los trabajadores y sus familias han participado en iniciativas organizadas por la Asociación Civil Huellas, la Fundación Un mundo más verde y otras que benefician a instituciones como, Fe y Alegría, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Hospital Ortopédico Infantil, Comedores Madre Teresa de Calcuta, Hogar Bambi, Hospital de niños J.M. de los Ríos y Universidad Simón Bolívar (jornada de arborización). Asimismo, destacan las actividades realizadas por trabajadores de la filial Mercantil Seguros a favor de niños de la comunidad de “La Pradera”, ubicada en la parte alta de la parroquia La Vega.

Reconocimientos

En el mes de noviembre, Mercantil Servicios Financieros fue incluida en el ranking de la revista The Banker “Top 200 instituciones financieras de Latinoamérica”, ocupando el puesto N° 10, siendo además la cuarta institución venezolana del ranking. Los bancos son jerarquizados de acuerdo a su Tier 1 al cierre del año 2016.

En el mes de diciembre, The Banker otorgó a la filial Mercantil, Banco Universal el reconocimiento como “Banco del año 2017” en Venezuela, luego de un análisis no solo de su desempeño financiero, sino también de su estrategia global, logros obtenidos en la oferta de productos a través de sus distintos canales, inclusión financiera, iniciativas en nuevas tecnologías y satisfacción de sus clientes.

En el mes de octubre, la prestigiosa publicación financiera Euromoney otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento “Mejor Banco de Venezuela” en el año 2017, principalmente por su actual enfoque, centrado en las oportunidades del país a largo plazo y su capacidad de controlar los costos a través de su impulso a las operaciones digitales.

En el mes de diciembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona tanto a Mercantil Servicios Financieros como a Mercantil Seguros en los puestos números 10 y 14 del ranking, respectivamente. Asimismo, ubica a Mercantil Banco en la posición N° 3 del sistema financiero y a Mercantil Seguros como segunda en el sector asegurador. De igual forma otorgó a Mercantil Servicios Financieros el primer lugar en el ranking de Inversión Social, entendiendo como inversión social el gasto no obligatorio que realizan las empresas para financiar proyectos que busquen mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la comunidad local y la sociedad en general. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2016.

Desarrollo y ambiente laboral

Durante el segundo semestre, Mercantil en Venezuela, con el fin de mejorar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores de sus filiales, continuó adoptando importantes medidas especiales de carácter compensatorio que complementan las ya tomadas en el primer semestre. En este semestre se acordaron tres incrementos salariales, uno de 52,5 % efectivo el 1 de julio; otro de 60 % efectivo el 1 de septiembre y el tercero de 20 % efectivo el 1° de noviembre de 2017. Como antes se dijo, a estos beneficios se suman los acordados durante el primer semestre, de un incremento salarial del 20 % efectivo el 1° enero de 2017 y la aplicación en el mes de marzo de la política anual de incremento salarial por evaluación de desempeño, que estableció un aumento de los salarios de 41,5 % promedio. Asimismo, se aplicaron durante el semestre los incrementos correspondientes en el beneficio de los tickets alimentación, de acuerdo a la normativa aplicable. Conforme a lo dicho, en materia salarial el incremento registrado promedio durante el año 2017 para los trabajadores, se situó en 400 %. Adicionalmente fueron implementados una serie de beneficios en materia educativa y de alimentación que benefician en forma directa al trabajador y su grupo familiar.

Como complemento a lo antes señalado, Mercantil, en el mes de diciembre, adoptó cuatro nuevas medidas aplicables a todos los trabajadores, efectivas a partir del primero de enero de 2018: i) un incremento salarial del 50 %, del cual el 20 % constituye un adelanto a cuenta de la política anual de aumento por mérito prevista para el mes de marzo de 2018; ii) la creación de un subsidio de carácter social al transporte de Bs. 100.000 mensuales; iii) el pago de un bono único para atender necesidades de salud, por un monto total de un mes de salario ordinario con base al salario de enero de 2018, con un monto mínimo de pago de Bs.600.000 y iv) el incremento a Bs. 5.000.000 de la cobertura de la póliza básica de salud del trabajador y su grupo familiar.

De igual forma, se continuaron aplicando los beneficios establecidos en las Convenciones Colectivas de Trabajo de Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros para el período 2016-2018, manteniéndose con la representación sindical las tradicionales cordiales relaciones y espíritu de armonía, entendimiento y cooperación, lo cual redundo en beneficio permanente de todos los interesados.

Todo lo señalado se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. De igual forma, destacan las diversas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

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

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

De acuerdo con la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs. 190.172.462,44.

En el semestre, por ausencia de algunos Directores Principales o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Por otra parte, por ausencias temporales del Presidente, se delegaron en algunos miembros del Comité Ejecutivo, varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Romero M.

Gustavo Galdo C.

Víctor J. Sierra A.

Miguel A. Capriles L.

Roberto Vainrub A.

Federico Vollmer A.

Gustavo Marturet M.

Francisco Torres P.

Informe de los Comisarios

Caracas, 01 de Marzo de 2018

Señores
Accionistas de Mercantil Servicios Financieros, C.A.
Ciudad

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2017 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el Patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

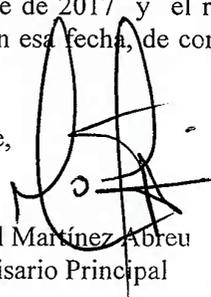
Fuimos nombrados como Comisarios de la Compañía por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de marzo de 2017 a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores de la Compañía.

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

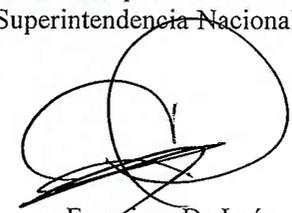
Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles sobre sus activos, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que 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 de la Compañía, nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2017 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Atentamente,



Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal



Francisco De León
Comisario Principal

Anexo: Informe de "Pacheco, Apostólico y Asociados".

Estados Financieros

(De acuerdo a normas de la Superintendencia Nacional de Valores)

Balance General

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Activo

Disponibilidades
Portafolio de Inversiones
Otros Activos
Activo Total

Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales
Otros Pasivos
Total Pasivo

Patrimonio

Total Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Activo			
Disponibilidades	9.436.934	808.205	491.265
Portafolio de Inversiones	938.036.445	80.105.620	49.424.889
Otros Activos	6.705.503	535.209	(20.944)
Activo Total	954.178.882	81.449.034	49.895.210
Pasivo y Patrimonio			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	44.840.000	800.000	995.000
Otros Pasivos	44.744.904	5.244.643	4.366.607
Total Pasivo	89.584.904	6.044.643	5.361.607
Patrimonio	864.593.978	75.404.391	44.533.603
Total Pasivo y Patrimonio	954.178.882	81.449.034	49.895.210

Estado de Resultados

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Ingresos

Ingresos Financieros
Participación Patrimonial en empresas filiales
y afiliadas y Otros
Total Ingresos

Gastos

Operativos
Financieros
Impuesto Sobre la Renta Diferido
Total Gastos

Utilidad Neta

	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Ingresos			
Ingresos Financieros	27.124	287.954	35.420
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	131.513.334	20.544.337	14.455.651
Total Ingresos	131.540.458	20.832.291	14.491.071
Gastos			
Operativos	(6.655.385)	(1.317.242)	(334.619)
Financieros	(3.847.436)	(200.309)	(64.689)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	1.207.874	(1.279.000)	0
Total Gastos	(9.294.947)	(2.796.551)	(399.308)
Utilidad Neta	122.245.511	18.035.740	14.091.763



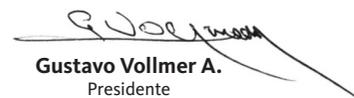
Yajaira Villa
Gerente de Administración
Encargado



Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo Gldbal
de Operaciones y Administración



Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas



Gustavo Vollmer A.
Presidente

Balance General *Consolidado*

(Expresado en miles de Bs.)

Años finalizados

Activo	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013
Disponibilidades					
Efectivo	44.003.365	24.816.727	8.541.437	4.363.473	3.809.871
Banco Central de Venezuela	7.937.322.575	523.287.181	137.641.397	66.235.157	37.599.293
Bancos y otras instituciones financieras del país	41.377.370	4.647.978	287.861	921.286	919.471
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	1.291.014	2.684.915	1.663.855	1.641.022	1.580.688
Efectos de cobro inmediato	212.653.547	19.953.194	7.525.966	3.740.214	2.461.748
	8.236.647.871	575.389.995	155.660.516	76.901.152	46.371.071
Portafolio de Inversiones					
Inversiones para negociar	234.826	552.122	6.554	11.519	70.999
Inversiones disponibles para la venta	62.778.549	76.732.798	38.773.837	36.684.481	34.967.914
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	299.975.465	72.043.579	47.804.801	26.404.305	16.798.928
Portafolio para comercialización de acciones	8.966.202	1.013.393	386.732	307.313	236.078
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	39.075.274	26.749.129	7.396.830	4.813.424	11.137.596
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	7.775.687	3.119.386	1.651.470	646.892	435.473
	418.806.003	180.210.407	96.020.224	68.867.934	63.646.988
Activos Financieros Directos	320.173	0	0	0	0
Cartera de Créditos					
Vigente	3.556.431.596	672.166.533	353.346.672	202.742.735	124.758.531
Reestructurada	497.128	1.034.017	510.653	500.986	545.128
Vencida	2.062.972	2.581.779	777.495	530.681	539.970
En Litigio	757.220	103.252	50.640	8.618	94.446
	3.559.748.916	675.885.581	354.685.460	203.783.020	125.938.075
(Provisión para Cartera de Créditos)	(99.686.667)	(20.523.470)	(10.544.876)	(6.400.735)	(4.119.499)
	3.460.062.249	655.362.111	344.140.584	197.382.285	121.818.576
Intereses y comisiones por cobrar	33.485.547	8.464.501	5.053.051	2.481.114	1.681.142
Inversiones permanentes	5.397.010	4.841.675	1.613.928	338.801	242.007
Bienes realizables	7.244.776	1.979.868	377.827	28.116	78.098
Bienes de uso	1.132.520.357	8.468.368	5.348.577	2.044.681	1.116.611
Otros activos	375.538.000	50.014.692	26.109.903	7.476.461	4.358.639
Activo Total	13.670.021.986	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132



Yajaira Villa
Gerente de Administración
Encargado



Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración



Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas



Gustavo Vollmer A.
Presidente

Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs.)

Años finalizados

Pasivo y Patrimonio	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013
Pasivo					
Depósitos					
Cuentas corrientes no remuneradas	7.896.112.884	765.770.652	190.706.706	94.244.958	58.309.779
Cuentas corrientes remuneradas	1.303.313.992	190.561.241	177.429.396	101.175.773	68.533.113
Depósitos de ahorro	2.054.507.559	303.597.483	155.482.821	91.069.337	62.315.596
Depósitos a plazo	3.849.693	21.717.580	11.284.243	8.184.602	6.758.347
	11.257.784.128	1.281.646.956	534.903.166	294.674.670	195.916.835
Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores					
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	44.790.695	701.037	887.621	619.507	198.080
	44.790.695	701.037	887.621	619.507	198.080
Pasivos Financieros					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	40.693.333	4.439.100	3.357.500	300.127	430.127
del Exterior hasta un año	0	4.538.625	2.490.114	2.620.511	974.051
del Exterior a más de un año	0	4.748.100	2.048.649	1.805.136	1.528.632
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	2.845.811	0	0	0	0
Obligaciones por operaciones de reporto	0	498.750	439.894	439.894	628.420
Otras obligaciones hasta un Año	3.488	14.951	42.042	127.739	19.927
	43.542.632	14.239.526	8.378.199	5.293.407	3.581.157
Intereses y comisiones por pagar	439.150	114.903	154.268	93.504	54.236
Otros pasivos	1.458.658.991	111.461.809	44.737.862	21.573.322	14.198.060
Obligaciones subordinadas	-	1.127.215	706.169	696.338	696.144
Total Pasivo	12.805.215.596	1.409.291.446	589.767.285	322.950.748	214.644.512
Intereses minoritarios en filiales consolidadas	212.413	35.780	23.722	15.831	11.114
Patrimonio					
Capital Social	13.095.120	680.946	664.397	664.397	153.322
Actualización del Capital Social	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en emisión de acciones	299.277	12.713.451	0	0	203.546
Reservas de capital	1.173.928	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior	6.394.310	6.377.026	2.983.244	2.982.241	3.005.730
Resultados acumulados	167.973.013	56.038.556	39.914.413	27.054.686	18.505.241
Acciones recompradas y en poder de filiales	(673.444)	(615.633)	(234.638)	(91.626)	(10.850)
Acciones Restringidas para el Plan de Opciones a Empleados	0	0	0	0	(48.608)
Remediación por planes de pensiones	(6.579.181)	(1.877.630)	(504.556)	(93.223)	0
Superávit por revaluación de activos	680.486.567	0	0	0	0
Superávit no realizado por ajuste a valor de mercado de las inversiones	2.232.978	1.729.251	1.352.319	1.679.066	2.490.701
Total Patrimonio	864.593.977	75.404.391	44.533.603	32.553.965	24.657.506
Total Pasivo y Patrimonio	13.670.021.986	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132



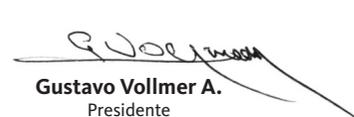
Yajaira Villa
Gerente de Administración
Encargado



Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo Gldbal
de Operaciones y Administración



Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas



Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estado de Resultados *Consolidado*

(En miles de Bs.)

Años finalizados

	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013
Ingresos Financieros					
Rendimiento por disponibilidades	698.380	1.371.921	463.712	215.664	24.524
Rendimiento por portafolio de inversiones	16.261.287	8.415.042	5.121.128	4.391.176	3.538.938
Rendimiento por cartera de créditos	555.674.063	106.333.723	51.950.629	24.390.431	13.839.686
Rendimiento por otros activos financieros	1.037.127	0	0	0	0
Total Ingresos Financieros	573.670.857	116.120.686	57.535.469	28.997.271	17.403.148
Gastos Financieros					
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(79.104.924)	(27.278.435)	(16.399.490)	(8.810.120)	(4.865.698)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(66.864)	(103.211)	(95.150)	(86.447)	(99.853)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(1.296.176)	(119.838)	(54.939)	(30.513)	(13.111)
Intereses por otros pasivos financieros	(5.970.273)	(1.069.898)	(412.746)	(73.432)	(39.436)
Total Gastos Financieros	(86.438.237)	(28.571.382)	(16.962.325)	(9.000.512)	(5.018.098)
Margen Financiero Bruto	487.232.620	87.549.304	40.573.144	19.996.759	12.385.050
Provisión para cartera de créditos y comisiones por cobrar	(82.686.795)	(12.469.019)	(4.854.002)	(2.823.489)	(1.782.428)
Margen Financiero Neto	404.545.825	75.080.285	35.719.142	17.173.270	10.602.622
Comisiones y Otros Ingresos					
Operaciones de fideicomiso	1.382.959	513.431	250.500	166.886	103.761
Operaciones en moneda extranjera	107.088	89.685	23.172	28.479	(3.718)
Comisiones por operaciones sobre cuentas de clientes	115.016.874	10.624.553	3.293.678	1.378.669	817.759
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	13.831	17.875	17.430	22.942	22.570
Participación patrimonial en inversiones permanentes	955.918	614.968	329.218	236.745	159.506
Diferencias en cambio	181.644	112.137	270.899	90.089	914.781
Ganancia neta en venta de inversiones en títulos valores	7.556.361	622.518	909.845	439.834	787.961
Otros ingresos	132.488.633	24.709.842	9.962.023	5.552.867	3.419.721
Total Comisiones y Otros Ingresos	257.703.308	37.305.010	15.056.765	7.916.511	6.222.341
Primas de seguros, netas de siniestros					
Primas	192.151.809	63.344.695	27.856.851	13.377.429	8.548.931
Siniestros	(169.997.247)	(51.316.251)	(23.368.580)	(11.216.351)	(7.225.263)
Total primas de seguros, netas de siniestros	22.154.562	12.028.444	4.488.271	2.161.078	1.323.668
Resultado en operación financiera	684.403.965	124.413.739	55.264.178	27.250.859	18.148.631
Gastos operativos					
Gastos de personal	(106.155.360)	(23.452.721)	(9.267.875)	(5.639.352)	(3.748.320)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(50.690.475)	(13.640.187)	(4.560.048)	(1.560.918)	(876.477)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(36.556.548)	(11.353.319)	(5.801.506)	(3.297.368)	(1.745.320)
Otros gastos operativos	(264.858.657)	(46.469.010)	(14.704.698)	(7.185.861)	(4.437.245)
Total gastos operativos	(458.261.040)	(94.915.237)	(34.334.127)	(17.683.499)	(10.807.362)
Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios	226.142.655	29.498.502	20.930.051	9.567.360	7.341.269
Impuestos					
Corriente	(89.269.275)	(8.989.309)	(7.367.781)	(144.980)	(196.008)
Diferido	(15.284.302)	(2.643.292)	429.054	316.432	(138.242)
Total Impuestos	(104.553.577)	(11.632.601)	(6.938.727)	171.452	(334.250)
Operación Discontinua	744.033	179.467	108.054	121.544	247.637
Resultado neto antes de intereses minoritarios	122.333.111	18.045.368	14.099.378	9.860.356	7.254.656
Intereses minoritarios	(87.600)	(10.922)	(7.615)	(5.967)	(4.228)
Resultado neto del ejercicio	122.245.511	18.035.740	14.091.763	9.854.389	7.250.427



Yajaira Villa
Gerente de Administración
Encargado



Alfonso Figüeroa Davis
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración



Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas



Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Entorno Mundial

La recuperación cíclica que se observa desde el año pasado, se fortaleció en 2017. De acuerdo al Fondo Monetario Internacional (World Economic Outlook de enero de 2018), la economía mundial aceleró su ritmo de crecimiento al expandirse en 3,7 % (3,2 % en 2016), la mayor expansión experimentada desde el año 2011, si bien aún por debajo de los registros previos a la crisis financiera de 2008-2009. La aceleración del crecimiento se ha mostrado equilibrado por áreas de desarrollo, con aumentos en el nivel de actividad económica de los países avanzados a 2,3 % (1,7 % en el año 2016) y de las economías emergentes 4,7 % (4,4 %). Las economías desarrolladas con escasas excepciones (la principal, la del Reino Unido), aumentaron su producción: Estados Unidos en 2,3 % (1,5 % en 2016), la Zona Euro con una tasa de 2,4 % (1,8 %) y Japón al pasar de un crecimiento de solo 0,9 % en 2016 a 1,8 %.

En el caso de las economías emergentes, las de Asia mantuvieron los ritmos más altos de excepción, con 6,5 % en el agregado regional (una décima más que en 2016), con India desacelerando su crecimiento a 6,7 % (7,1 % en 2016) y China estabilizándolo en torno a 6,8 % (6,7 % durante 2016). Las economías emergentes de Europa, por su parte, aceleraron su expansión de 3,1 % a 4,5 %, en tanto que la Comunidad de Estados Independientes como grupo pasó de crecer en 0,4 % a 2,1 % en este lapso y Rusia, como el país miembro de mayor tamaño, recobró tasas positivas (1,8 % vs -0,2 % en 2016). América Latina también transitó de la contracción (-0,9 % en 2016) a la recuperación del crecimiento, si bien a una moderada tasa de 1,3 %.

El fortalecimiento del crecimiento mundial, de la demanda agregada y de la inversión global, que suele traer asociada un fuerte componente de importaciones, contribuyó a elevar a 4,7 % el volumen del comercio internacional (2,5 % en 2016), aunque a tasas todavía por debajo de las que se promediaron antes de la crisis financiera. En consecuencia, los precios de los productos básicos tornaron a tasas positivas de 23,6 % (-15,2 %) en el caso de los productos energéticos y de 5,6 % (-2,6 % en 2016) para los no energéticos.

La inflación mundial experimentó un leve repunte, inducida por la demanda interna más vigorosa y el repunte del precio de los combustibles, pero aún en un contexto de facilidades monetarias de la banca central, tasas de interés reducidas y bajas presiones salariales, que terminó dejando el núcleo inflacionario o inflación subyacente, en general, por debajo de los valores objetivos trazados por las autoridades monetarias. El incremento de precios en las economías desarrolladas fue de 1,7 % (0,8 % en 2016) y de las emergentes se mantuvo en 4,1 % (por debajo del 4,3 % de un años antes).

Estados Unidos

La economía estadounidense tras un arranque lento similar al observado en el año 2016, con apenas una expansión de 1,2 % en el primer trimestre, se aceleró en lo restante del año con incrementos sucesivos de 3,1 %, 3,2 % y 2,6 %, todas variaciones mayores a las del mismo periodo de un año antes, en un ambiente de creciente confianza de consumidores e inversionistas. El favorable estado de la actividad económica ha seguido acompañado del mejoramiento del mercado de trabajo, al generar en promedio casi 181.000 nuevos empleos mensuales (195.000 en 2016) y adicionar en todo el año 2,17 millones nuevos empleos. La tasa de desempleo cierra el año en 4,4 %, por debajo del 4,9 % en 2016 cuando se consideró que se había alcanzado ya el nivel de pleno empleo.

Desde el lado de la demanda agregada, la expansión de la producción siguió sustentada en casi 1,9 puntos de los 2,3 % de crecimiento, en el aumento de los gastos de consumo personal, con una expansión de 2,7 %, igual a la observada en 2016. La inversión fija, a diferencia del año 2016 en la que registró decrecimiento, contribuyó en 0,65 puntos a la variación del PIB, sobre todo por el incremento de los gastos en estructuras (5,3 %) y equipamiento (4,8 %). La contribución del gasto público fue, a diferencia del bienio previo, marginal (2 puntos básicos, pb) por la reducida variación tanto del gasto federal (+0,2 %) como del estatal y local (+0,1 %). El efecto neto de exportaciones, con variaciones de 3,4 % en las exportaciones y de 3,9 % en las importaciones, siguió como en años anteriores, debilitando la expansión doméstica, en esta ocasión restando 18 pb.

Tras un 2016 con fuertes avances en el dólar estadounidense respecto de las principales monedas de curso internacional, en que alcanzó mínimos al cierre del año de 1,045 US\$/€, esta divisa experimentó una reversión de su tendencia a la apreciación y depreciarse en 14,1 %, para cerrar en 1,20 US\$/€, lo que supone a los niveles de inicios de 2015, aunque lejos de los máximos históricos recientes de 1,39 US\$/€ del 1er trimestre 2014. A pesar de este factor favorable a los resultados de su sector externo, el déficit en la balanza de bienes y servicios se amplió en 12 %, para alcanzar US\$ 566 billones (US\$ 504,8 billones en 2016), tras la expansión de las exportaciones de 5,5 % y de las importaciones de 6,7 %, particularmente presionadas por una variación de 27 % de las de origen petrolero. El déficit comercial resultante debe ser atribuido fundamentalmente (91 %) a las importaciones netas desde China (US\$ 375 billones), México (US\$ 71 billones) y Alemania (US\$ 64 billones).

La producción industrial, tras el retroceso experimentado en 2016 y que interrumpió la sostenida recuperación de estas actividades tras la crisis de 2009, se incrementó en 3,6 % (+0,3 % en 2016), en parte apoyada en la reversión parcial de la apreciación cambiaria, los incrementos de productividad (+1,2 % en las actividades no agrícolas) y los modestos incrementos en los costos laborales (0,2 %).

América Latina

Tras las caídas sucesivas del producto en 0,2 % y 0,8 % en el bienio anterior, la región recuperó su senda de crecimiento al registrar una expansión de 1,3 %, principalmente por el mejor comportamiento de las economías de Argentina (+ 2,9 % vs -2,2 % en 2016), Brasil (+0,9 % vs -3,5 %) y Ecuador (+1 % vs -1,5 %), acompañados de crecimientos similares a los observados en 2016 para el resto de los países de la región. El impulso a la producción se concentró, por una parte, en algunos componentes de la demanda interna (1,5 %), como el gasto de inversión (2,3 %) y el de consumo, fundamentalmente privado (1,7 %), ya que el gasto público apenas creció (0,1 %). Por otra parte, y tras 4 años consecutivos de reducción de la demanda externa, las exportaciones crecieron en 11 %, tanto por efectos de los precios (8 %) como por volumen (3 %).

Este mejor comportamiento del sector real aún no se ha reflejado en el mercado laboral, que volvió a observar un aumento de la tasa de desempleo a 9,4 % (desde 8,9 % en 2016) y del número de desempleados a casi tres millones de personas, destacando además que la baja creación de empleo asalariado supuso un nuevo deterioro en la calidad del empleo generado. No obstante, las remuneraciones del empleo formal aumentaron en torno a 2 % en términos reales, dado que el moderado crecimiento salarial nominal se benefició de la desaceleración de la inflación que, hasta octubre del pasado año, tenía registros de apenas 5,3 % (8,2 % en igual periodo de 2016) y que tras los picos mensuales de mediados de 2016, ha descendido en la mayoría de los países de la región.

El mejor contexto internacional para la producción característica de la región permitió revertir los cinco años consecutivos de retroceso en los términos de intercambio desde los valores máximos recientes del año 2011, al mejorar el índice en torno a 2,4 %, tras crecer el valor unitario de las exportaciones (6,9 %) por sobre el de las importaciones (4,3 %). Las exportaciones con mayores recuperaciones en las cotizaciones internacionales fueron las de hidrocarburos (12 %) y de minería (6 %), en tanto los precios de los productos agropecuarios han registrado descensos de 1 %.

El resultado agregados de los flujos comerciales y financieros de América Latina con el resto del mundo determinó que, al igual que en 2016, la región continuara transfiriendo recursos netos al resto del mundo en 2017 (US\$ 25 billones vs US\$ 7,4 billones). No obstante, el mejor entorno internacional contribuyó a reducir el déficit en la balanza de bienes y servicios a US\$ 18.951 millones (US\$ 37.837 millones en 2016) y el de la cuenta corriente a US\$ 86.322 millones (US\$ 88.432 millones). Esos resultados comerciales menos desfavorables y los mayores superávits en la cuenta capital y financiera (US\$ 115.820 millones, casi 1 % por sobre el del 2016) determinaron que el saldo global de la balanza de pagos aumente a US\$ 28.562 millones (US\$ 26.388 millones en 2016) y la región eleve en 4,4 % (a US\$ 850,7 billones) sus reservas internacionales brutas.

Los esfuerzos de consolidación fiscal se mantuvieron a lo largo de 2017, a pesar de la fatiga macroeconómica producida por dos años de contracción. El déficit primario refleja una mejoría al pasar de -1 % a -0,8 % del PIB, en gran medida gracias a la desaceleración en el crecimiento del gasto público, descontado del pago de intereses. Una vez considerados estos, y su trayectoria alcista, el déficit global se mantiene constante en torno a 3,1 % del PIB. Los intentos de expandir las fuentes de financiamiento público, principalmente a través de la emisión de bonos soberanos, hizo que casi la mitad de los países de la región elevaran su deuda, si bien en el agregado el coeficiente de deuda pública bruta a PIB se mantiene en torno a 38,4 %.

Venezuela

El fortalecimiento del mercado petrolero mundial por efecto conjunto de una expansión del consumo de 1,6 %, y uno de la oferta de apenas +0,8 %, en gran medida moderada por el alto cumplimiento de los acuerdos de los recortes de la producción de los países OPEP permitió que el mayor valor de la cesta petrolera venezolana mejorara los ingresos externos, si bien otras restricciones externas han seguido limitando la capacidad de recuperar el crecimiento económico y, a la vez, mantener la inflación doméstica en cotas moderadas.

El precio promedio de petróleo venezolano en el año fue de 46,5 US\$/b (US\$/b 35,2 en 2016), que representa un incremento anual de 32 % y hace retornar la cotización de la cesta petrolera apenas a niveles similares a los experimentados en 2015. Sin embargo, la trayectoria mensual de los precios petroleros evolucionó de manera muy favorable en la segunda mitad del año al pasar de nivel mínimo en junio de US\$/b 40,8 hasta 56,6 US\$/b en diciembre, la cotización más alta desde noviembre del año 2014.

La producción petrolera, por su parte, experimentó una reducción promedio de 12,9 % al pasar de un volumen diario de 2,392 millones de barriles en 2016 a 2,083 millones de barriles (-0,309 millones de barriles diarios).

La combinación de mayores precios y menores volúmenes de producción y, consecuentemente de exportaciones, en unión de los egresos por importaciones y obligaciones financieras determinó que en conjunto, los activos externos en poder del Banco Central de Venezuela continuaran disminuyendo por noveno año consecutivo al pasar de un cierre en 2016 de US\$ 10.974 millones a totalizar US\$ 9.521 millones a fines de 2017 (-13,2 %).

El gasto fiscal primario (que excluye el pago de intereses de la deuda pública nacional), ejecutado según la Tesorería Nacional, creció nominalmente hasta noviembre de 2017 en 646 % (117 % en igual periodo de 2016). Los ingresos fiscales domésticos (tasas y tributos bajo responsabilidad del Seniat), se incrementaron en 517 % (285,6 % en 2016), de los cuales el IVA, como principal impuesto interno (ya que aporta 55 % de la recaudación total), se elevó en 492 % (171 % en 2016). Los restantes ingresos también registraron considerables aumentos, en especial, el Impuesto sobre la renta (328 % vs 209 % en 2016), Licores (798 % vs 253 %) y Cigarrillos (450 % vs 293 %) entre los ingresos principales. En oposición, los impuestos y tasas vinculados a las actividades de importación, tales como el IVA de Importadores y la Renta Aduanera, a pesar de crecer nominalmente lo hicieron en proporciones notablemente más bajas: Renta aduanera en 185 % (126 % en 2016) e IVA de Importaciones en 224 % (119 % en 2016).

En un contexto de expansión nominal generalizada, la liquidez monetaria, como sumatoria de todos los medios de pago en poder del público, experimentó durante el año 2017 un importante ajuste al alza, al crecer en 1.124 % (87 % en 2016), especialmente en el último cuatrimestre del año, con incrementos intermensuales en promedio de 40 %. Ello, a pesar de los esfuerzos de intermediación de esos recursos, determinó que los excedentes de liquidez del sistema financiero crecieran en 2.454 % en el año.

La expansión monetaria, en el caso del dinero de alta potencia o base monetaria, fue incluso superior al variar en 1.638 % (236 % en 2016) ese agregado monetario primario. En esa creación de dinero por parte del instituto emisor, los componentes externos de la base como las reservas

internacionales, medidas en bolívares, han perdido importancia relativa (representan 26,3 % de las fuentes totales de la base a noviembre de 2017, contra 62,3 % al cierre de 2016) frente a los activos internos y, dentro de ellos, el crédito a las empresas públicas no financieras (en lo fundamental PDVSA) que ha visto expandirse en once meses del año en 2.326 % para alcanzar un stock de deuda equivalente a 155 % de la base monetaria (104 % a diciembre de 2016).

Las tasas de interés por las operaciones activas de la banca en el año 2017 promediaron 21,6 % (21,4 % en 2016), en tanto que las tasas pasivas redituadas por los tradicionales instrumentos de ahorro y de plazo fueron, respectivamente, 12,5 % y 14,6 %, con marcas solo levemente diferentes al 12,7 % y 15,1 % que prevalecieron un año antes para estos mismos instrumentos de captación.

Síntesis de Resultados

	2016	2017
Producto Interno Bruto Var %		
Total	-16,5	nd
Sector petrolero	-9,9	nd
Sector no petrolero	-16,1	nd
Tipo de Cambio Oficial Promedio Ponderado. Bs. /US\$		
Fin de período	63,2	10,0
Promedio	48,1	113,0
Variación tipo de cambio %		
Fin de período	205,7 %	-84,2 %
Promedio	222,3 %	134,9 %
Inflación (Nacional) %		
Variación acumulada	274,4	nd
Variación anualizada	440,6	nd
Tasas de Interés. Fin de Período		
Activa promedio (6 principales bancos)	22,5	21,8
DPF 90 días (6 principales bancos)	14,9	14,5

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Posicionamiento Estratégico

Misión

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

Visión

Ser una organización de servicios financieros independiente y de referencia en los negocios de banca, gestión de patrimonios y seguros, en los mercados en los cuales prestemos servicio.

Independiente:

- La marca es Mercantil, Mercantil Servicios Financieros es la organización.
- No se depende de otra empresa, somos la casa matriz.

De referencia:

- Ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar.

Nuestra Cultura

Solidez: “La solidez por encima de todo”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nuestro Compromiso

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

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General y se comentan las principales variaciones al comparar el cierre de diciembre de 2017 con diciembre de 2016 y 2015.

Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Año finalizado

(En miles de Bs. excepto porcentajes)

	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2017 Vs. Dic. 2016		Dic. 2017 Vs. Dic. 2015	
	2017	2016	2015	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Activo total	13.670.021.988	1.484.731.617	634.324.610	12.185.290.371	820,7	13.035.697.378	2.055,1
Portafolio de inversiones	418.806.003	180.210.407	96.020.224	238.595.596	132,4	322.785.779	336,2
Cartera de créditos neta	3.460.062.249	655.362.111	344.140.584	2.804.700.138	428,0	3.115.921.665	905,4
Depósitos	11.257.784.128	1.281.646.956	534.903.166	9.976.137.172	778,4	10.722.880.962	2.004,6
Patrimonio	864.593.977	75.404.391	44.533.603	789.189.586	1.046,6	820.060.374	1.841,4
Activos del Fideicomiso	171.469.910	49.594.274	32.117.678	121.875.636	245,7	139.352.231	433,9

Los estados financieros auditados y sus notas se encuentran anexos a este Informe. Los principios contables utilizados se encuentran resumidos al final de este capítulo.

Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs. 13.670.022 millones, lo que representa un crecimiento en el año de 820,7 %, este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las disponibilidades, del portafolio de inversiones y de la cartera de créditos que experimentaron un aumento de 1.331,5 %, 132,4 % y 428,0 % respectivamente, de esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 37,4 % sobre el total de los activos, superior en Bs. 4.246.931 millones (929,6 %) con relación al año anterior. En las disponibilidades, los depósitos a la vista en el BCV están relacionados con los límites internos de riesgo de liquidez y no devengan intereses. Al 31 de diciembre de 2017 este saldo incluye el efecto de los altos niveles recientes de liquidez del sistema financiero en Venezuela.

Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2017, las inversiones se ubicaron en Bs. 418.806 millones, lo que representa un incremento de Bs. 238.596 millones (132,4 %) respecto a diciembre de 2016, cuando se ubicó en Bs. 180.210 millones. Este crecimiento se observa principalmente en las inversiones emitidas por la República Bolivariana de Venezuela y Colocaciones en el Banco Central de Venezuela.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano, representan 0,05 veces el patrimonio y 0,3 % de los activos de Mercantil (0,44 y 2,2 % en diciembre 2016, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,08 veces el patrimonio y 0,23 % de los activos (0,24 y 1,7 % en diciembre de 2015, respectivamente). Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2017 se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento y Rendimiento (Expresado en millones de Bs., excepto porcentajes)												
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones	Depósitos a Plazo			Fideicomisos e Inversiones de Disponibilidad Restringida		Total
		Bs. ¹	% ³	Bs. ²	% ³		Bs. ¹	Bs. ¹	%	Bs. ¹	% ³	
Menos 1	3	32.495	4,1	1.432	5,9		21.940	7,4	7.636	2,0	63.506	
De 1 a 5	42	11.537	11,6	247.896	9,6		26	1,3	25	16,8	259.526	
Más 5	190	18.747	12,0	50.647	6,9	8.966	17109	9,0	116	15,3	95.774	
	235	62.779		299.975		8.966	39.075		7.776		418.806	

⁽¹⁾ Valor de mercado.

⁽²⁾ Costo amortizado.

⁽³⁾ El rendimiento se basa en el costo amortizado al final del año. Se obtiene de dividir el ingreso de los títulos (incluye amortización de las primas o descuentos) sobre el costo amortizado o valor de mercado

Cartera de Créditos Neta

Al 31 de diciembre de 2017, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 3.460.062 millones, lo que representa un aumento de Bs. 2.804.700 millones (428,0 %) con respecto a diciembre de 2016, cuando se ubicó en Bs. 655.362 millones.

El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de en 0,1 % (0,4 % en diciembre 2016). Para Mercantil Banco Universal el indicador se ubicó en 0,1 % igual al sistema financiero venezolano (0,3 % e igual al sistema financiero venezolano a diciembre de 2016).

El 99,9 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2017. La provisión para la cartera representa una cobertura de 3.534,7 % de la cartera vencida y en litigio (764,4 % al 31 de diciembre de 2016), siendo este indicador de 4.036,8 % en Mercantil Banco Universal (959,4 % al 31 de diciembre de 2016).

Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2017		Diciembre 31 2016		Diciembre 31 2015	
		%		%		%
Vigente	3.556.431.596	99,9	672.166.533	99,4	353.346.672	99,7
Reestructurada	497.128	0,0	1.034.017	0,2	510.653	0,1
Vencida	2.062.972	0,1	2.581.779	0,4	777.495	0,2
En litigio	757.220	0,0	103.252	0,0	50.640	0,0
	3.559.748.916	100,0	675.885.581	100,0	354.685.460	100,0

Porcentaje Regulatorio de cartera de créditos de Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés:

Actividad	31 de diciembre de 2017				Base de cálculo
	Saldo mantenido (en millones de bolívares)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Tasas de interés anual máxima (%)	
Agraria ^(a)	484.829	40,31	20,00	13	Cartera de créditos bruta al 30-06-2017
Microempresarial	98.142	7,67	3,00	24	Cartera de créditos bruta al 30-06-2017
Hipotecaria ^(b, e)	21.933	3,57	20,00	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31-12-2016
Turismo ^(c)	26.612	5,75	5,25	8,84 ó 5,84	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31-12-2016 y 2015
Manufacturera ^(d, e)	64.048	10,42	10,00	18 ó 16,20	Cartera de créditos bruta al 31-12-2016
	695.564	67,72	58,25		

a) En septiembre de 2017, Mercantil C.A. Banco Universal, adquiere certificado de Participación Bandes 2018; el cual puede ser imputado a la cartera agrícola obligatoria según lo establecido en la Circular N°SIB-II-GGR-GNP-21551 de fecha 13 de octubre de 2017; el monto de la cartera agraria sumando esta inversión asciende a Bs 515.849 millones al 31 de diciembre de 2017.

b) Al 31 de diciembre de 2017 la cartera hipotecaria alcanzó un 3,57 % del cumplimiento, lo que incluye los nuevos créditos liquidados y el saldo mantenido a esa fecha de los préstamos destinados a la adquisición, autoconstrucción, mejoras y ampliación.

c) Al 31 de diciembre de 2017 el Banco cumplió con el porcentaje mínimo requerido de la cartera de créditos destinada al sector turismo (incluye acciones de SOGATUR por Bs 207 millones). El monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 26.819 millones.

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

e) La medición y cumplimiento de estas gavetas es requerida anualmente.

Depósitos

Al 31 de diciembre de 2017 los depósitos alcanzaron Bs. 11.257.784 millones, lo que representa un aumento de 778,4 % respecto a diciembre de 2016, cuando se ubicaron en Bs. 1.281.647 millones. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs. 9.199.427 millones, 861,9 % de incremento respecto a diciembre de 2016, representando el 81,7 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs. 1.750.910 millones (576,7 %) y los depósitos a plazo disminuyeron Bs. 17.868 millones (82,3 %), en el mismo período.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2017, el patrimonio se ubicó en Bs. 864.594 millones lo que representa un aumento de 1.046,6 % respecto a diciembre de 2016, cuando se ubicó en Bs. 75.404 millones. Esta variación incluye principalmente Bs. 122.246 millones del resultado neto del año, Bs. 682.173 millones de superávit por revaluación de bienes de uso, netos de impuesto, disminución de Bs. 10.990 millones que corresponden a dividendos decretados netos de dividendos pagados a filiales y disminución de Bs. 4.702 millones por remediones por planes de beneficios al personal, entre otros.

Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2017, es de 6,3 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 18,0 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SNV) (5,1 % y 10,1 % al 31 de diciembre de 2016).

Los índices patrimoniales de Mercantil y sus subsidiarias exceden los mínimos regulatorios.

Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del año 2017 con las del año 2016:

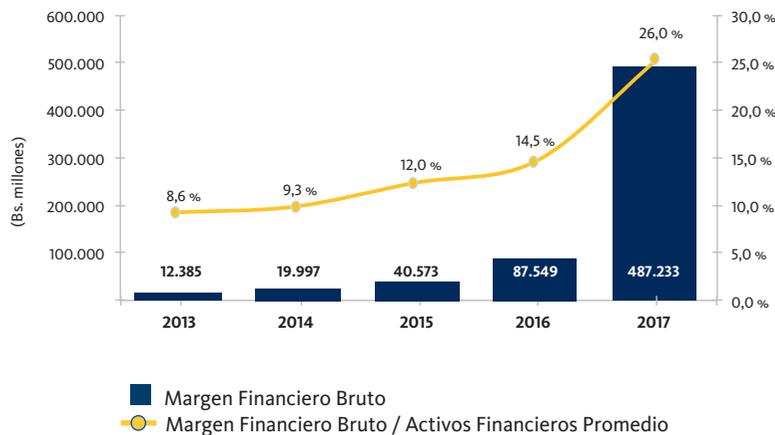
Margen Financiero Neto Año finalizado (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Dic. 2017 Vs. Dic. 2016 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2017 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	573.670.857	116.120.686	57.535.469	457.550.171	394,0	516.135.388	897,1
Gastos Financieros	(86.438.237)	(28.571.382)	(16.962.325)	57.866.855	202,5	69.475.912	409,6
Margen Financiero Bruto	487.232.620	87.549.304	40.573.144	399.683.316	456,5	446.659.476	1.100,9
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(82.686.795)	(12.469.019)	(4.854.002)	70.217.776	563,1	77.832.793	1.603,5
Margen Financiero Neto	404.545.825	75.080.285	35.719.142	329.465.540	438,8	368.826.683	1.032,6

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2017 fue Bs. 487.233 millones, 456,5 % superior al obtenido en el año 2016 que alcanzó Bs. 87.549 millones, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 573.671 millones, registrando un incremento de 394,0 % respecto al año anterior. Este aumento se ve reflejado en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 422,6 %. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs. 86.438 millones 202,5 % superior al año 2016. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 31,7 % en diciembre de 2017 y 52,7 % en diciembre de 2016.

El margen Financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil al 31 de diciembre de 2017 fue de 26,0 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 14,5 %.

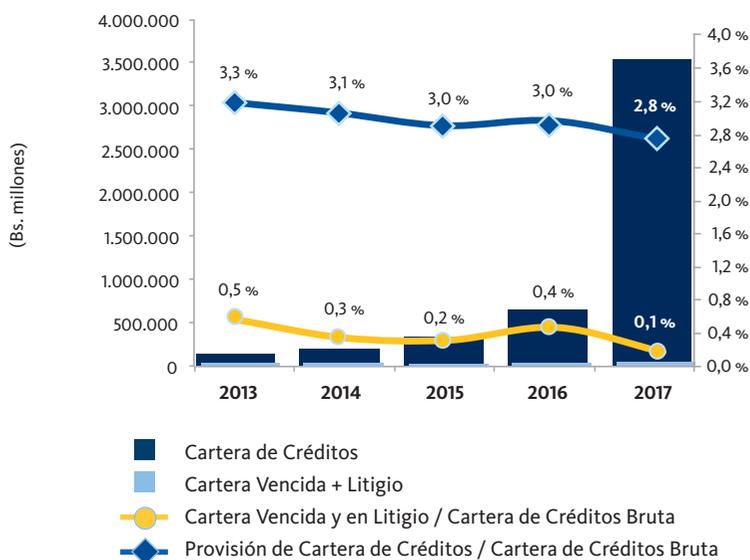
Evolución del Margen Financiero



Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2017 se registró un gasto de Bs. 82.687 millones, superior en 563,1 % con respecto al año anterior cuando alcanzó Bs. 12.469 millones, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 99.687 millones al cierre de diciembre de 2017, que representa un 2,8 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,0 % al 31 de diciembre de 2016) y una cobertura de 3.534,7 % de la cartera vencida y en litigio (764,4 % al 31 de diciembre de 2016).

Evolución Cartera de Créditos



Comisiones, Otros Ingresos y Primas de Seguros, Netas de Siniestros

Comisiones, Otros Ingresos y Primas de Seguros, Netas de Siniestros

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2017 Vs. Dic. 2016		Dic. 2017 Vs. Dic. 2015	
	2017	2016	2015	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Margen Financiero Neto	404.545.825	75.080.285	35.719.142	329.465.540	438,8	368.826.683	1.032,6
Comisiones y Otros ingresos	257.703.308	37.305.010	15.056.765	220.398.299	590,8	242.646.542	1.611,5
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	22.154.562	12.028.444	4.488.271	10.126.118	84,2	17.666.291	393,6
Resultado en Operación Financiera	684.403.695	124.413.739	55.264.178	559.989.956	450,1	629.139.516	1.138,4

Las Comisiones y Otros Ingresos en el año 2017 fueron de Bs. 257.703 millones, superior en Bs. 220.398 millones (590,8 %) al año anterior cuando alcanzaron Bs. 37.305 millones. Este aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs. 213.053 millones (592,5 %) en las comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Aumento de Bs. 6.934 millones (1.113,8 %) en las ganancias por la actividad de compra y venta de títulos valores

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros en el año 2017 fueron de Bs. 22.155 millones, 84,2 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 12.028 millones. Las primas cobradas en el año 2017 fueron de Bs. 323.867 millones, lo que representa Bs. 239.109 millones y 282,1 % superior al año 2016.

Mercantil Seguros ocupa la tercera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado de 8,5 % al 31 de diciembre de 2017. Los siniestros y gastos de administración alcanzaron Bs. 169.997 millones, superiores en Bs. 118.681 millones (231,3 %) con respecto al año 2016.

Resultado Neto

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2017 Vs. Dic. 2016		Dic. 2017 Vs. Dic. 2015	
	2017	2016	2015	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Resultado en Operación Financiera	684.403.695	124.413.739	55.264.178	559.989.956	450,1	629.139.516	1.138,4
Gastos Operativos	(352.105.680)	(71.462.516)	(25.066.252)	280.643.164	392,7	327.039.428	1.304,7
Gastos de Personal	(106.155.360)	(23.452.721)	(9.267.875)	82.702.639	352,6	96.887.485	1.045,4
Impuestos (corriente y diferido)	(104.553.577)	(11.632.601)	(6.938.727)	92.920.976	798,8	97.614.850	1.406,8
Operación Discontinua	744.033	179.467	108.054	(564.566)	314,6	(635.979)	588,6
Intereses Minoritarios	(87.600)	(10.922)	(7.615)	76.678	702,0	79.985	1.050,4
Resultado Neto del Ejercicio	122.245.511	18.034.445	14.091.763	104.211.066	577,8	108.153.747	767,5

Gastos Operativos

Los Gastos Operativos y de Personal con respecto al año anterior aumentaron 382,8 % (Bs. 363.346 millones) en el año 2017, que se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 82.703 millones en gastos de personal, 352,6 % con respecto al año 2016. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes al mercado.
- Aumento de Bs. 194.520 millones (485,8 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Aumento de Bs. 25.203 millones (222,0 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 37.050 millones (271,6 %) en los gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros.
- Aumento de Bs. 23.869 millones (371,3 %) en los gastos por impuestos y contribuciones.

El gasto de impuesto sobre la renta se incrementó en Bs. 92.921 millones (798,8 %) con relación al año 2016, debido principalmente a que las actividades financieras y de seguros quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre 2017 en 9,9 % y 9,4 % en diciembre 2016. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre 2017 en 56,3 % (61,3 % en diciembre de 2016).

Impuestos y Contribuciones

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2017 Mercantil y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 89.266 millones correspondientes al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 395 millones por el ajuste del impuesto sobre la renta diferido, Bs. 30.973 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 30.171 millones por impuestos municipales, Bs. 25.468 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 2.845 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 8.244 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 2.301 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs. 76 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 15.778 millones por el ajuste al impuesto sobre la renta diferido activo, Bs. 17 millones por Impuestos Municipales y otras contribuciones y Bs. 37 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria. Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales, tanto en Venezuela como en el exterior representan el 13,8 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al impuesto sobre la renta equivalen el 29,8 % de tales gastos (19,5 % y 27,9 % al 31 de diciembre de 2016, respectivamente).

Resumen de los Principios Contables utilizados para la preparación de los Estados Financieros

Los estados financieros se presentan de acuerdo a normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV) en bolívares. A continuación se presenta un resumen de algunos principios de contabilidad en uso:

Portafolio de inversiones

Inversiones para Negociar - Se registran a su valor de mercado y los efectos por fluctuaciones de mercado se registran en los resultados. *Inversiones Disponibles para la Venta* - Se registran a su valor de mercado. Los efectos por fluctuaciones en estos valores y por las fluctuaciones cambiarias, se incluyen en el patrimonio. *Inversiones Mantenido hasta su Vencimiento* - Se registran al costo de adquisición, ajustado por la amortización de las primas o descuentos. Para todos los portafolios las pérdidas que se consideren más que temporales, originadas por una disminución del valor razonable de mercado, son registradas en los resultados del período. *Inversiones Permanentes* son participaciones accionarias entre 20 % y 50 %. Las mayores al 50 % se registran por participación patrimonial y se consolidan con excepción de aquellas cuando es probable que su control sea temporal.

Cartera de créditos

Los préstamos se clasifican como vencidos una vez transcurridos 30 días desde su fecha de vencimiento. La provisión para la cartera de créditos se determina con base a una evaluación de cobrabilidad orientada a cuantificar la provisión específica a constituir para cada crédito, considerando, entre otros aspectos, las condiciones económicas, el riesgo de crédito por cliente, su experiencia crediticia y las garantías recibidas. Los créditos por montos menores y de igual naturaleza se evalúan en conjunto a los fines de determinar las provisiones.

Reconocimiento de ingresos y gastos

Los ingresos, costos y gastos se registran en la medida que se devengan. Los intereses devengados sobre la cartera de créditos vencida se registran como ingresos cuando se cobran. La fluctuación en el valor de mercado de los derivados se incluye en los resultados del ejercicio. Las primas de seguros se contabilizan como ingreso cuando se devengan.

Consolidación y operación discontinua

Los estados financieros consolidados incluyen las cuentas de Mercantil y de sus filiales poseídas en más de un 50 % y otras instituciones donde Mercantil tenga control. Se presenta como operación discontinua el activo neto de Mercantil Bank Holding Corporation dado que sus acciones se entregaron en dividendos en diciembre de 2017.

Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SNV, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios.

Bienes de uso

Las edificaciones y los terrenos de las sedes principales de Mercantil se presentan a valores de mercado determinados por peritos, la revaluación de los activos se registra en el patrimonio, neta del impuesto sobre la renta diferido pasivo. El resto de los bienes de uso se presentan a su costo histórico. El gasto de depreciación se registra en los resultados del período.

Moneda Extranjera

Las transacciones y saldos en moneda extranjera se traducen en función a la mejor estimación de las expectativas de los flujos futuros de bolívares obtenidos, utilizando mecanismos legalmente establecidos.

Principales diferencias entre las normas contables de la Sunaval y las normas contables de otras filiales

Las principales partidas de conciliación entre las normas Sunaval anteriormente expuestas y las normas Sudeban para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

- Amortización de las primas o descuentos de los títulos valores realizada en línea recta bajo las normas Sudeban y de acuerdo a la Tasa de Amortización Constante bajo Sunaval.
- Bajo las normas Sunaval los efectos por fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias de las inversiones disponibles para la venta y del portafolio para comercialización de acciones que se incluyen en patrimonio. Bajo las normas Sudeban todas las fluctuaciones se registran en resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias del portafolio para comercialización de acciones y las fluctuaciones que por vía de excepción la Sudeban dispone su registro en el patrimonio y que son registrada con posterioridad en los resultados cuando la Sudeban lo autorice.

Desempeño de Subsidiarias

Mercantil en su gestión global realiza operaciones en Venezuela y el exterior y presenta un análisis de sus resultados en el capítulo Análisis de Resultados Consolidados.

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2017, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

Mercantil Servicios Financieros
Expresado en millones de bolívares
(Patrimonio Bs. 864.594 millones)

Nuestros negocios			
Área	Nacional	Nuestra gente	Internacional
Banca	Mercantil Banco Universal Patrimonio Bs 367.735 millones	5.299 empleados	Mercantil Banco S.A. Patrimonio US\$ 42 millones Mercantil Bank Curaçao NV Patrimonio US\$ 25 millones Mercantil Bank (Schweiz) AG Patrimonio US\$ 31 millones Mercantil Bank & Trust Limited Cayman Patrimonio US\$ 15 millones
Seguros	Mercantil Seguros Patrimonio Bs 457 millones	834 empleados	Mercantil Seguros y Reaseguros S.A. Patrimonio US\$ 38 millones
Gestión de Patrimonios	Mercantil Merinvest Casa de Bolsa Patrimonio Bs 11.219 millones Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva Patrimonio Bs 8.510 millones	32 empleados	Mercantil Servicios de Inversión S.A. Patrimonio US\$ 3,5 millones
Otros		31 empleados	

A continuación, se presentan algunos comentarios y un resumen de los estados financieros de las principales subsidiarias de Mercantil, con base en las normas contables aplicables a cada una de estas, por lo que existen diferencias respecto a la información consolidada bajo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV). Mercantil, C.A. Banco Universal Consolidado con Sucursales en el exterior se presenta de acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Mercantil Seguros C.A., según las normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y Mercantil Merinvest C.A., de acuerdo con las normas de la SNV.

Mercantil Banco Universal

Durante el año 2017, el activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 11.094.424 millones (831,3 %), las disponibilidades crecieron Bs. 7.626.048 millones (1.341,7 %), la cartera de créditos neta, creció en Bs. 2.860.862 millones (480,6 %) y las captaciones del público en Bs. 10.228.901 millones (834,1 %). La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,1 %, igual al sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos representa una cobertura de 4.036,8 % de la cartera vencida y en litigio (969,4 % al 31 de diciembre de 2016).

Al 31 de diciembre de 2017 la subsidiaria Mercantil Banco Universal ocupa la cuarta posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos con una participación de mercado del 8,6 %, teniendo la primera institución el 23,6 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 64,8 % de participación del total del sistema financiero. Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro con una participación de mercado de 17,1 %. En los créditos destinados al sector turismo, al sector agrario, hipotecario y microcréditos ocupa el tercer lugar del sistema financiero privado venezolano con una participación de mercado del 6,0 %, 9,5 %, 7,7 % y 6,0 %, respectivamente. En los créditos destinados al sector manufactura ocupa el octavo lugar con una participación de mercado del 1,8 %.

Al 31 de diciembre de 2017 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 370.079 millones, lo que representa un crecimiento de Bs. 238.408 millones (181,1 %) respecto a diciembre de 2016. Al 31 de diciembre de 2017 las inversiones en títulos valores se componen de 94,0 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos; 5,9 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela; 0,1 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros. Al 31 de diciembre de 2017, la filial Mercantil, C.A. Banco Universal ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 319.004 millones, los cuales representan el 86,2 % del portafolio de inversiones y 0,87 veces su patrimonio (Bs. 92.570 millones los cuales representan el 70,3 % de su portafolio de inversiones y 1,5 veces su patrimonio al 31 de diciembre de 2016).

El Patrimonio creció Bs. 306.386 millones (499,4 %) respecto a diciembre del 2016, para alcanzar Bs. 367.735 millones al cierre de diciembre de 2017. Este aumento incluye principalmente el resultado neto acumulado del año 2017 de Bs. 150.444 millones, aumento de Bs. 54.454 millones por aportes patrimoniales no capitalizados, aumento de Bs. 104.440 millones de ajuste por revaluación de activos, Bs. 2.632 millones de dividendos decretados en efectivo sobre acciones comunes y disminución de Bs. 320 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2017, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,1 %¹ (mínimo requerido 9 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,3 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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

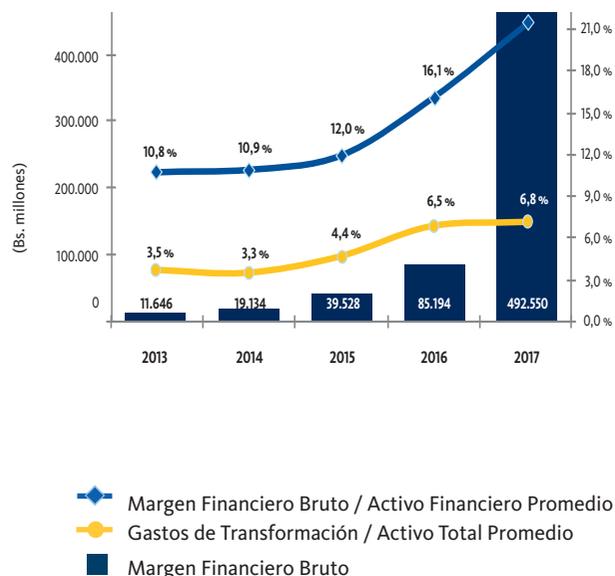
El resultado neto del año 2017 de Bs. 150.444 millones representó un incremento de Bs. 131.842 millones (708,7 %) respecto al año 2016, esta variación se debe principalmente a:

El incremento de Bs. 407.364 millones (478,2 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2017 fue de 26,3 % en comparación al año anterior de 16,1 %. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos sobre captaciones del público) se ubicó en 31,0 % en diciembre de 2017 y 50,1 % en diciembre de 2016.

Aumento en los gastos por incobrabilidad de la cartera de créditos de Bs. 70.173 millones (557,7 %), incremento de Bs. 107.573 millones (646,1 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, así como otras comisiones por operaciones de clientes, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año, disminución de Bs. 441 millones (48,3 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra y venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2017 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 474 millones, aumento de Bs. 588 millones en ingresos por comisiones de fideicomisos y aumento Bs. 37 millones (1.602,5 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Por otra parte, se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs. 204.103 millones (329,7 %) con relación al año 2016, principalmente por el aumento de Bs. 72.461 millones (354,6 %) en los gastos de personal que incluyen la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordados con el mercado; aumentos de Bs. 19.140 millones (208,7 %) por aportes a organismos reguladores, y de Bs. 112.503 millones (348,4 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 35.350 millones (313,1 %) por gastos de servicios externos contratados, como transporte de valores, vigilancia y otros, Bs. 51.454 millones (365,9 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros; Bs. 15.507 millones (426,8 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 10.192 millones (308,3 %) en otros gastos generales y administrativos.

Evolución del Margen Financiero



Mercantil C.A., Banco Universal.

Consolidado con Sucursales en el exterior

Años finalizados
(En miles de Bs.)

	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Total Activo	12.429.066.139	1.334.641.402	551.102.948
Disponibilidades	8.194.442.653	568.394.325	154.144.273
Inversiones en Títulos Valores	370.078.519	131.670.733	69.247.833
Cartera de Crédito, neta	3.456.163.745	595.301.690	307.411.935
Captaciones del Público	11.455.242.793	1.226.342.085	497.141.013
Patrimonio	367.735.411	61.349.302	37.339.031
Resultado Neto del Ejercicio	150.444.233	18.602.428	12.161.578

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

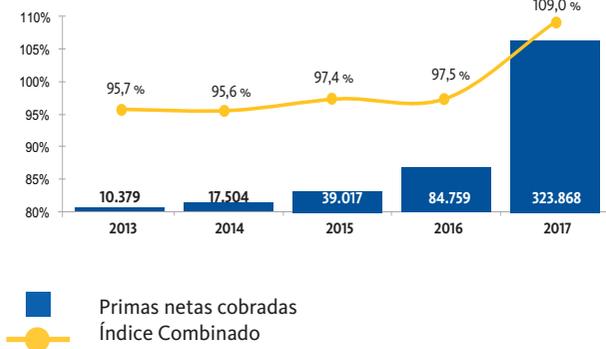
Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2017 experimentó un crecimiento de 282,1 % respecto al año 2016 al alcanzar Bs. 323.868 millones, cifra que refleja un importante logro de la fuerza de ventas de la empresa. Al 31 de diciembre de 2017, Mercantil Seguros se ubicó en la tercera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 8,5 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2017 en Bs. 716.984 millones 605,9 % superior al 31 de diciembre de 2016. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs. 457.169 millones al 31 de diciembre de 2017, superior en 772,9 % al comparar con el cierre de diciembre de 2016, cifra que permite contar con un margen de solvencia que cumple con las regulaciones vigentes.

Las cifras presentadas incluyen todas las reservas obligatorias y voluntarias que respaldan las operaciones de la compañía, entre ellas, las reservas para los siniestros pendientes de liquidación y pago. Las garantías y reservas alcanzan la cantidad de Bs. 163.814 millones, 337,0 % superior al cierre de diciembre del año 2016.

Primas cobradas e índice combinado²



Al cierre del 31 de diciembre de 2017, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 644.280 millones, 643,8 % superior al cierre de diciembre de 2016. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas, alcanzó Bs. 414.918 millones, 543,1 % superior al 31 de diciembre de 2016, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2017 es: 47 % para el ramo de automóvil, 40 % para los seguros de personas y 13 % en seguros patrimoniales.

El resultado técnico¹ al 31 de diciembre de 2017, cerró en Bs. 17.738 millones negativo, con un indicador de índice combinado² de 109,0 %. El resultado neto del año 2017 asciende a Bs. 15.184 millones, 115,8 % superior al resultado del año 2016

Mercantil Seguros, C.A.

Años finalizados (En miles de Bs.)	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Total Activo	716.983.514	101.564.863	45.697.902
Portafolio de Inversiones	644.280.318	86.616.261	35.374.297
Patrimonio	457.168.948	52.373.092	23.045.766
Resultado Neto del Ejercicio	15.183.896	7.035.314	2.200.370
Primas Cobradas Netas	323.868.000	84.759.000	39.016.800

Cifras presentadas de acuerdo con Normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en Venezuela.

⁽¹⁾ Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración - aportes y contribuciones.

⁽²⁾ Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración + aportes y contribuciones) / Primas devengadas.

Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa, una sociedad administradora de fondos mutuales y carteras de inversión, adicionalmente, cuenta con otros bancos en el exterior y otras filiales no financieras en Venezuela, a continuación un resumen de las actividades de dichas filiales:

- MercantilBank (Schweiz) AG, alcanzó un total de activos de US\$ 173 millones al 31 de diciembre 2017 y el resultado neto alcanzó US\$ 0,5 millones en el año.
- Mercantil Banco S.A., al 31 de diciembre de 2017 posee un total de activos de US\$ 435 millones, 35,5 % superior respecto al cierre de diciembre 2016. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 293 millones, lo representa un aumento de US\$ 107 millones (57,6 %) respecto al a diciembre 2016 de US\$ 186 millones. Los depósitos se ubicaron en US\$ 384 millones 38,3 % superior al cierre de diciembre 2016 cuando se ubicaron en US\$ 278 millones. El resultado neto del año 2017 se ubicó US\$ 1,9 millones, que compara con US\$ 2,6 millones al resultado obtenido en el año 2016, la variación obedece principalmente al aumento en el margen financiero neto de US\$ 5,4 millones, a la disminución en los ingresos por operaciones de compra y venta de títulos valores que en el año 2017 alcanzó US\$ 0,5 millones de pérdida en comparación al año 2016 de US\$ 2,4 millones de ganancia y al aumento del requerimiento de provisión para la cartera de créditos en el año 2017 de US\$ 0,2 millones.
- Mercantil Seguros y Reaseguros S.A., al 31 de diciembre de 2017 posee un total de activos de US\$ 54 millones, 55,1 % superior respecto al cierre de diciembre 2016. El portafolio de inversiones alcanzó US\$ 39 millones, lo representa un aumento de 98,9 % respecto a diciembre 2016. El patrimonio se ubicó en US\$ 38 millones 42,1 % superior al cierre de del año 2016 cuando alcanzó US\$ 27 millones. El resultado neto del año 2017 se ubicó US\$ 11,7 millones, superior en US\$ 6,0 millones (106,6 %) al resultado obtenido en el mismo periodo del año anterior.
- Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. al 31 de diciembre de 2017 alcanzó activos totales por Bs. 12.719 millones, lo que representa un aumento de 3.353,2 % en comparación con el 31 de diciembre de 2016. Esta variación se ve reflejada en el portafolio de inversiones el cual aumentó 6.070,2 % con respecto a diciembre de 2016 para ubicarse en Bs. 11.469 millones a diciembre de 2017. El resultado del año 2017 se ubicó en Bs. 7.296 millones, superior en Bs. 7.197 millones (7.253,3 %) a la utilidad obtenida en el año anterior, esta variación se origina principalmente por el aumento en los ingresos por servicios de colocación de obligaciones y títulos valores emitidos por empresas privadas y comisiones por operaciones bursátiles, netos, alcanzando Bs. 3.138 millones, a los gastos por servicios de información, impuestos y contribuciones entre otros, los cuales alcanzaron Bs. 205 millones y al gasto de impuesto sobre la renta el cual aumentó Bs. 1.296 millones en el año 2017.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2017, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs. 11.841 millones y Bs. 8.918 millones, respectivamente.

Gobierno Corporativo

Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas, además de contar con un programa de ADRs nivel 1 que se transan en “Over The Counter” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la sociedad, la Ley de Mercado de Valores, el Código de Comercio y las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar la estructura de Gobierno Corporativo de la Compañía a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado de la Compañía basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año, dándosele la correspondiente difusión por los medios de comunicación, una vez que resulta aprobada por la Junta. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente. En el año 2017 se decretó un dividendo ordinario en efectivo que fue pagado en dos porciones y un dividendo extraordinario en efectivo que fue pagado en una sola porción.

Cabe señalar que atendiendo a un proceso de Reorganización Patrimonial que se adelanta, en Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 15 de diciembre de 2017, se aprobó una propuesta de distribución de dividendos, la cual contempló un dividendo en especie de acciones de Mercantil Bank Holding Corporation (MBHC), filial domiciliada en los Estados Unidos, a razón de una acción “A” y una acción “B” de MBHC por cada acción “A” y cada acción “B” en circulación de Mercantil, respectivamente, en tenencia por los accionistas de Mercantil para la “Fecha Efectiva de Registro del Beneficio”, cuya determinación corresponde hacer a la Junta Directiva de la compañía. El monto en bolívares de este dividendo es de Bs.59 por acción, producto de calcular y estimar el valor en libros de la referida filial al 15 de diciembre de 2017, al tipo de cambio aplicable conforme a las disposiciones legales correspondientes a dicha fecha. Mercantil mantendrá un 20 %, aproximadamente, de las acciones de MBHC con el objeto de proceder a su venta en el futuro cercano, una vez que MBHC esté registrada y se coticie en el mercado americano, para fortalecer la posición patrimonial de MSF y atender el crecimiento de sus subsidiarias. Asimismo, esa Asamblea aprobó decretar un dividendo en efectivo de Bs.25, para cada una de las acciones comunes “A” y “B” en circulación de Mercantil, en tenencia por los accionistas de Mercantil para la “Fecha Efectiva de Registro del Beneficio” que sea fijada por la Junta Directiva, conforme a la delegación que le efectuó la indicada Asamblea. Tanto el dividendo en efectivo como en especie, se hacen con cargo a las utilidades correspondientes al 31 de diciembre de 2016.

Entre los elementos que conforman la “Cultura Mercantil”, la cual compendia una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa “tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información”. Parte de la instrumentación de este principio lo constituye el Código de ética vigente en Mercantil, el cual reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades. Este Código incorpora nuestros deberes fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos del Mercantil respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación para los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva con sus comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general.

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

La Junta Directiva de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera y en otras actividades económicas, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva está integrada por diez (10) Directores Principales y veinte (20) Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, los estatutos de Mercantil prevén el funcionamiento de los Comités de Compensación, Auditoría y Riesgo, funcionamiento el cual se rige por lo establecido en dichos Estatutos. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores independientes de la Administración.

Adicionalmente, consecuente con su tradición de acogerse a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría cuenta con unos estatutos para su funcionamiento. Este documento detalla el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades, contemplando la realización de evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las mismas. Igualmente, ratifica la obligación de que la mayoría de sus miembros deben ser independientes de la Gerencia y agrega la obligación de que al menos uno de sus miembros debe tener considerable experiencia contable o de gerencia financiera.

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Marturet Medina
(Coordinador)
Federico Vollmer A.
Carlos Zuloaga T.
Alexandra Mendoza de Martínez
Miguel Ángel Capriles C.
René Brillembourg C.
Fernando Eseverri I.
Francisco Torres Pantin
Carlos Acosta
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de Mercantil, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. En el año 2017 el Comité de Auditoría se reunió ocho veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros de Mercantil y sus subsidiarias, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; reportes de actividades de auditoría interna de Mercantil y sus filiales; Plan Operativo 2018 de Auditoría Interna; reportes de actividades relacionadas con Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; plan de actividades de auditoría externa para el año 2018; premisas actuariales beneficios post retiro; informe auditores externos sobre controles generales de Tecnología de Información (ITGC); informe sobre principales asuntos en proceso relativos a los estados financieros; Normativa OCDE; consideración propuestas de honorarios auditores externos; Norma Internacional de Información Financiera N° 9.- Instrumentos Financieros (NIIF9).

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Galdo C.
(Coordinador)
Roberto Vainrub A.
Francisco Monaldi M.
Rafael Sánchez B.
Alberto Sosa S.
Gustavo Vollmer S.
Gustavo Machado C.
Enrique Mier y Terán
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2017 este Comité se reunió seis veces y trató, entre otras, las siguientes materias: Reportes Riesgo de Crédito, de Mercado y Operacional de Mercantil y sus subsidiarias; consideración límites de Riesgo Cross Border; límites de Riesgo República Bolivariana de Venezuela y Riesgo Cross Border Venezuela; revisión y ajustes límites para Prestatario Individual, Grupo Económico, Juntas Directivas, Comité de Compromisos de Crédito y Capital y Comité Corporativo; ajuste facultades de crédito / integración distintos Comités; Revisión Programa de Crédito Corporativo Latam; Revisión Programa de Participaciones; Revisión Programa de Inversiones Mercantil; Presupuesto actividades de Tesorería y Límites Riesgo de Mercado año 2017; resumen Actividad de Intermediación Títulos Valores; Proyección de pérdidas esperadas por Riesgo Operacional de Mercantil y sus Subsidiarias 2017; informes Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico; estudio sistema financiero panameño; evaluaciones Riesgo Tecnológico proyectos estratégicos Mercantil Capital Markets (Panamá); seguimiento actuación Comité de Riesgo Junta Directiva Mercantil Bank, N.A.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Alfredo Travieso P.
(Coordinador)
Víctor Sierra A.
Miguel Ángel Capriles L.
Luis A. Romero M.
Claudio Dolman
Luis A. Marturet M.
Alejandro González S.
Oscar Machado K.
Eduardo Mier y Terán.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal de Mercantil a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2017, el Comité de Compensación se reunió siete veces y trató como principales temas los siguientes: Programa de compensación variable, incentivo a corto plazo; iniciativas de eficiencia organizacional, implementación y resultados; acciones salariales para el personal de Mercantil y sus subsidiarias; premisas actuariales referentes a prestaciones sociales retroactivas y pensiones de jubilación; análisis movimiento de personal semestral y anual; Plan de Retención Mercantil; inamovilidad laboral; impacto modificaciones salario mínimo nacional; Pensión Mínima Plan de Pensión de Jubilación Mercantil; consideración dietas Junta Directiva, Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación; Reportes Superintendencia Nacional de Valores.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A.
Presidente / Presidente Ejecutivo
Alfonso Figueredo D.
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración
Nelson Pinto Alves
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal
María Silvia Rodríguez
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros
Luis Calvo Blesa
Luis Alberto Fernandes
Vincenza Garofalo
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Carlos Tejada G.
Ignacio Vollmer S.

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, compuesto por el Presidente y altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación.

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente de la Compañía. En la actualidad, los cargos de Presidente de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo son desempeñados por la misma persona. Las disposiciones estatutarias correspondientes prevén la posibilidad del ejercicio de ambos cargos por la misma persona, por decisión de la Junta Directiva.

Corresponde a este funcionario como Presidente de la Junta Directiva, la responsabilidad de dirigir las actividades y negocios de la Compañía, presidir las reuniones de la Asamblea, la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo, proveyendo en el seno de estos cuerpos la guía y orientación requeridas para fijar las políticas, objetivos y estrategias que habrán de adoptarse y para tomar las decisiones de trascendencia. Igualmente, representa a la Compañía ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas. En ejercicio de la Presidencia Ejecutiva tiene la responsabilidad de ejercer la suprema dirección y coordinación ejecutiva de la administración de la Compañía; someter a consideración de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informando a ambos órganos periódicamente de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa de la Compañía, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes Generales, Consultores y Asesores que se requieran.

Auditor Interno

Conforme a las regulaciones aplicables a Mercantil y sus filiales, la Corporación cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general de Mercantil y sus filiales.

Los resultados de la auditoría interna son revisados y discutidos periódicamente por el Comité de Auditoría y por la Junta Directiva, a los efectos de adoptar las acciones requeridas para corregir las deficiencias detectadas.

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

Mercantil cuenta conforme a las regulaciones sobre la materia con un Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, a quien corresponde el diseño del Plan Operativo Anual en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la coordinación y supervisión de las actividades de formación y capacitación del personal de Mercantil en la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como mantener las relaciones institucionales con los organismos reguladores en esta materia. Igualmente, presta asesoría al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus obligaciones bajo el régimen legal del control y prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Divulgación de Información

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, Mercantil elabora y publica semestralmente los Estados Financieros de la compañía. Asimismo y cumpliendo con la normativa pertinente, Mercantil prepara al cierre de cada trimestre un reporte que contiene información detallada y precisa de datos económicos y financieros, así como de cualquier otra índole y de relevancia para el mercado, el cual es divulgado al público en general, a la Superintendencia Nacional de Valores y a la Bolsa de Valores de Caracas, a través de medios de divulgación de cobertura nacional y, adicionalmente, a analistas y otros participantes de los mercados local e internacional, mediante correo electrónico. Adicionalmente, se le suministra información periódica a la Securities and Exchange Comisión, en virtud de la obligación asociada al mantenimiento del programa de ADRs de Nivel 1 de Mercantil en los Estados Unidos de América. Igualmente, la información financiera de Mercantil está disponible en su página web, www.msf.com, así como en la de su principal subsidiaria, Mercantil Banco, en la dirección www.mercantilbanco.com. Así mismo, Mercantil cumple con las regulaciones respectivas al divulgar de manera inmediata cualquier información que pueda tener un efecto material en el precio de sus acciones.

Por último, y de gran importancia, Mercantil cuenta con una Unidad de Relaciones con Inversionistas cuyas funciones comprenden la divulgación oportuna de información a inversionistas mediante diversos medios, incluyendo la realización de eventos y presentaciones.

Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

Mercantil Servicios Financieros

Av. Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera
Transversal, Urb. Los Palos Grandes, Centro Comercial
El Parque, Segunda y Tercera Etapa, P03, locales C-3-10
y C-3-11, Chacao, Caracas, Venezuela.
Tel.: (58-212) 287.8200
www.msf.com

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.1335
inversionista@msf.com

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Piso 27, Caracas 1050, Venezuela
Tel. (58-212) 503.1670
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Empresas Subsidiarias

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.1111
mercan24@bancomercantil.com
www.mercantilbanco.com
@MercantilBanco
Centro de Atención Mercantil (CAM):
Tel.: 0-500-600 2424/ 0-500-503 2424
(58-212) 600.2424 -(58-212) 503 2424

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL SUCURSAL CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1
Willemstad, Curazao
Tel.: (5999) 432 5000

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

BOGOTÁ

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105
Bogotá, Colombia
Tel.: (57-1) 603 0991
consultores48@gmail.com
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

SAO PAULO

Av. Paulista, N° 1765, Conjunto 131 -13° andar
Bela Vista- São Paulo- Brasil
Cep: 01311-020
Tel. (55-11) 5105-8204
mercansp@uol.com.br
mercan.mao@uol.com.br

MERCANTIL BANK (SCHWEIZ) AG

Kasernenstrasse 1
8004 Zurich,
Suiza
Tel: (41) - 433 444 555 master
contactos@mercantilsuiza.com
www.mercantilbanksuiza.com

MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1
Edificio Mercantil
Piso 24 .Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.2700
www.mercantilmerinvest.com
@MMerinvest

MERCANTIL SERVICIOS DE INVERSIÓN, S.A.

Torres de Las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel.: (507) 282 5800
contactenos@mercantilcmp.com
www.mercantilcapitalmarketspanama.com

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador, Edificio Mercantil Seguros,
Chacao. Caracas 1060, Venezuela
Tel.: (58-212) 276.2000
www.mercantilseguros.com
@MercantilSeg

MERCANTIL SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Torres de las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel.: (507) 304 1150
atencion_al_cliente@mercantilseguros.com
www.mercantilseguros.com.pa

MERCANTIL BANCO, S.A.

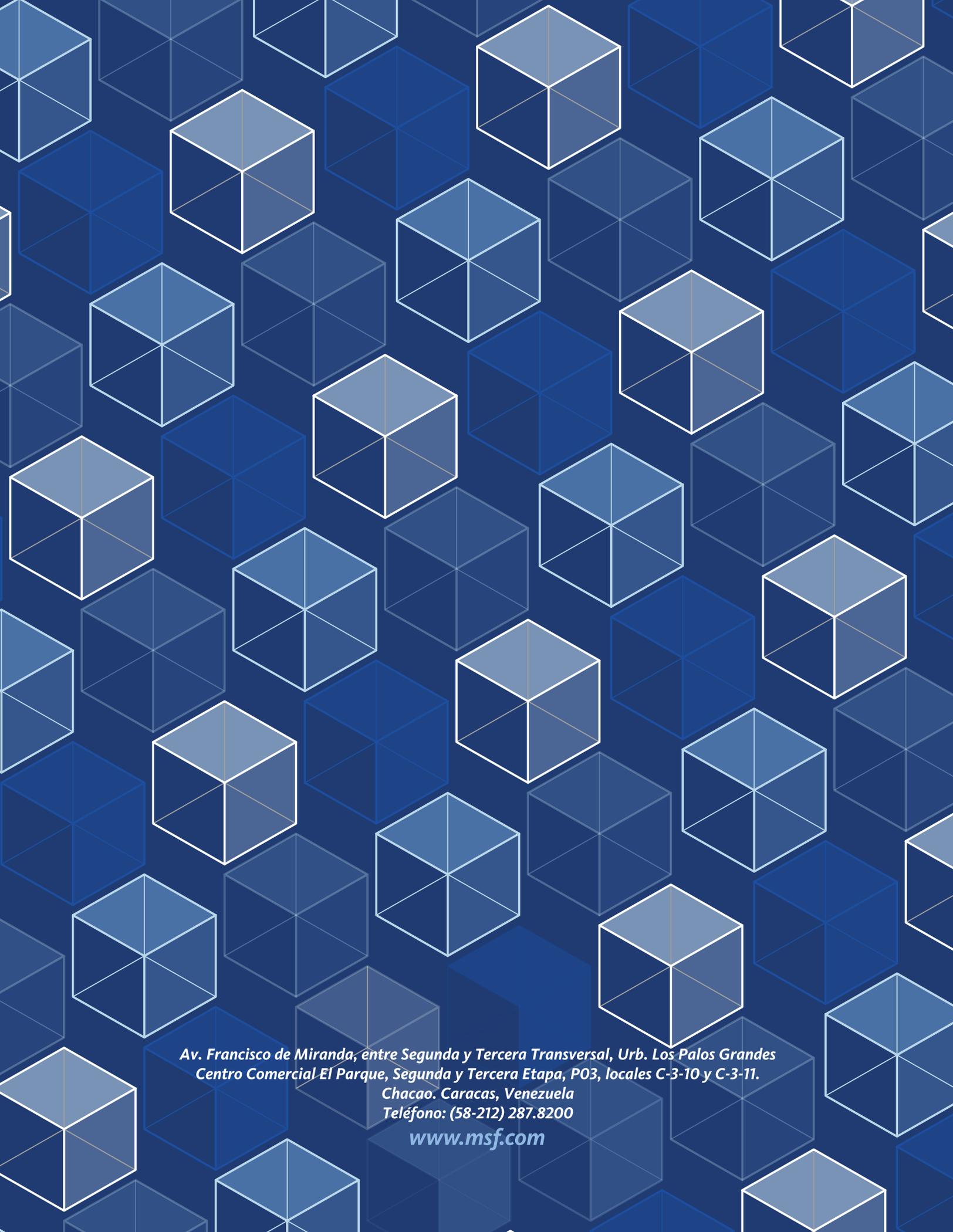
Torres de las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, República de Panamá.
Tel.: (507) 282.5000
mercan24@mercantilbankpanama.com
www.mercantilbankpanama.com

MERCANTIL BANK & TRUST, LIMITED (CAYMAN)

Harbour Place, 4th floor
103 South Church Street
P.O. Box 1034 Grand Cayman,
KY1-1102 Cayman Islands
Tel.: (1-345) 949-8455

MERCANTIL BANK (CURAÇAO) N.V.

Abraham Mendez Chumaceiro
Boulevard 1 Willemstad, Curazao
Tel.: (5999) 432 5000
rbernabela@mercantilcu.com
www.mercantilbankcuracao.com



*Av. Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal, Urb. Los Palos Grandes
Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapa, P03, locales C-3-10 y C-3-11.
Chacao. Caracas, Venezuela
Teléfono: (58-212) 287.8200
www.msf.com*