

Mercantil

Banco Universal



Informe Anual 2013

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

El Compromiso Social de Mercantil

Desde su fundación y a lo largo de 88 años, la marca Mercantil no sólo ha estado asociada al negocio de banca, seguros y servicios de inversión, sino que se extiende además al fomento y promoción de programas de desarrollo social con el mismo impulso y dedicación con la cual realiza el resto de sus actividades.

Bajo el principio de Compromiso Social, Mercantil Banco desarrolla, tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, acciones e iniciativas destinadas a respaldar la labor de diversas instituciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud, la cultura y las obras sociales. De esta manera, miles de personas cada año, se benefician directa e indirectamente del Compromiso Social Mercantil.

Pero este Compromiso Social comienza desde el propio Banco, al ocuparnos en forma permanente del bienestar de todos los trabajadores y sus familias con una visión de corto, mediano y largo plazo y la disposición de apertura para escuchar, en forma constante y metódica, sus planteamientos y aspiraciones.

Mercantil Banco fundamenta esta relación con sus empleados fomentando el desarrollo de una ética empresarial e individual acorde a principios y valores muy específicos, permanentemente divulgados y compartidos por todos.

Se construye así, un positivo ambiente laboral que, además del compromiso permanente en brindar esmerada atención y servicios a la clientela, se refleja en brindar oportunidades de desarrollo individual y en la vocación social de un Voluntariado involucrado con la comunidad y comprometido en contribuir a ser parte de soluciones dirigidas a apoyar los sectores más necesitados de la sociedad y la preservación del medio ambiente, solo para citar dos ejemplos de relevancia.

De manera que el Compromiso Social de Mercantil Banco comienza con la preocupación y atención permanente de todos por el bienestar personal y familiar de quienes forman parte de la Familia Mercantil, de fomentar y estimular las actividades de Voluntariado Social y de fortalecer cada día la vocación de la empresa “institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”, tal como lo señala uno de sus valores corporativos.

En las Memorias Anuales 2013 se hace un recorrido sobre una muestra del alcance del Compromiso Social Mercantil. Adicionalmente, en las páginas finales de este informe el lector podrá revisar un listado que contiene los nombres y la labor que desarrollan más de cien Instituciones de la comunidad con la cuales Mercantil Banco mantiene una relación de Compromiso Social.

Manos **solidarias** para la construcción de viviendas

En 2013 el Voluntariado Mercantil participó en la construcción de viviendas transitorias en comunidades de escasos recursos, como parte de una iniciativa promovida por la Fundación Mercantil y TECHO Venezuela.

Los trabajadores y sus familiares, en acción conjunta con los integrantes de las familias beneficiadas, construyeron y pintaron viviendas prefabricadas de madera, en jornadas que les permitieron vivir e impactar positivamente la calidad de vida de personas que viven en situación de extrema pobreza.

TECHO es una institución presente en Latinoamérica y el Caribe que promueve el trabajo en asentamientos precarios y busca apoyar la superación de la situación de pobreza que viven millones de personas, mediante la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios.





Informe **Anual** 2013

CONTENIDO

Presentación	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	31
Posicionamiento Estratégico	35
Análisis de Resultados Consolidados	37
Gestión de Negocios	47
Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa	55
Capital Humano	59
Gestión de Riesgo	61
Calificaciones de Riesgo	65
Prevención y Control de Legitimación de Capitales	67
Auditoría Interna	69
Compromiso Social	71
Gobierno Corporativo	75
Premios y Reconocimientos	81
Oficinas Internacionales Direcciones Corporativas	83
Compromiso Social Mercantil Un Valor Corporativo	84



Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, con 88 años de actividad financiera, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 16.557 millones (US\$ 2.635 millones)¹. Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países en América y Europa.

Mercantil Banco Universal ofrece a su clientela, ubicada en distintos segmentos del mercado, una amplia variedad de productos y servicios financieros de alta calidad, reafirmando con ello su misión de satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa.

Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado en cartera de créditos dirigidos al sector de manufactura, con una participación de mercado de 14,5 %. Asimismo, Mercantil es el primer banco en el país en depósitos de ahorro con 20,1 % del mercado nacional.

Mercantil Banco Universal ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 31 de diciembre de 2013, con 266 oficinas a nivel nacional, 1.408 cajeros automáticos, de los cuales 140 son multifuncionales y 53.387 puntos de venta físicos, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

Cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone, al cierre del segundo semestre del año 2013, de 316 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

Como complemento a estos servicios, y con el objeto de atender a sus clientes en el exterior, Mercantil Banco Universal cuenta con una agencia en Estados Unidos (Coral Gables, Florida), una sucursal en Curazao y cinco oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York.

Desde su fundación, Mercantil Banco Universal participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera, mediante el financiamiento al comercio, la agricultura y la industria en el país. El Banco en forma directa y, a través de la Fundación Mercantil, desarrolla en forma permanente una importante labor en distintos sectores de la comunidad, ratificando su compromiso social con Venezuela.

¹ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados

(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y otros indicadores)

Año finalizado	Diciembre 31 2013 US\$(¹)	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares	Diciembre 31 2009 bolívares
Balance General ⁽¹⁾						
Activo Total	29.126	183.030.629	104.514.153	67.351.251	46.270.966	36.609.791
Cartera de créditos (neta)	14.291	89.809.279	57.755.945	41.974.923	26.703.385	20.287.426
Captaciones del público	25.899	162.756.924	92.499.400	59.558.134	40.279.612	32.013.443
Patrimonio	2.635	16.557.049	9.233.354	6.127.715	4.583.203	3.299.517
Cuentas de Resultados ⁽²⁾						
Margen financiero bruto	1.904	11.645.946	7.352.170	4.881.317	3.156.934	2.474.420
Margen de intermediación financiera	2.230	13.641.789	8.777.427	5.918.691	4.099.624	2.681.472
Gastos de transformación	1.089	6.660.194	4.507.740	3.179.210	2.439.037	1.840.595
Resultado bruto antes de impuesto	1.068	6.529.414	3.853.463	2.389.662	1.555.381	798.352
Resultado neto	1.067	6.525.812	3.395.032	2.142.731	1.360.621	722.035
Indicadores de Rentabilidad (%)						
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios		10,8	11,1	10,9	10,2	10,2
Otros ingresos operativos/Ingresos totales		26,2	24,6	29,6	35,6	24,0
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)		50,6	44,2	40,0	34,5	24,0
Resultado neto/Activo promedio (ROA)		4,5	4,0	3,8	3,3	2,2
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)						
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽³⁾		19,0	17,7	16,0	17,6	17,0
Indicadores de Solvencia (%)						
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽³⁾		10,9	9,8	10,1	11,2	10,2
Indicadores de calidad de cartera de créditos (%)						
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta		0,4	0,6	0,7	0,9	0,9
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio		914,5	611,5	615,6	489,1	378,9
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta		3,9	3,9	4,1	4,2	3,5
Indicadores de Eficiencia (%)						
Gastos de transformación/Total Activo promedio		3,5	4,1	4,4	4,8	5,0
Gastos de transformación/Ingresos totales netos		31,8	35,8	36,0	40,7	51,5
Indicadores de Liquidez (%)						
Disponibilidades/Captaciones del público		27,4	29,1	21,7	27,2	28,6
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público		55,1	48,4	40,3	45,4	47,2
Otros Indicadores (%)						
Cartera de créditos/Captaciones del público		57,4	65,0	73,5	69,2	65,6
Activos financieros/Total activos		75,4	74,2	81,0	75,6	73,1
Activos financieros/Captaciones del público		84,8	83,9	91,6	86,9	83,6
Número de Empleados						
Empleados en Venezuela		7.275	7.195	6.965	6.644	7.397
Empleados en el exterior		10	10	10	10	10
Red de Distribución						
Oficinas en Venezuela ⁽⁴⁾		265	268	271	273	297
Número de cajeros automáticos (ATM)		1.408	1.367	1.309	1.319	1.355
Número de puntos de venta (POS) ⁽⁵⁾		53.387	48.671	42.719	40.427	41.027
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		128	106	60	38	33
Comercios		188	186	117	83	85
Participación de Mercado (%) ⁽⁶⁾						
Cartera de créditos bruta		14,0	14,6	15,9	14,5	13,1
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista		12,1	11,5	11,9	11,7	10,9

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2013: Bs. 6,2842/US\$ 1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio anual Bs. 6,1180/US\$ 1 (controlado)

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

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

(5) Puntos de Venta Físicos

(6) Sobre Operación en Venezuela

Junta Directiva

Principales Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

Gustavo A. Marturet M.^{2/3}
Alfredo Travieso P.^{1/2}
Eduardo Mier y Terán^{1/3}
Víctor J. Sierra A.²
Roberto Vainrub A.^{1/3}

Suplentes Alejandro González Sosa²
Luis A. Marturet M.¹
Carlos Zuloaga T.³
Gustavo Galdo C.³
Gustavo Machado C.¹
Claudio Dolman C.²
Nerio Rosales R.

Secretario Guillermo Ponce Trujillo

Secretario Suplente Rafael Stern S.

Comisarios Principales Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo

Nerio Rosales Rengifo *
Director Ejecutivo Negocios Venezuela

Rosa M. de Costantino *
Gerente de Banca Personas y Gestión
de Patrimonios

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales y
Consultoría Jurídica

Alfonso Figueredo D. *
Gerente de Finanzas

Fernando Figueredo M. *
Gerente de Riesgo Integral

Philip Henríquez S. *
Gerente de Banca Corporativa

Armando Leirós R. *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Luis Calvo Blesa
Gerente de Recursos Humanos y
Comunicaciones Corporativas

Carlos Tejada G.
Gerente de Banca Empresas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Toribio Cabeza León
Gerente de Auditoría Interna

Anahy Espiga
Gerente de Planificación Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento Corporativo

Juan Livinalli M.
Oficial de Cumplimiento de Prevención y
Control de Legitimación de Capitales y
Financiamiento al Terrorismo

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

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

* Miembro del Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs. 268.060.233
Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas el día 21 de marzo de 2014, a las 8:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2013, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 21 de marzo de 2014, sobre la designación del Auditor Interno de Mercantil, C.A., Banco Universal".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios, los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Españeira, Pacheco y Asociados"; b) la "Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno" y, c) "La Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 21 de marzo de 2014, sobre la designación del Auditor Interno de Mercantil, C.A., Banco Universal", se encontrarán a su disposición con veinticinco días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos del Banco, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 20 de febrero de 2014

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo -
Secretario Junta Directiva

Aliados de la Naturaleza

Mercantil contribuye a reforestar la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar, área que sirve de cuenca hidrográfica del embalse La Mariposa, una de las fuentes que provee de agua al área metropolitana de Caracas.

Desde 2010 se realizan de jornadas de arborización y la Fundación Mercantil otorga aportes destinados a construir un dispositivo de prevención y extinción de incendios, a fin de asegurar resultados a largo plazo.

En el 2013, más de 900 voluntarios entre trabajadores y familiares reafirmaron su compromiso con la naturaleza sembrando en un solo día la cifra récord de 2.000 árboles, en una jornada para la cual se tomaron previsiones especiales orientadas a disminuir el impacto ambiental. A la fecha los Voluntarios Mercantil han sembrado 5.000 árboles en la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar.



Informe de la Junta Directiva

Caracas, 20 de febrero de 2014

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2013, con referencia también a los de todo el año.

Este informe ha sido elaborado atendiendo al orden establecido en el artículo 20 de la Resolución 063.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) de fecha 18 de febrero de 2011, contentiva de las “Normas que establecen los Lineamientos y Requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casas de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos”.

Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al año 2013 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y de la agencia en el exterior y sus filiales, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco y sus filiales, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Espíñeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros. Igualmente, los estados financieros consolidados en valores actualizados por efectos de la inflación se presentan como información complementaria.

En el año, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 6.526 millones, de los cuales Bs. 2.346 millones corresponden al primer semestre y Bs. 4.180 millones corresponden al segundo semestre. La mejora sostenida en el margen financiero, así como la contención de los gastos operativos se traducen en los resultados reseñados, que comparan favorablemente con los resultados obtenidos en el año 2012, de Bs. 3.395 millones.

Vale señalar que de acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el año, alcanzan la suma de Bs. 2.614 millones y representan el 28,1 % de los gastos del Banco.



Otro aspecto a destacar es la adquisición durante el año de Títulos Valores, a requerimiento del Ejecutivo Nacional, constituidos por Valores Hipotecarios por Bs. 5.996 millones, Certificados de Participación desmaterializados por Bs. 3.196 millones y acciones por Bs. 207 millones, inversiones que alcanzaron la cifra acumulada de Bs. 16.745 millones, las cuales representan el 37,2 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2012, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 7.517 millones, que representaban el 42,1 % de las inversiones totales del Banco.

El activo total se ubicó en Bs. 183.031 millones, 75,1 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2012, el cual alcanzó Bs. 104.514 millones y 40,2 % superior respecto a junio de 2013, que fue de Bs. 130.584 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 16.557 millones, superior en 79,3 % al registrado en diciembre de 2012, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 9.233 millones y 37,1 % superior respecto a junio de 2013, que fue de Bs. 12.081 millones.

Al cierre del año 2013 las captaciones del público se situaron en Bs. 162.757 millones, 76 % superior al nivel registrado en diciembre de 2012 de Bs. 92.499 millones y 41,1 % superior respecto a junio de 2013 cuando alcanzaron Bs. 115.384 millones.

En el año 2013 se pagó un dividendo en efectivo de Bs. 469.105.407,75, a razón de Bs. 1,75 por acción.

La calificadora de riesgo Fitch Ratings, en su reciente evaluación emitida en enero de 2014, ratificó las calificaciones nacionales del Banco en AA+(ven) a largo plazo y F1+(ven) a corto plazo, así como sus calificaciones internacionales de largo plazo en B+, de corto plazo en B y de viabilidad en b+. Asimismo, mantuvo la perspectiva de las calificaciones internacionales a largo plazo en “Negativa”, en línea con la perspectiva y calificación soberana de Venezuela. Así, el Banco posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela y la máxima calificación internacional, considerando el techo soberano de Venezuela de B+.

Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente, señalan que un 70,2 % de ambas carteras se encuentra respaldado con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 73,8 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio cuentan en más de un 98 % con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta lo tienen en un 84,5 %. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 61 % algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

La Junta Directiva del Banco, dando igualmente cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, que le atribuye la obligación de decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el 2 % de su patrimonio, durante el segundo semestre consideró, aprobó y (o) ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 2 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos y prestatarios individuales de distintos sectores económicos, que totalizaron 24 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 8.749.287.000, la cual representa el 9,4 % de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013.

En cuanto a las operaciones pasivas, es decir, captación de recursos del público, continuando con la aplicación de la metodología aprobada en su oportunidad por la misma Junta, esta aprobó incorporar un grupo adicional de clientes a la lista de potenciales clientes que en función de su comportamiento histórico, pudiesen llegar a exceder o excediesen el porcentaje del 2 % mencionado. Así, al 31 de diciembre de 2013, la lista en cuestión está conformada por 370 clientes, 34 contrapartes profesionales con líneas de crédito y 26 bancos corresponsales.

Estados Financieros Comparativos de los dos últimos años y Distribución de Utilidades

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

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

Durante el segundo semestre del año 2013, la cartera de créditos bruta del Banco en Venezuela experimentó un crecimiento de 55,4 % respecto al saldo arrojado al cierre del año 2012 y de 32,1 % respecto al saldo al 30 de junio de 2013, situándose en Bs. 92.945 millones.

Al 31 de diciembre de 2013, el indicador de morosidad se ubicó en 0,4 %, mientras que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano fue de 0,6 %. Por su parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se incrementó hasta 913,7 %, siendo de 545,8 % a junio de 2013 y de 611,1 % a diciembre de 2012.

El crecimiento de la cartera de créditos en el segundo semestre del año 2013 fue impulsado, principalmente, por las carteras comercial, agrícola y de tarjetas de crédito, con incrementos de 44,7 %, 33 % y 25,6 %, respectivamente, respecto a los saldos arrojados al 30 de junio de 2013.

El sólido crecimiento de la cartera mantuvo al Banco ocupando la segunda posición del sistema financiero privado en este rubro, cerrando el año con 14 % de participación de mercado del sistema financiero (14,6 % al cierre de 2012). La cartera de créditos bruta está compuesta principalmente por un 38 % de créditos comerciales (destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo), seguido por los productos de tarjetas de crédito con un 18,7 % y los créditos agrícolas con un 15,3 %.

La distribución de la cartera de créditos entre los sectores productivos del país al 31 de diciembre de 2013, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Millones de Bolívares	Porcentaje
Agrícola, Pesquera y Forestal	14.286	15,4 %
Explotación de Minas e Hidrocarburos	492	0,5 %
Industria Manufacturera	9.033	9,7 %
Electricidad, Gas y Agua	206	0,2 %
Construcción	5.225	5,6 %
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	29.354	31,6 %
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	1.193	1,3 %
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	24.519	26,4 %
Servicios Comunales Sociales y Personales	3.318	3,6 %
Otras Actividades	5.318	5,7 %
TOTAL CARTERA	92.945	100,0 %

De acuerdo con diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y de manufactura, un porcentaje de la cartera de créditos. Los préstamos destinados a estos sectores abarcan el 36 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 31 de diciembre de 2013, los cuales experimentaron un incremento de Bs. 11.428 millones (51,9 %) con respecto al cierre de 2012.

Al 31 de diciembre de 2013, el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos a la fecha, calculados sobre los saldos de cartera a las fechas requeridas por las normas aplicables, cubriendo debidamente las cuotas de cumplimiento total por cada sector. Los cumplimientos por sector se resumen en el siguiente cuadro:

SECTOR	% REQUERIDO	% ALCANZADO
Microempresas	3 %	3,7 %
Turismo	4 %	4,1 % *
Agrario	22 %	31,0 % **
Manufactura	10 %	15,1 %
Hipotecario	20 %	20,8 % ***

* Incluye Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

** Incluye Bs. 1.747 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria.

*** Incluye Bs.7.726 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción S.A., imputables al cumplimiento de la cartera hipotecaria.

El sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el segundo semestre de 2013 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento del 45 % respecto a diciembre 2012, ubicándose en Bs. 2.612 millones. Se registró un 3,7 % de cumplimiento al cierre del segundo semestre de 2013 frente a un 3 % requerido, lo cual se traduce en un excedente de Bs. 501 millones.

La cartera del sector turismo experimentó un crecimiento de 75,9 % con respecto a diciembre de 2012. Dicha cartera se distribuye de la siguiente manera: 86 % para alojamiento; 9,4 % para transporte turístico; 1,7 % en agencias de viaje; 1,7 % en gastronomía y 1,2 % para parques temáticos. Es importante destacar que se adquirieron 115.014 acciones tipo “B” de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (Sogatur), por un monto de Bs. 207 millones, el cual suma al cumplimiento de la obligatoriedad de la cartera, para alcanzar un 4,1 % ante 4 % requerido. Si bien fue excedido el porcentaje de cumplimiento, la mayor parte de la cartera se encuentra concentrada en el subsegmento C, que es el referido a clientes con ventas anuales superiores a 100.000 UT. Con este resultado en este sector, el Banco se ubicó en la segunda posición del sistema financiero privado.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje mínimo a cumplir al cierre de diciembre 2013 fue fijado en 22 %, habiéndose alcanzado 31,0 %, lo que representó un 57,9 % de crecimiento respecto a diciembre de 2012 (sin incluir bonos agrícolas). Para esta cartera se han establecido ciertas consideraciones adicionales de medición, como son: (a) el “Financiamiento a Rubros Estratégicos y No Estratégicos”, cuya medición es con frecuencia trimestral, cumpliendo con las distribuciones mínimas y máximas previstas tanto para los rubros estratégicos (mínimo 70 % / logrado 92,7 %), como para los no estratégicos (máximo 30 % / alcanzado 7,3 %); (b) atención de “Nuevos Prestatarios”, que son productores incorporados a la cartera, lográndose un 75,5 %, observando que la medición no contempla la gran cantidad de productores que son atendidos a través de financiamientos otorgados a las asociaciones de productores; y (c) una proporción de Cartera a Mediano y Largo Plazo, cumpliendo holgadamente con la meta con un 25,9 % , frente a un mínimo de 10 %.

Con estos resultados, el Banco alcanzó una participación de mercado del 14,8 % del total del sistema financiero, ocupando la segunda posición dentro del sistema financiero privado. Adicionalmente, como parte de las directrices dictadas por el Ejecutivo Nacional, el Banco mantiene Bs. 1.747 millones en Bonos Agrícolas que se suman a la cartera y computan para la obligatoriedad.

Con respecto a la cartera de manufactura, el Banco presenta una participación de mercado de 14,5 % dentro del sistema financiero, ubicándose en el segundo escaño del sistema financiero, liderando el sistema de bancos privados. Las resoluciones aplicables, promulgadas en los meses de mayo y junio, ratificaron el porcentaje mínimo de colocación del sector en 10 % de la cartera de crédito bruta al cierre del año anterior, disponiendo además establecer dos subsegmentos: un 60 % para los Sectores Estratégicos de Desarrollo y un 40 % dirigido al financiamiento de las Pequeñas y Medianas Industrias, Conjuntas, Empresas Comunitarias y Estatales. Al cierre de 2013, el saldo arrojado fue de Bs. 9.033 millones, logrando un exceso de Bs. 3.053 millones sobre el mínimo de Bs. 5.980 millones, cumpliéndose igualmente con los subsegmentos, con 105 % para los sectores estratégicos de desarrollo (60 % mínimo) y 48,9 % para el financiamiento de las Pequeñas y Medianas Industrias, Conjuntas, Empresas Comunitarias y Estatales (40 % mínimo).

Por lo que corresponde a la cartera hipotecaria, vale señalar que durante 2013 persistió la poca demanda de créditos para proyectos de construcción de vivienda principal permitidos por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, afectando el cumplimiento de la obligatoriedad fijada para esta cartera. La merma en la demanda de estos créditos viene manifestándose desde el año 2011 y ha ocasionado, adicionalmente, que el inventario de viviendas en proceso de construcción haya descendido drásticamente, lo cual, a su vez, impide la colocación de suficientes créditos de adquisición de vivienda principal como se requiere para poder dar cumplimiento a la obligatoriedad de ese segmento de la cartera hipotecaria.

No obstante lo anterior, la cartera hipotecaria alcanzó 20,8 % al 31 de diciembre del 2013, frente a un requerimiento de 20 %, lo cual se logró en parte por colocaciones de crédito que se alcanzaron durante el año, así como por el efecto derivado de las resoluciones 151 y 153 emitidas en 2013 por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, mediante las que se estableció para las instituciones financieras un mecanismo de adquisición de montos adicionales de Títulos Valores denominados “Valores Bolivarianos para la Vivienda”, emitidos por el Estado a través del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., adquisiciones imputables al cumplimiento de la cartera, alcanzándose con ello las metas de cumplimiento establecidas para cada uno de los 11 subsegmentos que la componen.

Así, en diciembre de 2013 fueron adquiridos Bs. 2.595 millones de Valores Bolivarianos para la Vivienda, en adición a los Bs. 5.131 millones que habían sido adquiridos durante los primeros 11 meses del año.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

En materia de reclamos formulados por los clientes durante el segundo semestre de 2013, el total promedio por mes asciende a 10.283, de los cuales 9.460 (92 %) corresponden a reclamos de índole financiera. El promedio mensual de reclamos del segundo semestre de 2013, presenta un incremento del 1 % respecto al primer semestre de 2013. Del total de los reclamos procesados mensualmente, el 56 % fue declarado procedente. Cabe destacar que el promedio mensual de transacciones realizadas a través de los distintos canales del Banco en el segundo semestre de 2013 asciende a 92 millones, 21 % más respecto al semestre inmediato anterior.

Por lo que respecta al tiempo promedio de solución de reclamos formulados por los clientes en materia de tarjetas de débito, crédito y cuentas de depósito, este se redujo a 6 días promedio.

De los 9.452 reclamos financieros recibidos, el 1 % de los mismos corresponde a denuncias interpuestas por los clientes ante los organismos oficiales Sudeban e Indepabis.

En materia de prevención de fraudes, durante el segundo semestre de 2013 el Banco continuó con la implantación y seguimiento de la primera fase de la herramienta de monitoreo integral multicanal, dirigida a mitigar la ocurrencia de los mismos, detectando de manera oportuna patrones de fraude, con la cual Mercantil aporta un diferenciador importante a la seguridad de las operaciones de los clientes. Así, desde el mes de octubre se aplica esta herramienta a las transacciones con tarjetas de crédito.

Continuando con la misma materia, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, señala que fueron atendidos 5.700 reclamos, que sumados a los considerados durante el primer semestre de 2013, representa un incremento de 524 % con respecto al número de casos de reclamos atendidos en el año 2012, ello en razón de las labores de difusión tanto internas como externas que sobre las actividades de la Defensoría se han realizado, así como por los requerimientos de información formulados por la Sudeban. Los 5.700 reclamos decididos comprendieron un monto reclamado de Bs. 27.445.000,00, de los cuales 314 fueron declarados procedentes instruyendo su pago por Bs. 2.973.000,00. Los casos no procedentes fueron 5.386 por un monto total de Bs. 24.651.000,00. De todos los reclamos y denuncias, así como de su procesamiento y respuestas, el Banco guarda un registro ordenado.

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre, la red de oficinas alcanzó 266, la de cajeros automáticos 1.268, la de Mercantil Aliado 316 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales y se dispone de 32 oficinas con Vía Rápida Mercantil con 140 equipos multifuncionales. Igualmente, se cuenta con 63.662 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 45.591 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A..

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 19,0 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2013 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Españeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo a la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 27,4 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 55,1 %, siendo de 29,1 % y 48,4 %, respectivamente, para diciembre de 2012 y de 25 % y 52 %, respectivamente, para el primer semestre de 2013. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado venezolano, alcanzó 10,9 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos promedios fue de 3,5 %, siendo para el año 2012 de 4,1 % y para el primer semestre de 2013 de 3,7 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 31,8 %, siendo para el año 2012 de 35,8 % y para el primer semestre de 2013 de 34,3 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 50,6 %, siendo para el año 2012 de 44,2 % y para el primer semestre de 2013 de 44 % y respecto a los activos fue de 4,5 %, siendo para diciembre de 2012 y para el primer semestre de 2013 de 4 %.

Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las NPLC/FT

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al segundo semestre de 2013, contenido de sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

La gestión de auditoría se orientó, principalmente, a la revisión de los procesos centrales, Red de Oficinas, Tecnología de la Información, Activos de Terceros, Tributario, Calidad y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), atendiendo a los lineamientos del Plan Operativo de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, comprendiendo la aplicación de pruebas de Auditoría para la evaluación de las exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas / preventivas, verificación del ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento, lo cual contribuye al mejoramiento de la efectividad y la eficiencia del Banco, proporcionando perspectivas y orientaciones sobre la base de análisis y evaluación de su información y procesos.



Los principales aspectos contemplados en las labores de Auditoría se dirigieron a comprobar la eficacia del ambiente de Control Interno; a la verificación de la aplicación de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria; a la capacidad de la Institución para identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos, corroborando que el Banco ha materializado sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la resolución 136.03 de Sudeban, para una adecuada Administración de Riesgos; a la revisión integral de todas las oficinas; atención de casos especiales; tecnología de la información; auditoría tributaria; auditorías internas de la calidad (Norma ISO 9001-2008); verificación de cumplimiento de las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.

En atención a la Resolución 119-10 de la Sudeban sobre PCLC/FT, se realizaron actividades de auditoría y verificación de cumplimiento conforme a lo establecido en la normativa relativa a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Sudeban. Con base en el trabajo realizado, se concluye que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT, funcionan adecuadamente.

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

Durante el segundo semestre de 2013, al igual que en el primero, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos emitidos en ese período, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones. Entre los actos normativos que destacan, se encuentran el Convenio Cambiario Nro. 23; el Nuevo Régimen de Tasas de Interés aplicables al Sector Manufacturero; las Condiciones que deben cumplir los Beneficiarios Especiales que dispone la Ley Orgánica del Turismo, para contar con el acompañamiento y la tutela del Ministerio y otros Entes Gubernamentales en el desarrollo de Proyectos Turísticos; los Requisitos y el Trámite para la Autorización de Adquisición de Divisas destinadas a las importaciones; las Estrategias y Lineamientos para promover el uso eficiente de la energía eléctrica en las Personas Jurídicas; la modificación del porcentaje del índice de Adecuación de Patrimonio Contable previsto en el Artículo 6 de la Resolución Nro. 305.09; la modificación del Régimen de Tasas de Interés Activas y Pasivas que pueden aplicar los Bancos en sus Operaciones; las Obligaciones de las Instituciones Bancarias de transferir al órgano Superior del Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat los recursos disponibles y no comprometidos al 23 de diciembre de 2013; las referidas a la aplicación de las disposiciones establecidas en la Resolución Nro. 065.11 de fecha 23 de febrero de 2011 referidas a las “Normas relativas a la Selección, Contratación y Remoción del Auditor Externo de los Bancos”; las Instrucciones a los Operadores Financieros relacionadas con los casos de Préstamos Hipotecarios aprobados con Subsidio Directo Habitacional, cuyos beneficiarios no han sido localizados; la ratificación de las medidas de protección de los usuarios de los servicios financieros que refiere la Resolución Nro. 083-11 de fecha 16 de marzo de 2011; el Instructivo para el seguimiento de la Cartera de Créditos Hipotecarios Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) y Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda (FAVV) y Cartera Hipotecaria Obligatoria; el Instructivo para el otorgamiento de Recursos a Operadores Financieros destinados a Créditos a Corto y Largo Plazo a través de Cuentas Pagadoras; las que prohíben a los Bancos Universales autorizados a recibir depósitos en moneda extranjera, condicionar, limitar o restringir la apertura de tales cuentas de depósito y, el Pronunciamiento de la Sudeban relativo a la Selección de Auditores Externos, contemplada en el artículo 83 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Mediante su sistema de control interno, el Banco hace un seguimiento permanente y estrecho de todas estas disposiciones a fin de asegurar su cumplimiento, y con ello, la protección de la reputación que tiene el Banco en la realización de sus operaciones con integridad y profesionalismo. En esta materia, la Unidad de Cumplimiento Corporativo, con reporte directo a la Presidencia de la Junta Directiva, coadyuva a las unidades de negocios y soporte a identificar las normas que guardan relación con las actividades que le son propias a dichas unidades.

En el segundo semestre de 2013, se atendieron las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de calidad de servicio bancario en la red de oficinas y en las unidades de atención al cliente y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario; las dirigidas con el objeto de verificar el cumplimiento de la Resolución Nro. 119-10, relativa a PCLC/FT, específicamente en oficinas ubicadas en los estados Zulia, Táchira y Nueva Esparta. Igualmente, durante dicho período otros organismos de la administración pública, entre ellos, el Banco Central de Venezuela (BCV), Banco Nacional de la Vivienda y Hábitat (Banavih), Comisión de Administración de Divisas (Cadivi), Inspectoría del Trabajo, Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Insapsel) y el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONACPDIS), realizaron visitas de inspección en las áreas de su competencia.

Proceso Selección Auditores Externos

El Banco, de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y en las “Normas Relativas a la Selección, Contratación y Remoción del Auditor Externo de los Bancos”, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Resolución N° 065.11 de fecha 23 de febrero de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.622 de la misma fecha, puso en ejecución el proceso de elección del auditor externo del Banco, convocando a tales efectos a una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas la cual fue celebrada el día 21 de octubre de 2013, con el exclusivo propósito de seleccionar la terna de firmas de auditoría, habiendo resultado electa la terna más adelante señalada a fin de someterla a consideración de los clientes habilitados para participar en dicho proceso. La terna en cuestión fue la siguiente: Espiñeira, Pacheco & Asociados (firma miembro de PricewaterhouseCoopers); Lara Marambio & Asociados (firma miembro de Deloitte) y Rodríguez Velásquez & Asociados (firma miembro de KPMG Internacional).

Cumplidos todos los requerimientos normativos aplicables, se realizó el proceso eleccionario desde el 22 de octubre de 2013 hasta el 16 de enero de 2014, considerando una prórroga de 1 mes otorgada por la Sudeban en procura de alcanzar el 20 % de participación de clientes estipulado en la norma, siendo que a esa última fecha, desplegados los mejores esfuerzos por parte del Banco, el porcentaje alcanzó a 18,6 % y en vista de que ese 1,4 % restante no modificaba el resultado obtenido ya que el comportamiento de la votación se mostró inalterable durante todo el proceso, que el Banco como antes se expresó desarrolló sus mejores esfuerzos para alcanzar el 20 % de participación y considerando el pronunciamiento de la Sudeban en respuesta a un planteamiento de la Asociación Bancaria de Venezuela de que en los casos que no se alcance el porcentaje de 20 % pero se demuestre ante la Sudeban haber efectuado los mayores esfuerzos para alcanzarlo, el Banco resolvió dirigir una comunicación a la Sudeban solicitándole su conformidad para publicar los resultados de la elección en toda la red de oficinas y en la página Web e informándole que a partir del 17 de enero se suspendía toda actividad relacionada con el proceso (campana informativa y lapso de votación), se daba inicio a la auditoría por parte de la Gerencia de Auditoría Interna para certificar los resultados de la votación y que, en la sesión de la Junta Directiva del 20 de febrero, se contemplaría la designación del auditor externo, revisándose y aprobándose el Informe y la Declaración Jurada previstos en los artículos 17 y 18 de la Resolución 065.11, concluyéndose así con el proceso en cuestión. Se está a la espera del pronunciamiento de la Sudeban respecto al planteamiento reseñado.

Productos y Servicios

En el 2013, Mercantil Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de más de 4.400.000 clientes, de los cuales cerca de 304.000 fueron incorporados en 2013.

La estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías continuó su consolidación a través de la expansión de la red Mercantil Aliado, que para el cierre del mes de diciembre alcanzó un total de 128 Taquillas y 188 Comercios Corresponsales activos, ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Aragua, Barinas, Bolívar, Carabobo, Cojedes, Falcón, Lara, Mérida, Miranda, Monagas, Sucre, Táchira, Vargas, Yaracuy, Zulia y en el Distrito Capital, cuyas operaciones acusan un incremento sostenido.

Durante el 2013 se mantuvo la oferta personalizada en los productos de crédito de adquisición de vehículos, hipotecario en sus diversas modalidades y Pronto Crédito Personal, a través de actividades de comunicación masiva, mediante las cuales se contactaron a más de 376.000 clientes.

Siguiendo con la estrategia de mejora en la atención de los clientes, se prosiguió con el crecimiento de las nuevas áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, contándose con 32 al cierre del semestre. A través de equipos especializados, los clientes pueden realizar, entre otras operaciones, depósitos en efectivo y cheques, retiros, transferencias, consultas, permitiendo acelerar el tiempo para realizar operaciones, con una mayor comodidad para los clientes, disponiendo de un horario de atención más amplio. En las oficinas que cuentan con la “Vía Rápida Mercantil”, el 52 % de las operaciones se efectuaron a través de estas áreas de autoservicio, alcanzando más de 4.600.000 transacciones durante el año.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar en Mercantil en Línea Personas más de 1.520.000 usuarios y en Mercantil en Línea Empresas 82.500 usuarios para el cierre del año 2013, quienes en conjunto realizaron 576 millones de transacciones en el año, representando más del 58 % de las transacciones realizadas en el resto de los canales. Adicionalmente, se realizaron más de 36 millones de transacciones anuales a través de Mercantil Móvil.

Procede destacar que en el segundo semestre de 2013 se comenzó a ofrecer a los clientes de Mercantil en Línea Empresas el nuevo esquema de seguridad, basado en un dispositivo físico, denominado “Token”, mediante el cual los clientes afiliados no requieren de un Certificado Digital para realizar sus operaciones, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura. Al cierre de 2013 existen más de 13.000 usuarios de Mercantil en Línea Empresas con “Token”.

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma) ratificó los certificados de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 a las líneas de servicio Centro de Atención Mercantil (CAM), Taquilla Oficinas y Vía Rápida, Mercantil en Línea, Red de cajeros automáticos, Títulos Valores Clientes Corporativos, Solicitud, Grabación y entrega de Tarjetas de Crédito, Chequeras Domiciliadas, Préstame y Fideicomiso Laboral.

Al cierre del año, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @Mercantilbanco, contaba con más de 94.000 seguidores. Esta cuenta está dirigida, fundamentalmente, a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución.

Reconocimientos

Mercantil Banco obtuvo de la publicación The Banker el premio “Banco del año 2013” en Venezuela, luego de un análisis de sus principales indicadores de gestión y su evolución con respecto al año 2012. The Banker indicó que los resultados del Banco reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política de gestión de riesgos.

Igualmente el Banco, dentro del marco del 40 aniversario de Fondonorma, recibió de IQNet, red internacional de organismos de certificación de la calidad fundada en 1990, el “IQNet Award of Distinction”, reconocimiento que se otorga a organizaciones que han demostrado voluntad continua en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, que permiten asegurar la oferta de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de sus clientes según la Norma Internacional ISO 9001.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La prevención y control en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo continúa siendo un tema de primordial atención en el Banco. En este sentido, se mantiene el Programa de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en todos los niveles, con mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, intensificando la aplicación de la política “Conozca su Cliente”, por considerarla el medio más idóneo de obtener resultados efectivos en la actividad de prevención de legitimación de capitales y anticorrupción en general y los programas de adiestramiento dirigidos al personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, el Banco cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control.

Compromiso Social

La inversión social del Banco durante el año 2013, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 32,7 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas de reconocidas organizaciones que atienden el desarrollo social y educativo a nivel nacional.

Los aportes se destinaron aproximadamente en un 53 % a instituciones educativas y en un 47 % a instituciones de desarrollo social, de salud, culturales y religiosas. En este sentido, destaca el apoyo permanente a la educación básica a nivel nacional, principalmente a través del programa Ponle Cariño a tu Escuela en alianza con Fe y Alegría, así como la atención a la educación universitaria dirigida al desarrollo profesional de los estudiantes y a profundizar los programas de inclusión y de becas en todo el país.

Durante el año, continuó desarrollándose el programa de Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, mediante el cual el Banco pone a disposición de las instituciones sociales su plataforma de internet, para que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos.

Finalmente, cabe destacar la creciente participación del Voluntariado Mercantil en actividades de solidaridad y apoyo a las comunidades, así como aquellos que promueven la preservación y conservación del medio ambiente, por lo que la Junta se complace en extenderle su reconocimiento.

Mercantil tiene como uno de sus valores corporativos ser “una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Cabe formular especial mención al esfuerzo del Banco por desarrollar programas permanentes de adiestramiento y desarrollo, que permitan a todo su personal mejorar su formación profesional y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos.

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

En el semestre, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social homologó la Convención Colectiva de Trabajo que regirá para el período 2013-2015. Esta nueva convención colectiva que beneficia a más de 6 mil trabajadores, contiene mejoras en los beneficios más importantes que aquellos reciben y la misma es producto de las cordiales relaciones y el tradicional espíritu de armonía y cooperación mantenido con la representación sindical, lo cual redundará en beneficio de todos los interesados.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Pinto Alves

Gustavo A. Marturet

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Roberto Vainrub A.

“Digital Analógico. Ensayos Visuales. Colección Mercantil”

La exposición “Digital Analógico. Ensayos Visuales. Colección Mercantil”, representó una aproximación a algunos desarrollos en materia de medios electrónicos y vinculaciones de contextos extra artísticos, propuestos por dieciséis artistas venezolanos y el argentino David Lamelas. Las piezas presentadas, además de incluir medios gráficos impresos, incorporan procesos y variables de grabación, en cintas magnéticas y tecnologías digitales, que involucraron el registro de imagen, texto y sonido. La exposición se realizó, entre los meses de mayo y septiembre, en las instalaciones del Espacio Mercantil con acceso gratuito al público interesado.



Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Activo	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Junio 30 2012
Disponibilidades	44.532.967.588	28.773.697.827	26.868.750.212	14.263.641.851
Inversiones en títulos valores	44.863.739.773	31.008.331.774	17.768.888.994	12.951.359.347
Cartera de créditos	89.809.278.668	68.031.777.894	57.755.945.225	51.879.129.755
Intereses y comisiones por cobrar	1.422.902.802	968.362.278	689.162.720	602.848.186
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	412.042.290	406.923.596	355.693.795	345.292.829
Bienes realizables	696.665	1.456.501	2.289.429	1.204.383
Bienes de uso	524.229.570	462.201.700	302.892.260	286.622.700
Otros activos	1.476.651.546	986.490.604	829.171.892	659.422.311
TOTAL DEL ACTIVO	183.042.508.902	130.639.242.174	104.572.794.527	80.989.521.362
Pasivo				
Captaciones del público	162.770.809.787	115.441.748.619	92.559.357.985	71.733.489.351
Captaciones y obligaciones con el Banaviv	21.869	67.642.379	1.011.347	2.115.692
Otros financiamientos obtenidos	171.580.305	15.927.861	11.615.337	12.484.922
Otras obligaciones por intermediación financiera	19.926.423	13.988.599	10.332.310	11.005.962
Intereses y comisiones por pagar	23.268.879	17.767.140	7.356.310	10.821.334
Acumulaciones y otros pasivos	3.499.852.147	3.001.385.369	2.749.767.433	2.170.108.456
TOTAL DEL PASIVO	166.485.459.410	118.558.459.967	95.339.440.722	73.940.025.717
Patrimonio				
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	183.042.508.902	130.639.242.174	104.572.794.527	80.989.521.362

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

SEMESTRE FINALIZADO

	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Junio 30 2012
Ingresos financieros	9.542.619.158	7.118.916.178	5.976.801.468	4.726.827.326
Gastos financieros	2.774.927.877	2.255.463.546	1.862.621.451	1.506.184.018
Margen Financiero Bruto	6.767.691.281	4.863.452.632	4.114.180.017	3.220.643.308
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	104.551.114	82.551.026	74.104.935	54.214.157
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	1.129.434.064	575.381.053	437.884.428	384.327.887
Margen Financiero Neto	5.742.808.331	4.370.622.605	3.750.400.524	2.890.529.578
Otros ingresos operativos	3.303.317.491	1.892.206.417	1.614.163.549	1.243.128.004
Otros gastos operativos	930.542.914	740.287.294	387.713.711	337.127.988
Margen de Intermediación Financiera	8.115.582.908	5.522.541.728	4.976.850.362	3.796.529.594
Gastos de transformación	3.745.040.283	2.910.562.586	2.360.231.028	2.140.400.259
Margen Operativo Bruto	4.370.542.625	2.611.979.142	2.616.619.334	1.656.129.335
Ingresos por bienes realizables	17.630.095	12.839.445	9.809.471	7.998.852
Ingresos operativos varios	300.840.592	138.135.765	86.208.581	45.705.305
Gastos por bienes realizables	800.604	832.928	1.230.898	9.912.496
Gastos operativos varios	482.794.249	340.339.732	313.554.917	179.787.602
Margen Operativo Neto	4.205.418.459	2.421.781.692	2.397.851.571	1.520.133.394
Ingresos extraordinarios	0	107.264.119	0	0
Gastos extraordinarios	25.205.867	30.585.660	24.809.189	39.712.622
Resultado Bruto antes de Impuestos	4.180.212.592	2.498.460.151	2.373.042.382	1.480.420.772
Impuesto sobre la renta	62.534	152.798.529	302.137.935	156.293.264
RESULTADO NETO	4.180.150.058	2.345.661.622	2.070.904.447	1.324.127.508
Aplicación del Resultado Neto				
Resultados acumulados	4.180.150.058	2.345.661.622	2.070.904.447	1.324.127.508
Aporte LOSEP	42.223.738	25.235.758	23.969.247	14.952.804

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 21 de febrero de 2014

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios del Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2013 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

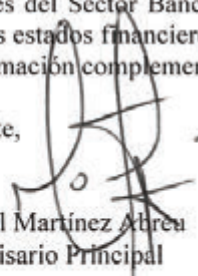
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 20 de septiembre de 2013, a la cual asistimos.

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, "Españeira, Pacheco y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2013 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional. El Banco presenta los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación como información complementaria.

Atentamente,


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

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

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs.)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Junio 30 2013
Disponibilidades	44.473.750.578	44.532.967.588	28.699.544.539	28.773.697.827
Efectivo	3.766.579.383	3.766.579.383	1.921.412.103	1.921.412.103
Banco Central de Venezuela	37.599.289.476	37.599.289.476	24.002.674.435	24.002.674.435
Bancos y otras instituciones financieras del país	290.350	290.350	1.040.123	1.040.123
Bancos y corresponsales del exterior	683.721.600	742.938.610	547.388.354	621.541.642
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	2.423.869.769	2.423.869.769	2.227.029.524	2.227.029.524
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	44.597.032.570	44.863.739.773	30.722.610.386	31.008.331.774
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	9.753.685.000	9.753.685.000	4.075.597.000	4.075.597.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	18.447.629.975	18.677.194.953	13.677.947.349	13.922.510.703
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	5.766.671.455	5.766.671.455	5.772.375.323	5.772.375.323
Inversiones de disponibilidad restringida	9.517.732	46.659.957	7.640.737	48.798.771
Inversiones en otros títulos valores	10.619.528.408	10.619.528.408	7.189.049.977	7.189.049.977
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	89.337.679.364	89.809.278.668	67.599.661.517	68.031.777.894
Créditos vigentes	92.004.779.435	92.479.759.073	69.295.457.712	69.730.343.598
Créditos reestructurados	545.127.545	545.127.545	554.603.180	554.603.180
Créditos vencidos	389.596.121	389.596.121	483.268.923	483.268.923
Créditos en litigio	5.179.872	5.179.872	21.526.976	21.526.976
(Provisión para cartera de créditos)	(3.607.003.609)	(3.610.383.943)	(2.755.195.274)	(2.757.964.783)
Intereses y Comisiones por Cobrar	1.419.061.242	1.422.902.802	964.326.997	968.362.278
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	547	0	2.263
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	540.560.231	542.634.782	364.960.295	367.275.541
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	843.790.935	845.557.397	579.179.059	580.896.831
Comisiones por cobrar	58.009.911	58.009.911	37.655.210	37.655.210
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	37.497	37.497	591.091	591.091
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(23.337.332)	(23.337.332)	(18.058.658)	(18.058.658)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	1.133.536.016	412.042.290	1.125.454.121	406.923.596
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	412.059.412	412.059.412	406.940.718	406.940.718
Inversiones en sucursales	721.493.726	0	718.530.525	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
Bienes Realizables	696.665	696.665	1.456.501	1.456.501
Bienes de Uso	524.229.570	524.229.570	462.201.700	462.201.700
Otros Activos	1.474.877.549	1.476.651.546	984.386.341	986.490.604
Total del Activo	182.960.863.554	183.042.508.902	130.559.642.102	130.639.242.174
Cuentas Contingentes Deudoras	3.473.909.498	3.473.909.498	2.470.291.892	2.470.291.892
Activos de los Fideicomisos	14.739.577.754	14.739.577.754	12.812.338.697	12.812.338.697
Otros Encargos de Confianza	15.813.664	15.813.664	16.403.798	16.403.798
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	254.026.757.563	254.026.757.563	206.877.223.554	207.077.434.153
Otras Cuentas de Registro Deudoras	11.033.298	11.033.298	12.044.180	12.044.180


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs.)

Pasivo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Junio 30 2013
Captaciones del Público	162.692.978.953	162.770.809.787	115.363.812.761	115.441.748.619
Depósitos en cuentas corrientes	108.801.620.779	108.836.557.423	76.216.915.299	76.242.668.806
<i>Cuentas corrientes no remuneradas</i>	50.481.356.538	50.516.251.170	35.525.842.454	35.551.478.032
<i>Cuentas corrientes remuneradas</i>	55.598.943.047	55.598.985.059	37.790.414.694	37.790.532.623
<i>Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	1.757.481	1.757.481	17.418	17.418
<i>Depósitos y certificados a la vista</i>	2.719.563.713	2.719.563.713	2.900.640.733	2.900.640.733
Otras obligaciones a la vista	3.225.459.753	3.225.466.673	2.082.573.218	2.082.594.609
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	50.052.010.954	50.067.356.846	36.409.327.119	36.430.311.254
Depósitos a plazo	474.483.036	480.568.526	528.417.248	534.745.343
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	139.404.431	160.860.319	126.579.877	151.428.607
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el BANAVID	21.869	21.869	67.642.379	67.642.379
Otros Financiamientos Obtenidos	171.580.305	171.580.305	15.927.861	15.927.861
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	14.249.639	14.249.639	15.437.445	15.437.445
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	157.330.666	157.330.666	490.416	490.416
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	19.926.423	19.926.423	13.988.599	13.988.599
Intereses y Comisiones por Pagar	23.236.145	23.268.879	17.710.254	17.767.140
Gastos por pagar por captaciones del público	23.011.323	23.044.057	17.710.228	17.767.114
Gastos por pagar por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAVID	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	224.822	224.822	26	26
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	3.496.070.367	3.499.852.147	2.999.778.041	3.001.385.369
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	166.403.814.062	166.485.459.410	118.478.859.895	118.558.459.967
Patrimonio				
Capital Social	268.060.233	268.060.233	268.060.233	268.060.233
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	35.833	35.833	35.833	35.833
Reservas de Capital	276.102.040	276.102.040	274.761.739	274.761.739
Ajustes al Patrimonio	(773.912)	(773.912)	926.504.272	926.504.272
Resultados Acumulados	14.540.164.961	14.540.164.961	10.361.355.204	10.361.355.204
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	1.473.460.337	1.473.460.337	250.064.926	250.064.926
Total del Patrimonio	16.557.049.492	16.557.049.492	12.080.782.207	12.080.782.207
Total Pasivo y Patrimonio	182.960.863.554	183.042.508.902	130.559.642.102	130.639.242.174


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Junio 30 2013
Ingresos Financieros	9.530.756.323	9.542.619.158	7.106.590.493	7.118.916.178
Ingresos por disponibilidades	296.567	297.726	523.561	526.774
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.660.080.418	1.666.716.211	1.042.231.603	1.049.346.850
Ingresos por cartera de créditos	7.739.225.586	7.744.451.469	5.987.578.057	5.992.785.282
Ingresos por otras cuentas por cobrar	22.681.482	22.681.482	17.922.989	17.922.989
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	108.472.270	108.472.270	58.334.283	58.334.283
Gastos Financieros	2.774.871.616	2.774.927.877	2.255.354.994	2.255.463.546
Gastos por captaciones del público	2.730.808.604	2.730.864.865	2.215.838.307	2.215.931.161
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAIVH	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	224.796	224.796	276.529	292.227
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	41.470.141	41.470.141	36.890.833	36.890.833
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	2.368.075	2.368.075	2.349.325	2.349.325
Margen Financiero Bruto	6.755.884.707	6.767.691.281	4.851.235.499	4.863.452.632
Ingresos por recuperación de activos financieros	103.689.141	104.551.114	82.453.323	82.551.026
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	1.128.823.240	1.129.434.064	574.908.015	575.381.053
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	1.128.823.240	1.129.434.064	574.908.015	575.381.053
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	5.730.750.608	5.742.808.331	4.358.780.807	4.370.622.605
Otros ingresos operativos	3.306.434.947	3.303.317.491	1.896.534.515	1.892.206.417
Otros gastos operativos	928.463.436	930.542.914	737.601.039	740.287.294
Margen de Intermediación Financiera	8.108.722.119	8.115.582.908	5.517.714.283	5.522.541.728
Gastos de Transformación	3.739.159.810	3.745.040.283	2.906.675.715	2.910.562.586
Gastos de personal	1.578.095.302	1.578.095.302	1.365.070.183	1.365.070.183
Gastos generales y administrativos	1.251.554.035	1.257.434.508	813.279.695	817.166.566
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	837.780.827	837.780.827	672.074.407	672.074.407
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	71.729.646	71.729.646	56.251.430	56.251.430
Margen Operativo Bruto	4.369.562.309	4.370.542.625	2.611.038.568	2.611.979.142
Ingresos por bienes realizables	17.630.095	17.630.095	12.839.445	12.839.445
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	300.840.592	300.840.592	138.072.730	138.135.765
Gastos por bienes realizables	800.604	800.604	832.928	832.928
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	481.876.467	482.794.249	339.456.276	340.339.732
Margen Operativo Neto	4.205.355.925	4.205.418.459	2.421.661.539	2.421.781.692
Ingresos extraordinarios	0	0	107.264.119	107.264.119
Gastos extraordinarios	25.205.867	25.205.867	30.585.660	30.585.660
Resultado Bruto antes de Impuesto	4.180.150.058	4.180.212.592	2.498.339.998	2.498.460.151
Impuesto sobre la Renta	0	62.534	152.678.376	152.798.529
Resultado Neto	4.180.150.058	4.180.150.058	2.345.661.622	2.345.661.622
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	4.180.150.058	4.180.150.058	2.345.661.622	2.345.661.622
Aporte LOSEP	42.223.738	42.223.738	25.235.758	25.235.758


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Somos **Gente Mercantil** en Movimiento

La familia es una parte fundamental de la Gente Mercantil. Por ello, se desarrollan en forma permanente iniciativas que permiten compartir con la familia y con los compañeros de trabajo en un ambiente de sano esparcimiento. En el 2013, se realizaron jornadas especiales denominadas “Gente Mercantil en Movimiento” en un total de 19 ciudades del país para disfrutar de un día de deportes, baile, esparcimiento, competencia y sana diversión. Más de 13.000 personas, entre colaboradores y familiares, asistieron a estos eventos que son una oportunidad para conocernos mejor fuera de la rutina cotidiana.



Mercantil fomenta las nuevas ideas

Desde su creación, Mercantil ha sido parte activa del Concurso Ideas, una competencia anual de iniciativas de negocio y emprendimiento social organizada por la Fundación Ideas. En el año 2013 Mercantil creó y otorgó, por primera vez, un premio especial dirigido a jóvenes emprendedores sociales que presenten un proyecto innovador orientado a la superación de problemas planteados en las metas del milenio.

La idea ganadora fue una iniciativa para crear una Fundación de Asistencia para Pacientes con Artritis Reumatoide, concebida de las vivencias de Verónica Vega y su familia en su lucha por enfrentar este padecimiento. Surge de la necesidad de brindar orientación y apoyo a la colectividad que padece esta enfermedad. La idea tiene la versatilidad que puede ser replicada hacia otras enfermedades, ya que se apoya en las bondades de las nuevas tecnologías de comunicación.



Entorno Económico

Venezuela

El desempeño de la economía venezolana durante 2013 estuvo determinado por las restricciones de liquidez externa experimentadas y que, al obligar a ajustar el tipo de cambio a la vez que restringir el acceso a las divisas, contribuyó a desacelerar el ritmo de crecimiento económico, profundizar las presiones alcistas en los precios y elevar la escasez. En contraste con el robusto crecimiento del año 2012 se estima un cierre de 2013 con una expansión de sólo 1,6 % en el PIB Total, con una tasa algo superior (2,1 %) en las actividades no petroleras que en las petroleras (1,1 %). Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, instituciones financieras y seguros (23,2 %), comunicaciones (6,9 %), servicios comunales, sociales y personales y privados no lucrativos (4,1 %) y comercio (3,7 %). En contraposición, transporte y almacenamiento (-1,6 %) y agricultura experimentaron tasas negativas y manufactura apenas creció en 0,5 %.

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,6 % frente a 5,9 % de diciembre de 2012 (7,5 % vs 7,8 % en promedio), en parte por la creación neta de 233.071 puestos de trabajo al cierre de 2013, de los cuales 150.829 se generaron en el sector público y 82.242 en el privado. Las remuneraciones nominales globales al tercer trimestre habían aumentado en 35,1 %, con variaciones de 31,5 % en los trabajadores del sector privado y 42,6 % en el sector público, en ambos casos por debajo de inflación en 8,3 % y 0,6 % respectivamente.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de 11,2 % a -1 %, a pesar del incremento de 3,2 % (6,1 % en igual periodo de 2012) en el consumo público y de 4,3 % (7 %) en el gasto de consumo de los hogares, por las fuertes contracciones de 3,7 % (+19 % en 2012) en la formación bruta de capital fijo y de 21,1 % (40,5 %) en los inventarios. Desde el lado de la oferta agregada el refrenado de la producción local fue intensificado por la contracción de 6 % en las importaciones (frente a una expansión de 24,3 % en 2012).

Síntesis de Resultados	2012	2013
Producto Interno Bruto Var %		
Total	5,6	1,6
Sector Petrolero	1,4	1,1
Sector No Petrolero	5,8	2,1
Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$		
Fin de Período	4,30	6,30
Promedio	4,30	5,80
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	65,40 %	46,5 %
Promedio	65,40 %	34,9 %
Inflación (Caracas) %		
Variación Acumulada	19,5	52,7
Variación Anualizada	41,1	25,2
Tasas de Interés. Fin de Período		
Activa Promedio (6 Princ. Bancos)	15,6	15,6
DPF 90 días (6 Princ. Bancos)	14,5	14,5

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En conjunto, el crecimiento real del consumo público (13 % de la demanda interna) y privado (55 %) frente a una oferta global que se contrajo en 1 % se cuenta entre las principales causas de la aceleración inflacionaria experimentada en 2013 que desde una variación anual (diciembre a diciembre) de 20,1 % en 2012 se eleva a 56,2 % en 2013. De modo contemporáneo, y a pesar de los esfuerzos institucionales por abastecer los mercados, el indicador de escasez registró un incremento desde un promedio de 14,2 % en 2012 a 20,8 % en 2013, el valor anual más alto desde que se dispone de este indicador (2005).

El sector externo también denotó algunos retrocesos en parte por la reducción por más de US\$ 7.000 millones en el valor de la cesta petrolera venezolana como resultado del retroceso en su precio promedio desde US\$/b 103,2 en 2012 a US\$/b 99,5 en 2013 y de los casi 100.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Si bien también las importaciones totales experimentaron un contracción, en el caso de las petroleras (-US\$ 1.573 millones) y de las no petroleras privadas (-US\$ 4.795 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron en US\$ 1.635 millones, no pudo evitarse que la balanza de bienes redujera su superávit en 2013 en US\$ 2.800 millones para contabilizar de todos modos un ahorro externo considerable de US\$ 35.183 millones. Descontados los déficit estructurales de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 26.357 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 8.881 millones), más los errores y omisiones (-US\$ 3.082 millones), por quinto año consecutivo, el saldo global de la balanza de pagos fue deficitario en US\$ 3.137 millones (bastante superior a la brecha de US\$ 996 millones del año 2012). Las reservas internacionales, en poder del BCV, se contrajeron en US\$ 8.409 millones para cerrar en US\$ 21.478 millones (equivalentes a 5 meses de importaciones), por efecto conjunto del saldo deficitario y de la desvalorización de las tenencias de oro monetario, como parte integrante y predominante de los activos externos. Desde la cotización máxima de US\$ 1.772 por onza troy en septiembre de 2011, el precio de este activo reserva ha retrocedido en 31 %, lo que causó una caída en el valor de esta fracción de las reservas internacionales de US\$ 5.272 millones en 2013.

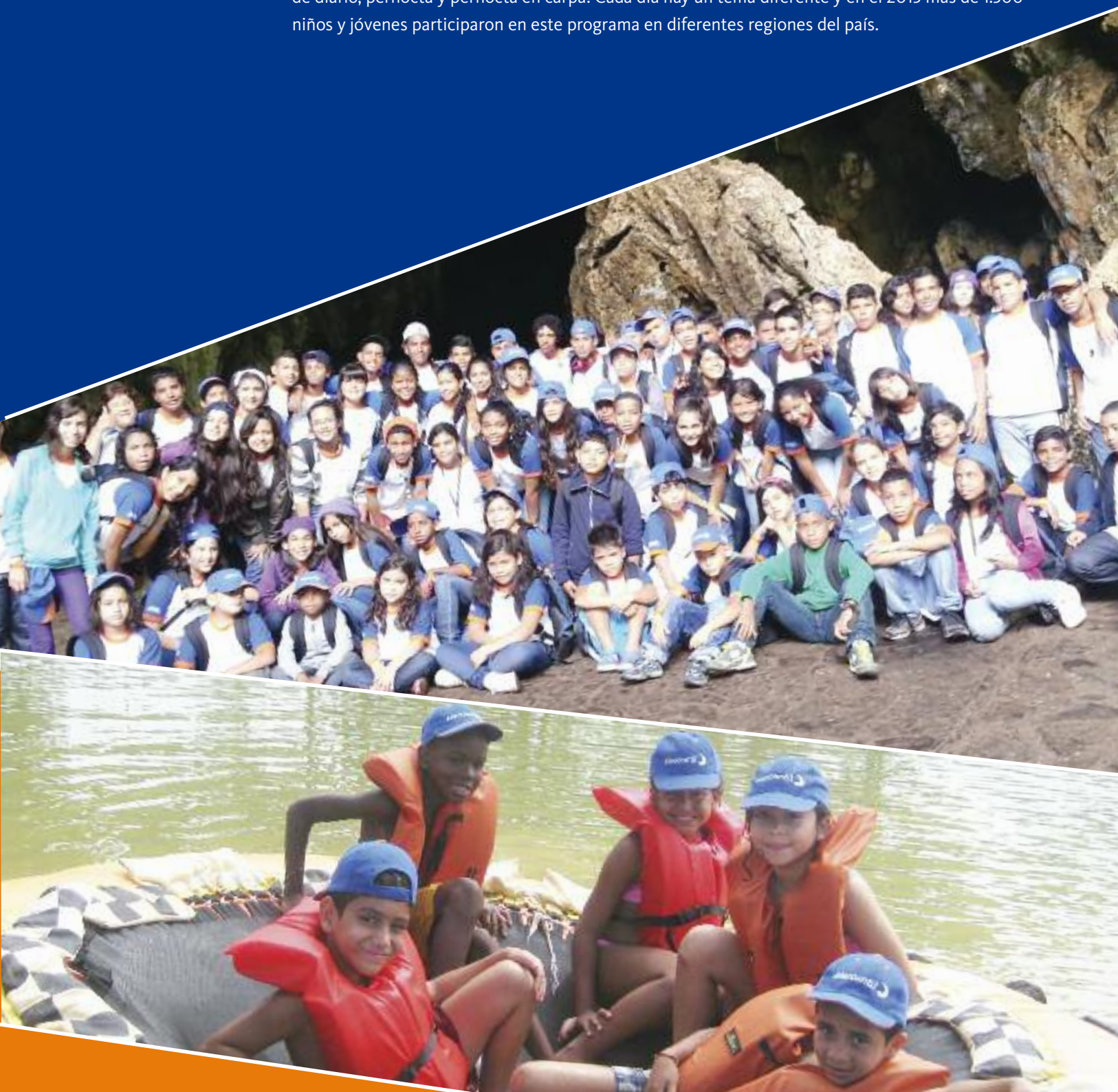
En contraste con el lapso 2011-2012, la política fiscal se tornó contractiva el pasado año al reducirse en términos reales y por habitante en 7,5 % en el componente del gasto directamente ejecutado por el Gobierno Central y en 8,4 %, considerando el gasto efectuado por otros entes públicos como PDVSA y Fonden entre otros (el denominado gasto cuasifiscal). A pesar de esa moderación del gasto, se estima que el déficit fiscal cerró en 3,2 puntos del PIB (4,8 % en 2012).

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico explican el mantenimiento de una alta expansión monetaria en 2013 de 69,2 % (60,1 % en 2012), que una vez considerado el efecto de la inflación, determinó los medios de pago en términos reales aumentaran en 10,8 % (33,9 % en 2012).

Por quinto año consecutivo, las tasas activas de interés de los Bancos Comerciales y Universales volvieron a descender al promediar en el año 2013 un nivel de 15,7 %, por debajo del 16,4 % del año 2012. En el caso de las tasas pasivas, medidas a través de los instrumentos de ahorro y plazo, promediaron el 12,6 % y 14,5 %, casi idénticas a las prevaecientes un año atrás. La significativa aceleración inflacionaria, determinó que las tasas reales de interés profundizaran su signo negativo al pasar la activa real a -24,2 % (-2,6 % en 2012) y la tasa pasiva real tomado como instrumento de referencia los depósitos a plazo a 25,0 % (-4,2 en 2012).

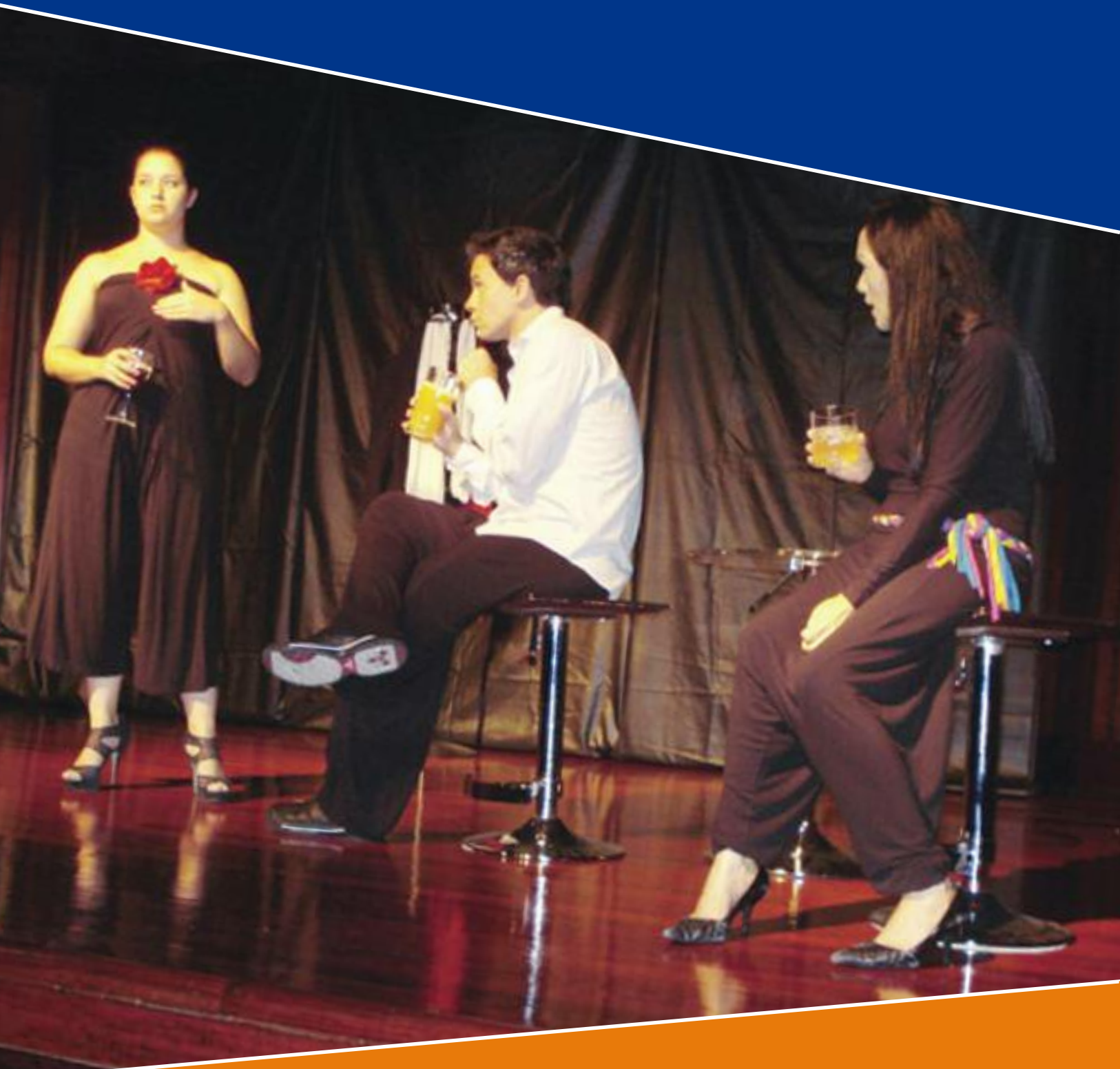
Plan Recreativo Mercantil: vacaciones **diferentes y divertidas**

Los hijos de los empleados de Mercantil Banco y Mercantil Seguros tienen en el Plan Recreativo Mercantil una oportunidad de disfrutar de unas vacaciones escolares diferentes y divertidas. Es un programa con más de 20 años que beneficia a niños y jóvenes entre 5 y 15 años de edad en los cuales se ofrece la oportunidad de ir a campamentos en diferentes regiones de Venezuela, en las modalidades de diario, pernocta y pernocta en carpa. Cada día hay un tema diferente y en el 2013 más de 1.300 niños y jóvenes participaron en este programa en diferentes regiones del país.



Actividades informativas y de **sensibilización**

Mercantil mantiene desde hace 10 años un Plan de Prevención del consumo de drogas denominado Conocer es Ganar, que tiene el propósito de sembrar conciencia entre los trabajadores y su entorno familiar acerca de los efectos nocivos de las drogas y la importancia de su prevención. Entre las diversas actividades que Mercantil organizó en el 2013 para sus trabajadores, destaca la presentación de una obra de teatro que utiliza el humor para promover una reflexión sobre el alcoholismo, a través de las historias de personas que han sufrido las consecuencias del consumo excesivo de alcohol.



Posicionamiento Estratégico

Mercantil fundamenta sus líneas estratégicas en su misión corporativa, visión estratégica a largo plazo y en sus principios y valores.

Principios y Valores

Misión

Satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado, agregando valor a sus accionistas mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles

Visión

Ser la corporación de servicios financieros independiente de referencia en el negocio de banca, en los mercados que servimos

- 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 la institución financiera de referencia en excelencia en calidad de servicio.
- Ser reconocida por su solidez y sus principios éticos comprobados.
- Ser una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa.
- Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos.
- Desarrollar una adecuada 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 apoyo integral a la gestión.
- Ser una institución de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.

Mercantil ha mantenido una orientación estratégica enfocada en la satisfacción de las necesidades financieras de sus clientes a través de propuestas de valor integrales y diferenciadas para cada segmento.

Se mantienen los esfuerzos en el incremento del financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas, siguiendo los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Se mantuvo la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de los clientes, así como la expansión de la oferta de productos electrónicos y de auto servicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a los clientes a través de los distintos canales, apoyado en la instalación de Halls de Autoservicio. Igualmente, se continuó implementando el plan de crecimiento de la red “Mercantil Aliado”, enfocada al segmento “Grandes Mayorías”, con el fin de promover el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

Se mantiene el énfasis en la mejora de la eficiencia a través de la mejora continua de los procesos y el incremento en la calidad de los productos y servicios.

Lo anteriormente mencionado, se ha realizado atendiendo al estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables en las geografías en las que servimos, a una fuerte capitalización y al apego a los principios de transparencia y solidez que son para Mercantil factores claves de su posicionamiento estratégico, del carácter propio de la institución y de su actividad diaria.

Espacio Mercantil: un lugar para el arte y la cultura

En Mercantil la cultura es un valor que expresa las particularidades de un territorio y sus habitantes. Por ello, el Espacio Mercantil, situado en el Edificio Panaven de la Avenida San Juan Bosco de Altamira en Caracas, está abierto al público en forma permanente como un lugar dedicado por entero al arte y la cultura, con la finalidad de estrechar lazos con el entorno social. El Espacio Mercantil mantiene una programación expositiva y de eventos, diseñada especialmente para apreciar, a través de exhibiciones y publicaciones de la Colección Mercantil, charlas, encuentros y visitas guiadas, distintos aspectos del arte venezolano desde el siglo XVIII hasta la época actual.

En el 2013 se realizaron dos exposiciones "Digital Analógico. Ensayos Visuales" que representó desarrollos en materia de medios electrónicos y vinculación de contextos extra artísticos y "Alter Ego. Lecturas del Retrato" que recoge obras de artistas que reproducen bajo su óptica particular a personas conocidas o anónimas, héroes, artistas, idealizaciones de la figura humana o cuerpos sin rostro.



Análisis de Resultados Consolidados

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre 2013, 2012 y 2011 y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre 2013 con diciembre 2012.

Resumen del Balance General Consolidado

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 vs. Dic. 2012		Dic. 2013 vs. Dic. 2011	
	2013 US\$(¹)	2013 bolívares	2012 bolívares	2011 bolívares	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	29.126	183.030.629	104.514.153	67.351.251	78.516.476	75,1	115.679.378	171,8
Disponibilidades	7.088	44.543.920	26.893.624	12.924.258	17.650.296	65,6	31.619.662	244,7
Inversiones en Títulos Valores	7.172	45.067.501	17.870.462	11.075.704	27.197.039	152,2	33.991.797	306,9
Cartera de Créditos (neta)	14.291	89.809.279	57.755.945	41.974.923	32.053.334	55,5	47.834.356	114,0
Captaciones del Público	25.899	162.756.924	92.499.400	59.558.134	70.257.524	76,0	103.198.790	173,3
Patrimonio	2.635	16.557.049	9.233.354	6.127.715	7.323.695	79,3	10.429.334	170,2

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

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

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2013 el activo total consolidado de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 183.031 millones (US\$ 29.126 millones)¹ lo que representa un incremento de Bs. 78.516 millones (75,1 %) y Bs. 115.679 millones (171,8 %) con relación a diciembre 2012 y 2011, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2013 Mercantil Banco Universal es el tercer banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 12,0 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 16,0 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 55,6 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2013 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 44.544 millones (US\$ 7.088 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 17.650 millones (65,6 %) y Bs. 31.620 millones (244,7 %) con relación a diciembre 2012 y 2011, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 27,4 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 55,1 %, siendo de 29,1 % y 48,4 % para diciembre 2012, respectivamente.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/ US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Inversiones en Títulos Valores

Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 vs. Dic. 2012		Dic. 2013 vs. Dic. 2011	
	2013 bolívares	2012 bolívares	2011 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares	%	Aumento/ (Disminución) bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	9.753.685	4.075.597	3.050.000	5.678.088	139,3	6.703.685	219,8
Estado venezolano y entes públicos	35.037.610	13.537.974	7.570.578	21.499.636	158,8	27.467.032	362,8
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	143.634	163.267	286.385	(19.633)	(12,0)	(142.751)	(49,8)
Otros	132.572	93.624	168.742	38.948	41,6	(36.170)	(21,4)
Total Inversiones	45.067.501	17.870.462	11.075.704	27.197.039	152,2	33.991.797	306,9

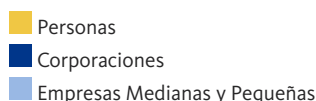
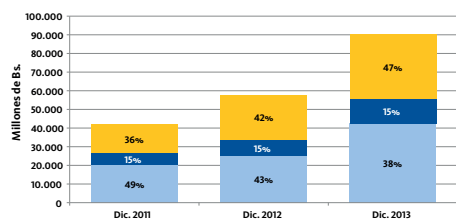
Al 31 de diciembre de 2013 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 45.068 millones (US\$ 7.172 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 27.197 millones (152,2 %) y Bs. 33.992 millones (306,9 %) con relación a diciembre 2012 y 2011, respectivamente. Asimismo, al 31 de diciembre de 2013 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 77,8 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos; 10,2 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días y 11,4 % con vencimientos mayores a 30 días; 0,4 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias gubernamentales de los Estados Unidos de América y 0,2 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano representan 0,9 veces el patrimonio y 9,7 % de los activos. Mercantil Banco Universal posee 2,6 % de los títulos de deuda pública emitidos por el Estado venezolano en moneda nacional y extranjera, según datos oficiales obtenidos del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas al 30 de septiembre de 2013.

Al 31 de diciembre de 2013, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 16.745 millones, los cuales representan el 37,2 % del portafolio de inversiones y 1,0 veces el patrimonio (Bs. 7.517 millones, los cuales representan el 42,1 % del portafolio de inversiones y 0,8 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2012).

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2013 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs. 89.809 millones (US\$ 14.291 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 32.053 millones (55,5 %) y Bs. 47.834 millones (114,0 %) con relación a diciembre 2012 y 2011, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2013, Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura con una participación de mercado de 14,5 % y segundo lugar en cartera de créditos bruta y créditos destinados a los sectores, turismo y agrario con una participación de mercado de 14,0 %, 11,9 % y 14,8 %, respectivamente. En cuanto a créditos destinados al sector hipotecario y microcréditos ocupan el tercer y cuarto lugar con una participación de mercado del 7,3 % y 7,1 %, respectivamente. La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta de 0,4 % que compara con 0,6 % del sistema financiero venezolano.

La provisión para la cartera de créditos consolidada representa una cobertura de 914,5 % de la cartera vencida y en litigio (611,5 % y 615,6 % al 31 de diciembre 2012 y 2011, respectivamente).

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos⁽²⁾

Año finalizado	Promedios del Sistema	Diciembre 31 del 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,6	0,4	0,6	0,7
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	453,1	913,7	611,1	615,6

⁽²⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31 2013		Diciembre 31 2012		Diciembre 31 2011	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	92.479.759	99,0	59.223.813	98,6	43.211.498	98,7
Reestructurada	545.128	0,6	492.243	0,8	281.980	0,6
Vencida	389.596	0,4	373.454	0,6	282.257	0,6
En Litigio	5.180	0,0	9.761	0,0	12.239	0,1
Total	93.419.663	100,0	60.099.271	100,0	43.787.974	100,0

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Al 31 diciembre de 2013 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 59 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, turístico y manufacturero. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

30 de junio de 2013

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria ^(a)	14.285.671	31,0	22,0	13	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011
Microempresarial	2.611.548	3,7	3,0	24	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2013.
Hipotecaria ^(b)	4.726.461	20,8	20,0	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012, los cuales serán aplicados de acuerdo con los ingresos mensuales de los grupos familiares a los que va dirigido el crédito.
Turismo ^(c)	1.919.209	4,1	4,0	7,02 ó 10,02	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011
Manufacturera ^(d)	9.033.214	15,1	10,0	16,20 ó 18	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012
	32.576.103	74,7	59,0		

a) En mayo de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional Fonden, S.A., y en julio de 2012 Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) emitieron Obligaciones al Portador no Convertibles en Acciones destinados al fortalecimiento y financiamiento dentro del marco de la Gran Misión Agro-Venezuela del Fondo Ezequiel Zamora. En abril de 2009 el Ejecutivo Nacional aprobó la emisión de Bonos de la Deuda Pública Nacional destinados al financiamiento del Proyecto Plan Integral de Desarrollo Agrícola 2009-2010 que en conjunto ascienden a Bs. 1.747 millones, estas emisiones pueden ser imputadas a la cartera agrícola obligatoria hasta por un máximo del 30 % del total de la cartera requerida, conforme con lo autorizado por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras en julio de 2012.

b) Al 31 de diciembre de 2013 el Banco mantiene Bs. 8.376 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., de los cuales son imputables a la cartera hipotecaria del 2013 Bs. 5.995 millones adquiridos en diciembre de 2013 y Bs. 1.730 millones correspondientes a compromisos para la adquisición de estos títulos en enero y febrero 2014, destinados al financiamiento de la Gran Misión Venezuela.

c) La Ley de Crédito para el Sector Turismo estableció entre otros aspectos la distribución de la cartera de créditos basada en segmentos de acuerdo con el monto facturado por el prestatario durante el año, fijándose en un 40 % para el segmento A (hasta 20.000 Unidades Tributarias U.T.) un 35 % para el segmento B (entre 20.000 y 100.000 U.T.) y un 25 % para el segmento C (más de 100.000 U.T.). Al 31 de diciembre de 2013, el Banco mantiene Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

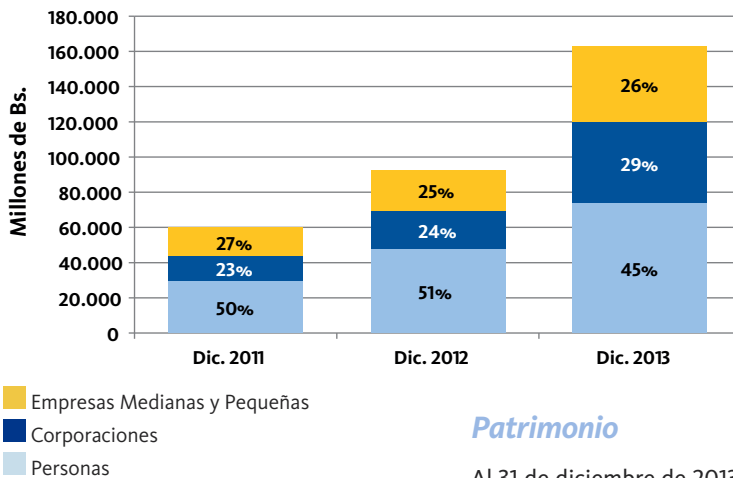
d) En junio de 2013 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas establecieron las actividades a las que debe estar dirigido el financiamiento de la cartera manufacturera de los Bancos Universales, la cual debe concentrar el 60 % del total de los recursos destinados a los sectores estratégicos de desarrollo, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias así como estatales.



Captaciones del Público

Al 31 de diciembre de 2013 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 162.757 millones (US\$ 25.899 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 70.258 millones (76,0 %) y Bs. 103.199 millones (173,3 %) con relación a diciembre 2012 y 2011, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2013, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 20,1 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y tercer lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 12,1 %.

Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios



Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2013 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 16.557 millones (US\$ 2.635 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 7.324 millones (79,3 %) y Bs. 10.429 millones (170,2 %) con relación al cierre de diciembre 2012 y 2011, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2013, incluye principalmente el resultado neto acumulado del año de 2013 de Bs. 6.526 millones, aumento de Bs. 1.301 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, disminución de Bs. 469 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y disminución de Bs. 34 millones producto de la realización de las ganancias cambiarias registradas previamente en el patrimonio de acuerdo con las normas dictadas por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Para Mercantil Banco Universal, al 31 de diciembre de 2013, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,9%² (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 19,0 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (9,8 % y 17,7 % al 31 de diciembre de 2012 y 10,1 % y 16,0 % al 31 de diciembre de 2011, respectivamente).

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

⁽²⁾ Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por Estado venezolano y entes públicos.

Ganancias y Pérdidas

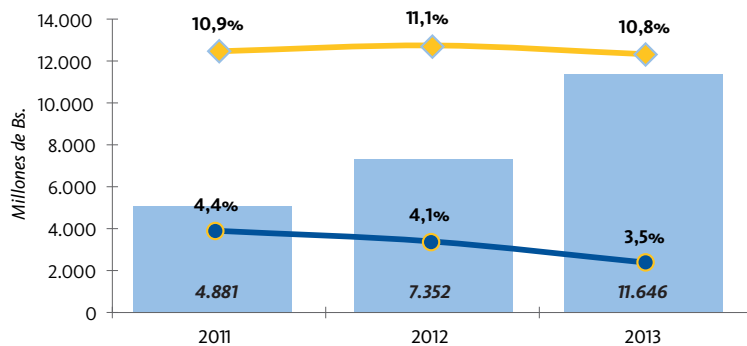
Margen Financiero

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012		Dic. 2013 Vs. Dic. 2011	
	2013 US\$(¹)	2013 bolívares	2012 bolívares	2011 bolívares	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	2.726	16.676.251	10.720.754	7.033.910	5.955.497	55,6	9.642.341	137,1
Gastos Financieros	822	5.030.305	3.368.584	2.152.593	1.661.721	49,3	2.877.712	133,7
Margen Financiero Bruto	1.904	11.645.946	7.352.170	4.881.317	4.293.776	58,4	6.764.629	138,6
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	31	187.102	128.319	123.004	58.783	45,8	64.098	52,1
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	279	1.704.815	823.864	914.332	880.951	106,9	790.483	86,5
Margen Financiero Neto	1.655	10.128.233	6.656.625	4.089.989	3.471.608	52,2	6.038.244	147,6
Otros ingresos netos	500	3.061.375	1.704.578	1.478.882	1.356.797	79,6	1.582.493	107,0
Gastos de Transformación	1.089	6.660.194	4.507.740	3.179.209	2.152.454	47,8	3.480.985	109,5
Impuesto sobre la renta	1	3.602	458.431	246.931	(454.829)	(99,2)	(243.329)	(98,5)
Resultado neto	1.067	6.525.812	3.395.032	2.142.731	3.130.780	92,2	4.383.081	204,6

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el año 2013 Bs. 11.646 millones (US\$ 1.904 millones)¹, lo que representa un incremento de Bs. 4.294 millones (58,4 %) y Bs. 6.765 millones (138,6 %) con relación al margen de los años finalizados el 31 de diciembre 2012 y 2011, respectivamente. El aumento con respecto al 31 de diciembre de 2012, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal al 31 de diciembre de 2013 fue de 10,8 % en comparación al mismo periodo el año anterior de 11,1 %.

Evolución del Margen Financiero



- Margen Financiero Bruto
- ◆ Margen Financiero Bruto/Activo financiero promedio
- Gastos de transformación/Activo total promedio

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el año 2013 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 1.705 millones (US\$ 279 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 881 millones (106,9 %) y de Bs. 790 millones (86,5 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2012 y 2011, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 3.610 millones al 31 de diciembre de 2013 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 914,5 %.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el año 2013 un total de Bs. 3.061 millones (US\$ 500 millones)¹⁾, lo que representa un aumento de Bs. 1.357 millones (79,6 %) y Bs. 1.582 millones (107,0 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2012 y 2011, respectivamente. La variación respecto al año 2012, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 612 millones (51,8 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y debitos, 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.
- Aumento de Bs. 32 millones (48,6 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos.
- Disminución de Bs. 35 millones (4,6 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2013 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 721 millones.
- Aumento de Bs. 802 millones (682,7 %) en ingresos producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, la cual pasó de Bs. 4,2893/US\$ 1 a Bs. 6,2842/US\$ 1.
- Aumento de Bs. 53 millones (12,9 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el año 2013 un total de Bs. 6.660 millones (US\$ 1.089 millones)¹⁾ lo que representa un aumento de Bs. 2.152 millones (47,8 %) y Bs. 3.481 millones (109,5 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente. El aumento con respecto al año 2012, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 831 millones (39,3 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios en respuesta a las circunstancias económicas del año y a la mensualización (pago fraccionado) a partir de enero 2014 de la bonificación única establecida en el contrato colectivo y en los contratos individuales de trabajo. Los activos por empleado pasaron de Bs. 14,5 millones en el 2012 a Bs. 25,1 millones en el 2013.
- Aumento de Bs. 619 millones (60,7 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 703 millones (51,1 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 115 millones (26,3 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 203 millones (55,4 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 188 millones (109,4 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 198 millones (49,5 %) en otros gastos generales administrativos.

¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el año 2013 fue de 3,5 % en comparación con 4,1 % del año 2012, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 31,8 % siendo para año 2012 de 35,8 %. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 56,1 % en los últimos 12 meses y por los efectos de la devaluación que afectó tanto los gastos en Venezuela, como la traducción de los gastos de la sucursal y agencia del exterior.

Impuestos y Contribuciones

Para el año finalizado el 31 diciembre de 2013 Mercantil Banco Universal 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. 265 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 358 millones por Impuestos Municipales, Bs. 1.510 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 128 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 244 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales y Bs. 4 millones por la estimación del impuesto sobre la renta a pagar. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus filiales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales representan el 28,1 % de los gastos del Banco, los cuales sumados al Impuesto Sobre la Renta equivalen al 28,2 % de tales gastos (25,4 % y 32,9 % al 31 de diciembre de 2012, respectivamente).

La alegría de ser tomados en **cuenta**

Fundación Mercantil apoya diferentes programas de la obra social Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC). A este apoyo se suma la solidaridad y generosidad de los trabajadores del Distrito Capital, quienes cada navidad donan juguetes a los niños de las zonas populares que son atendidas por esta institución. Esta actividad se realiza desde el año 2007, y a la fecha se han beneficiado más de 8.000 niños. La entrega de los juguetes donados por los trabajadores se realizó en la parroquia Nuestra Señora de La Paz en Montalbán, Caracas, con la presencia de voluntarios Mercantil y colaboradores de la comunidad.



"Ponle Cariño a tu Escuela": más de un **millón de beneficiados**

El programa emblemático de la Fundación Mercantil cumple treinta y un años y ha beneficiado a más de un millón de estudiantes y miembros de las comunidades educativas de escuelas básicas en todo el país. En esta oportunidad y en alianza con la Asociación Fe y Alegría, durante el 2013 se atendieron mejoras en la infraestructura física de varios centros educativos situados en estados Anzoátegui, Monagas, Miranda, Guárico, Lara, Sucre, Zulia y Distrito Capital beneficiado a más de 20.000 miembros de estas comunidades educativas.

Además, durante el año y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron recursos para atender las necesidades de rehabilitación de la infraestructura física de escuelas en los estados Amazonas y Bolívar beneficiando a más a 2.900 personas entre estudiantes y docentes.

Fe y Alegría desarrolla un proyecto educativo de transformación social a nivel nacional.



Gestión de Negocios

Banca de Personas y Gestión de Patrimonios

La Banca de Personas posee una cartera de más de 4.200.000 clientes atendidos a través de 266 oficinas y distribuye su cartera de crédito en 68 % para el segmento Alta Renta y 32 % para el segmento Masivo. En el año 2013 registró un saldo de más de Bs. 34.800 millones, cifra que representa un aumento de 41 % con respecto al cierre del año anterior y 38 % de la cartera total del Banco. Este crecimiento fue producto de la aplicación de nuevas herramientas de manejo de relación, donde se les ofrecieron distintos productos de crédito a los clientes potenciales en diferentes campañas de identificación a lo largo del año.

Los productos con mayor crecimiento durante el 2013 fueron los de préstamos comerciales, con un crecimiento de 21 % vs. Dic-12, enmarcados dentro de un plan de alianzas y atención de comunidades estratégicas de clientes, y el de tarjetas de crédito, con un crecimiento de 49 % vs. Dic-12, teniendo el apoyo de sus líneas paralelas las cuales crecieron 52 % vs. Dic-12.

En la estrategia de negocio de Tarjetas de Crédito fue fundamental la actualización de los límites de crédito del portafolio y las actividades promocionales para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes en los productos asociados a las tarjetas como Préstame, Crediplan y Credifácil. Con estas acciones el Banco logró ubicarse en una participación de mercado de 19,9 %, manteniéndose al igual que en el 2012 como líder del sistema financiero en este producto.

La Banca de Personas también presentó un crecimiento en los depósitos de sus clientes, los cuales se ubicaron en más de Bs. 72.200 millones, incrementándose por encima de Bs. 26.000 millones (56 % vs. Dic-12). En total esta Banca representó el 46 % del total de los depósitos del Banco.

Las cuentas corrientes mostraron un crecimiento de Bs. 7.921 millones (51 % vs. Dic-12) y las cuentas de ahorro con un crecimiento de Bs. 18.314 millones (59 % vs. Dic-12).

En el 2013, se continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes. Se mantuvo la oferta personalizada en los productos de crédito de adquisición de vehículos, hipotecario (remodelación, ampliación, autoconstrucción, adquisición de vivienda principal - deudor hipotecario) y Pronto Crédito Personal, a través de actividades de comunicación masiva, en la cuales se contactaron a más de 376.000 clientes.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, representando más del 58 % de las transacciones realizadas en todos los canales, equivalente a 576 millones de transacciones en el año 2013. Adicionalmente, se realizaron más de 36 millones de transacciones anuales a través de Mercantil Móvil.

La red de atención y servicios, al cierre de diciembre de 2013, estuvo conformada por: 266 Oficinas, de las cuales 32 disponen de Áreas de Autoservicio "Vía Rápida Mercantil" (con 142 equipos multifuncionales), 128 Taquillas Mercantil Aliado y 188 Comercios Mercantil Aliado, 1.268 Cajeros Automáticos y 63.662 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 45.591 establecimientos (servicio prestado a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A.).

La estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías continuó su consolidación a través de la expansión de la red Mercantil Aliado, que para el cierre del mes de diciembre alcanzó un total de 128 Taquillas y 188 Comercios Corresponsales activos, ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Monagas, Sucre, Cojedes, Carabobo, Aragua, Falcón, Yaracuy; así como Bolívar, Barinas, Mérida, Táchira, Zulia, Lara, Miranda, Vargas, y en el Distrito Capital, cuyas operaciones acusan un incremento sostenido.

Por su parte, la Banca Privada y las actividades relacionadas con los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores, durante el año 2013 realizaron esfuerzos que se enfocaron en la mejora de sus productos y servicios.

El segmento de Banca Privada continuó su labor de atención a los clientes de alto patrimonio, ofreciéndoles acceso a múltiples mercados y atractivos productos con el objetivo de facilitar diversas oportunidades de inversión.

Con relación a los negocios, la gestión de Mercado de Valores en Venezuela durante el año 2013 continuó con el crecimiento de la Cuenta de Valores Mercantil que alcanzó al cierre de 2013 un total de 167.062 clientes y la cual permite la participación en el mercado primario y secundario de valores.

Durante el año 2013, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal se consolidó como la fiduciaria privada con mayores ingresos, enfocando su gestión en la rentabilidad y el incremento de los activos con la participación de los segmentos de negocio, así como la mejora continua de su plataforma tecnológica a fin de simplificar la operatividad del negocio y mejorar la calidad de servicio. Igualmente, el volumen de activos de los clientes aumentó en 37 % y 49 % sus ingresos por servicios con respecto al cierre de 2013.

Banca de Empresas

La Banca de Empresas posee más de 176.000 clientes al cierre del año, distribuidos en 8 % clientes Mercado Medio y 92 % clientes pyme. La participación de la Banca de Empresas en la cartera de crédito de Mercantil Banco Universal al cierre de 2013 fue del 48 %.

Su cartera de crédito se encuentra distribuida en 52 % por el segmento pyme y en 48 % por el segmento Mercado Medio. En el 2013 se aplicó una estrategia diseñada para impulsar y apoyar el sector de pequeñas y medianas empresas, a través de un programa de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas. Los frutos de dicha estrategia se reflejaron en un incremento en la cartera de créditos de más de Bs. 18.400 millones (71 % vs. Dic-12) para ubicarse por encima de Bs. 44.000 millones al cierre de dicho año.

Asimismo, la Banca de Empresas es responsable del cumplimiento de las carteras regulatorias por parte de Mercantil Banco Universal, las cuales están compuestas por los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y de manufactura. Los préstamos destinados a dichas carteras abarcan el 33 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 31 de diciembre de 2013, experimentando un incremento de Bs. 11.676 millones (61 %) con respecto al cierre de 2012.

Por el lado de los depósitos, la Banca de Empresas evidenció un crecimiento de Bs. 19.000 millones (86 % vs. Dic-12), para ubicarse en más de Bs. 42.000 millones, lo cual representa el 27 % de los depósitos totales del Banco. En este crecimiento destacan los productos de cuentas corrientes que evidenciaron un aumento de Bs. 19.288 millones (86 % vs. Dic-12) y de cuentas de ahorro, de Bs. 439 millones (129 % vs. Dic-12).

Para el cierre de 2013, Mercantil en Línea Empresas contó con 82.500 usuarios y, en el segundo semestre, comenzó a ofrecer a los clientes el nuevo esquema de seguridad basado en un dispositivo físico denominado “*Token*”, mediante el cual los nuevos clientes afiliados no requieren de un Certificado Digital para realizar sus operaciones, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura. Al cierre del 2013, existen 13.000 usuarios de Empresas con “*Token*”.

En el año 2013 finalizó el cuarto convenio suscrito entre Mercantil Banco y la Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria) por un monto de Bs. 1.000.000. Este programa se ha mantenido vigente desde el año 2003, logrando impulsar la participación de 310 empresas hasta el 2013. Adicionalmente con Consecomerio se mantiene el programa “AI-Invest IV” de la Unión Europea, cuyo objetivo es prestar apoyo a las empresas pyme que presenten la necesidad de realizar un plan de negocio.

Banca Corporativa

En el año 2013, la Banca Corporativa continuó ofreciendo una extensa variedad de productos y servicios financieros de calidad a más de mil grupos económicos, a través de los distintos segmentos corporativos en Venezuela.

La cartera de créditos de la Banca Corporativa se incrementó con respecto al año 2012 en 50 %, cerrando 2013 en Bs. 13.412 millones, distribuidos entre los segmentos Corporativo, Petróleo y Gas e Instituciones Financieras.

El crecimiento en las captaciones totales e inversiones cedidas con respecto al año anterior fue del 90 %, registrando una cifra de Bs. 46.947 millones al cierre del año 2013, distribuida entre los segmentos de la Banca Corporativa y de Inversión.

Las captaciones totales del segmento que atiende a los clientes corporativos culminaron el año 2013 con un crecimiento de 94 % en relación al año 2012 (Bs. 41.704 millones). Estos volúmenes siguen reflejando una creciente acumulación de fondos de parte de nuestros clientes cuyo manejo de caja es altamente influenciado por niveles de inflación.

La cartera de créditos tuvo un comportamiento creciente, incrementándose en 43 % durante el año (Bs. 10.166 millones).

EL sub-segmento de Petróleo y Gas volvió a mostrar en el 2013 un crecimiento en su actividad relativa, tal y como mencionamos en el informe del 2012. La cartera de créditos de clientes del sector Petróleo y Gas se ubicó al cierre del ejercicio en Bs. 2.778 millones, lo que representa un crecimiento del 76 % respecto al año anterior. Los depósitos del sector crecieron en 57 %, culminando al cierre de 2013 en Bs. 1.334 millones.

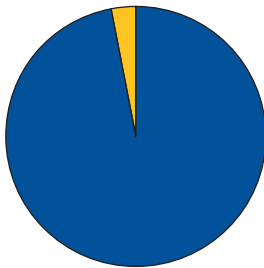
El segmento de Instituciones Financieras en Venezuela continúa adaptándose al cambiante mercado. El foco estratégico ha estado en la racionalización de nuestras contrapartes necesarias en los mercados monetario y de capitales, en términos de bancos y compañías de seguros. Se ha dedicado esfuerzo a la venta cruzada de productos y servicios a nuestra actual plantilla de clientes, lo que dio como resultado unos volúmenes de activos y pasivos de Bs. 399 millones y Bs. 2.623 millones respectivamente.

Al cierre de 2013, los depósitos del segmento Banca Institucional en Mercantil Banco Universal se ubicaron en Bs. 1.286 millones, representando 0,8 % del total de captaciones de la Institución, destacando además que el mercado de los depósitos oficiales representa el 0,6 % de participación dentro del sistema financiero venezolano.

Con ese nivel de penetración, Mercantil Banco Universal atiende a más de 122 organismos de la administración pública e instituciones del Estado de diversa índole incluyendo PDVSA, ofreciéndoles una amplia gama de productos entre los cuales destacan: pagos de nóminas y proveedores; recaudación de impuestos nacionales, fideicomisos de inversión, administración y prestaciones sociales.

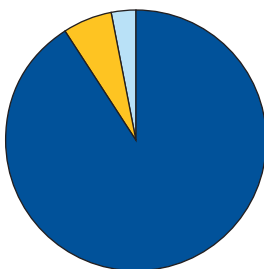
La actividad de Productos del Pasivo continuó con su estrategia de derivación de transacciones a canales electrónicos con la venta de productos especializados, aumentando el índice de venta cruzada a 3,58 productos del pasivo por cliente corporativo. En el año 2013, el BCV instauró la compensación electrónica de cheques con imágenes, por lo cual se reforzó la venta e implantación del producto Círculo de Seguridad.

Banca Corporativa Cartera de Créditos 2013



■ Corporativo/Petróleo y Gas	97%
■ Instituciones Financieras	3%

Banca Corporativa Captaciones Totales + Inversiones Cedidas 2013



■ Corporativo/Petróleo y Gas	92%
■ Instituciones Financieras	5%
■ Sector Público	3%

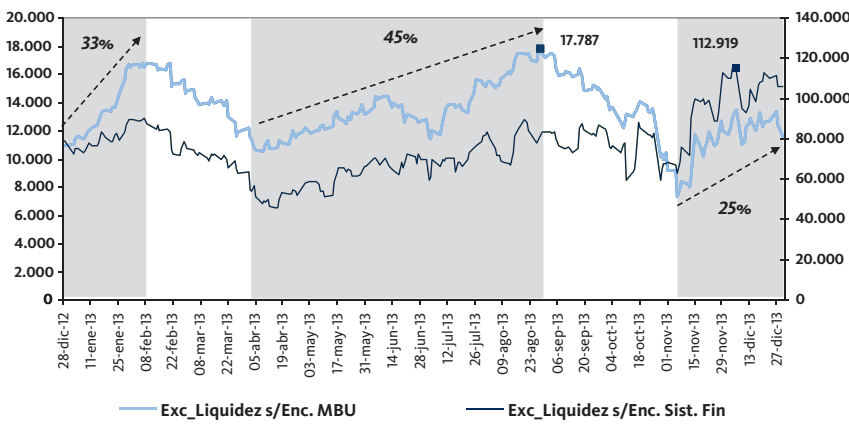
Durante 2013 Mercantil Banco, experimentó una contracción en las transacciones de comercio exterior; no obstante, con sus clientes no personales acumuló transacciones del orden de US\$ 1.824 millones entre importaciones y exportaciones, más US\$ 3.666 millones en operaciones diferentes de la importación o exportación de bienes tangibles. Factor importante fue el desempeño del servicio "Cadivi Móvil", el cual acusó un crecimiento de 27 % en volúmenes manejados, de 8 % en la cantidad de expedientes procesados y de más de 32 % en la cantidad de visitas efectuadas; durante el año prestó servicios a clientes escogidos atendidos por la Banca de Empresas y se alcanzó la cantidad de 83 empresas atendidas. En el segmento corporativo, este servicio sirvió para captar 53 % de todo el volumen de comercio exterior observado en el segmento, 27 % mayor respecto del año precedente. Pese a las medidas tomadas por el gobierno nacional para reducir las importaciones, el volumen total de solicitudes de divisas de importación procesadas por el Banco durante 2013, de US\$ 5.345 millones, se mantuvo prácticamente a la par respecto del año 2012. De manera similar, y pese a la importante reducción observada en el año en la autorización de liquidación de divisas por parte de Cadivi y su posterior desembolso efectivo por parte del BCV, el monto y operaciones totales de índole cambiaria, de US\$ 4.155 millones, se mantuvo en niveles cónsonos con los observados durante el año anterior y se obtuvo el tercer lugar entre los operadores cambiarios con una participación de 14 % al cierre del año.

Adicionalmente, se mantuvo la estrategia definida por la institución en cuanto a la participación en eventos y patrocinios de empresas del segmento, prestando apoyo en áreas esenciales destinadas a reforzar la responsabilidad empresarial.

Finanzas

Liquidez

El comportamiento de la economía durante el año 2013, estuvo caracterizado por una recomposición de los excedentes del sector financiero privado y público. De manera puntual, el excedente de liquidez sobre encaje del sistema financiero se incrementó en un 34 %, lo que representa en términos nominales un aumento de Bs. 26.497 millones respecto al cierre de diciembre del 2012 (Bs. 79.037 millones). A nivel de tendencia, el promedio mensual del excedente alcanzó niveles de Bs. 75.924 millones, 89 % por encima del promedio registrado en igual período del año pasado (Bs. 40.168 millones).



Por su parte, Mercantil Banco Universal registró un incremento interanual de 5 % en el excedente de liquidez sobre encaje en relación al cierre de diciembre del 2012 (Bs. 10.968 millones). No obstante, durante el 2013 mantuvo períodos de alta concentración de liquidez (ene – feb: +33 %; may – ago: 45 % y nov – dic: +25 %), como resultado de la ausencia de subastas de Bonos DPN, tanto en el mes de enero como en los meses de noviembre y diciembre, y por el incremento de los medios de pago, entre abril y agosto.

Al comparar el promedio mensual del excedente de liquidez del Banco con el año 2012, se evidencia un incremento de 197,6 % al pasar de Bs. 4.537 millones a Bs. 13.502 millones en 2013.

Política Monetaria

La política monetaria implementada por el Banco Central de Venezuela (BCV) durante el 2013 tuvo un efecto neto de astringencia de liquidez, dado los niveles históricos presentados por el sistema. En concordancia con esto, incrementó los niveles de participación en las operaciones de absorción de las instituciones financieras en los plazos de 28 y 56 días. Aunado a ello, el BCV abrió nuevos plazos para estas operaciones (270 y 360 días).

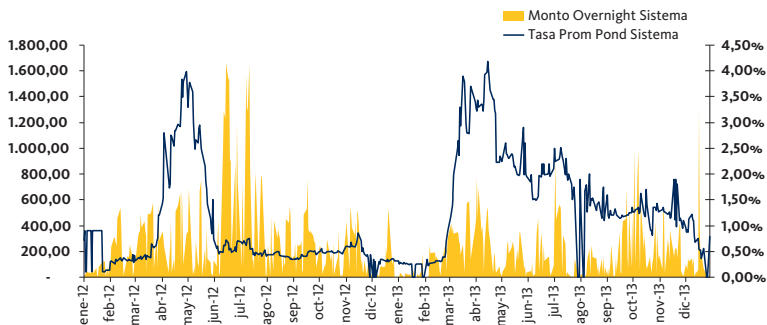
Al cierre del mes de diciembre el monto neto de las operaciones de mercado (OMA) se situó en Bs. 52.944 millones, 128,4 % por encima del monto para el cierre del 2012 (Bs. 23.179 millones). Mercantil mantiene una participación activa en estas operaciones, representando el 18 % del sistema (Bs. 9.753 millones). El incremento del monto de participación máxima en las colocaciones de absorción para MBU fue de +139 % (Bs. 5.678 millones) al monto máximo al cierre del 2012 (Bs. 4.075 millones).

Mercado Interbancario

Las negociaciones en el mercado *overnight* se situaron en promedios diarios de Bs. 228 millones versus Bs. 358 millones del 2012, lo cual representa una caída de 36 % del monto transado. Mercantil participó en este mercado prestando un promedio diario de Bs. 17,6 millones, 27 % menos que el año anterior (Bs. 24 millones).

El comportamiento de este mercado fue similar al del pasado año, con tasas máximas en el mes de abril del 4 %. Sin embargo, presentó mayor resistencia a la baja en los meses posteriores, producto de la recomposición de los excedentes en el sistema tanto públicos como privados. Por su parte, MBU mantuvo niveles de tasas ajustadas al comportamiento del mercado.

Mercado Overnight



Endeudamiento interno: Deuda Pública Nacional e Inversiones Obligatorias

A nivel de endeudamiento, el Gobierno mantuvo su estrategia de colocar montos relevantes de deuda interna para financiar el gasto e incrementar los ingresos a la Tesorería Nacional. El monto total emitido de Bonos de la Deuda Pública Nacional (DPN) durante el 2013 fue de Bs. 81.880 millones, compuesto por títulos a tasa variable (Vebonos 2022, 2023, 2024 y 2025) y a tasa fija (TIF 2021, 2022, 2023 y 2024). Del monto total subastado en el mercado primario MBU participó activamente a rendimientos promedio de 14,3 % versus un rendimiento promedio del sistema del 14 %, manteniendo así una estrategia de optimizar el margen financiero. Igualmente, MBU se mantuvo activo en el mercado secundario.

De igual forma, se realizaron colocaciones directas a la Banca Pública Nacional por Bs. 28.150 millones en Vebonos con vencimiento 2024 y 2026 y de TIF 2023 y 2025 por Bs. 23.000 millones, totalizando unas colocaciones privadas de Bs. 51.150 millones adicionales a los montos subastados. Por otro lado, al igual que el año pasado prevaleció la ausencia de subastas en dólares.

En el ámbito de las inversiones obligatorias, a partir del mes de febrero se realizaron colocaciones para financiamientos especiales a través del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, organismo adscrito a Petróleos de Venezuela (PDVSA), por el orden de los Bs. 71.768 millones, presentando un incremento del volumen de Bs. 37.125 millones (107 %) en relación al 2012 (Bs. 34.643 millones). Asimismo, MBU fue adjudicado con base en su participación de mercado en la cartera hipotecaria.

La tradición como **pilar fundamental** de la cultura

Por más de una década, Mercantil ha contribuido con las actividades culturales y el funcionamiento del Museo Arquidiocesano “Monseñor Lucas Guillermo Castillo”, fundado en 1946 y ubicado en el centro histórico de la ciudad de Coro del estado Falcón. El aporte de Mercantil permitió realizar reparaciones en su estructura que garantizarán la preservación de diversas obras religiosas y la realización de exposiciones. De igual forma se apoyó la realización de la XXXII Feria Popular del Pesebre en la ciudad de Coro.



Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa

Mercantil Banco Universal, a través del área de Operaciones y Tecnología ha realizado durante el año 2013 iniciativas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de servicio de sus clientes mediante el fortalecimiento de sus canales de distribución, para la venta de sus productos y servicios, reforzando de manera sustantiva los niveles de seguridad en materia de prevención de fraudes y logrando eficiencia en los procesos mediante la derivación de las operaciones hacia los canales electrónicos.

Red de Oficinas Mercantil Banco

Al cierre de 2013, Mercantil Banco cuenta con 266 oficinas a nivel nacional. Producto de las iniciativas de derivación a canales electrónicos, las transacciones ejecutadas en las oficinas comerciales se reducen de 8 % a 6 % del total de las transacciones realizadas en los distintos canales durante 2013. Estas acciones de derivación impulsan la mejora en la atención a nuestros clientes, orientados al cumplimiento de los tiempos establecidos por el organismo regulador.

Asimismo, se continuó con la expansión de la red de dispositivos para autogestión de operaciones en taquilla bajo el concepto "Vía Rápida". El Banco cuenta a diciembre 2013 con 140 equipos multifuncionales en 32 ubicaciones (Oficina Principal, Tolón, El Rosal, Centro Plaza, Bello Monte, Las Garzas, Barquisimeto, Av Lara, La Concordia, La Lagunita, Plaza República, Puerto Ordaz, C.C. Orinokia, Cima Barinas, Sambil San Cristóbal, La Cascada, Sambil Maracaibo, Sambil Barquisimeto, C.C.C.T. II, Guarenas, Valencia Norte, Maturín, Mérida, Girardot, Valera, Galerías el Recreo, Cabimas, Paseo Orinoco, Cumaná, Sambil Valencia, C.C. Buenaventura, Sambil Paraguaná), permitiendo realizar operaciones de depósito en cheque y efectivo, así como pagos de tarjeta de crédito. Al cierre del año, a través de estos dispositivos se acumula un nivel transaccional de 4.692.501 operaciones, con una derivación del 52 % de las transacciones totales de las oficinas que se encuentran bajo este concepto.

Red de cajeros automáticos

La red de cajeros automáticos, al cierre de 2013, está conformada por 1.268 unidades (ATM), en 664 ubicaciones, incorporándose 40 dispositivos adicionales durante el año. Como iniciativa para el mejoramiento de la calidad de servicio de la red, se implementó herramienta de monitoreo y gestión para incrementar los niveles de disponibilidad del servicio. Asimismo se incorporaron nuevos límites de retiro para clientes de Mercantil Banco y de la red interbancaria, lo cual facilita la ejecución de las transacciones, particularmente en el suministro de efectivo.

Red de puntos de ventas

Mercantil Banco cuenta al cierre de 2013, con una red de 64.739 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, Merchant y de comercio electrónico, lo que representa 10 % de incremento con respecto al año 2012, con niveles de disponibilidad promedio mes año del 99,41 %. Asimismo, el canal puntos de venta es uno de los canales con mayor crecimiento histórico, representando para el año 2013 un crecimiento del 28,35 % en sus operaciones.

Canal Mercantil Aliado

Mercantil Banco continuó expandiendo este canal con el propósito de fortalecer la atención de los clientes del segmento de Grandes Mayorías, ampliando la red a 316 puntos de atención al cierre de diciembre 2013, conformados de la siguiente manera:

Taquillas Asociadas

Región	Cantidad
Andes	13
Carabobo	14
Centro	5
Centro Occidente	3
Metropolitana I	3
Metropolitana II	34
Metropolitana III	15
Occidente	11
Oriente	19
Sur	11
Total	128

Comercios Corresponsales

Región	Cantidad
Andes	12
Carabobo	19
Centro	5
Centro Occidente	1
Metropolitana I	9
Metropolitana II	52
Metropolitana III	26
Occidente	6
Oriente	32
Sur	26
Total	188

Durante 2013, se entregaron en taquilla más de 62.000 Tarjetas Efectivo y el canal realizó 1.335.748 transacciones.

Canal Mercantil Móvil

Al cierre del año 2013 este canal presenta un volumen de alertas y notificaciones acumulado de 23.519.572 mensajes, correspondiendo el 80,43 % a alertas para prevención de fraudes.

Adicionalmente, a través de Mercantil Móvil Internet (Wap), se realizaron transacciones financieras y no financieras alcanzando niveles promedio mes de 1.327.916 transacciones.

Durante 2013, Mercantil Banco Universal incorpora nuevas funcionalidades a la aplicación para el acceso a Mercantil Móvil en dispositivos Tabletas Ipad y Android, y teléfonos inteligentes Android, IOS y Blackberry, poniendo a la disposición de los clientes opciones tales como: movimientos geolocalizados, nuevo diseño de "Mis Mensajes", notificaciones de mensajes, mapas actualizados, información sobre última conexión y el canal Youtube. Este canal ha generado, en promedio mensual, más de 4.000.000 transacciones en el año.

Sistema Gestión de la Calidad bajo requisitos ISO 9001:2008

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma) mantiene la certificación de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, de nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal y adicionalmente amplió el alcance de una de ellas. La auditoría de mantenimiento y renovación fue realizada por el organismo certificador de la calidad en septiembre de 2013 y durante la misma se evidenció la fortaleza del Sistema de Gestión de la Calidad de Mercantil.

Las 9 líneas de servicio certificadas bajo la norma ISO 9001:2008 que cumplen con los requisitos de la norma son:

- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias para clientes por vía telefónica (CAM).
- Procesamiento de transacciones bajo la red de cajeros automáticos (ATM).
- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias vía Internet.
- Préstamo en efectivo para tarjetahabiente Mercantil (Préstame).
- Servicio masivo de Fideicomiso Laboral.
- Solicitud y distribución de chequeras domiciliadas a nivel nacional.
- Servicio a clientes corporativos por concepto títulos valores de renta fija.
- Tarjetas de Crédito (TDC) en la red de oficinas comerciales a nivel nacional.
- Atención y procesamiento de transacciones bancarias en taquilla de oficinas comerciales a nivel nacional (tipos Hub y A). Esta última fue ampliada en su alcance para incluir Vía Rápida-Autoservicio (Depósitos).

La ratificación de las certificaciones otorgadas por Fondonorma según la Norma ISO 9001:2008 a nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal y la inclusión de la certificación de las áreas de autoservicio Mercantil Vía Rápida son un reconocimiento a la calidad de servicio que ofrece la institución a sus clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades financieras en un ambiente de mejora continua de sus procesos.

Prevención de Fraude

En materia de prevención de fraude electrónico, durante el primer semestre de 2013 se implantó la primera fase de la herramienta de monitoreo integral multicanal, la cual permite detectar de manera oportuna patrones de fraude, permitiendo tomar acciones para mitigar que el mismo ocurra. Para el mes de octubre, se empezaron a procesar transacciones de Tarjeta de Crédito a través de esta nueva herramienta.

Asimismo, con la finalidad de reforzar los aspectos más importantes en materia de seguridad relacionados con el resguardo de la información por parte de los clientes, se dio continuidad a las campañas informativas en la página de Mercantil en Línea, adaptadas a la modalidad de fraude predominante en un momento dado.

Como medida para reforzar la seguridad en la Banca en Línea Empresas, se incorpora el dispositivo Token, el cual sustituye el Certificado Digital por el uso del Token Físico. Esta pieza de hardware generadora de contraseñas de un solo uso (OTP), permite la generación de nuevas claves, cada vez que el cliente ingrese a la Banca en Línea Empresas. Esta medida permite mitigar el riesgo de comprometer la contraseña del usuario a través del uso de algoritmos matemáticos que robustecen el proceso de autenticación.

Las ideas de los líderes jóvenes socialmente responsables

Mercantil auspicia el Programa Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables impulsado por el Comité de Alianza Social de VenAmCham en conjunto con Rotary Internacional, bajo el enfoque “más que un concurso una escuela de líderes”, se promueve anualmente la elaboración de proyectos sociales con temas que benefician a los integrantes de las distintas comunidades de nuestro país.

En 2013 se realizó la IX Edición de este programa resultando como ganador Francisco Hernández estudiante de Ciencias Administrativas mención Gerencia, de la Universidad Metropolitana, con el Programa “Semillas Populares”, dirigido a fortalecer emprendimientos en La Vega (Caracas). El segundo lugar lo obtuvo Tania Espinoza estudiante de Odontología de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, núcleo Anzoátegui, quien diseñó un Plan de rehabilitación protésica para pacientes geriátricos de la Fundación Casa del Abuelo, ubicada en Barcelona, estado Anzoátegui.



Capital Humano

El enfoque estratégico de las actividades relacionadas con el Capital Humano del Banco estuvo orientado principalmente en mantener y mejorar el clima organizacional, en fomentar las oportunidades de desarrollo individual de los trabajadores y sus niveles de bienestar personal y familiar, en el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, en mejorar los niveles e indicadores de eficiencia y en desarrollar nuevos espacios y oportunidades de cercanía con los trabajadores.

Al 31 de Diciembre de 2013, el Banco cuenta con 7.275 trabajadores que representa un crecimiento del 1% respecto al año anterior y alcanza un índice de Activos por Empleado de Bs. 25,2 millones (Bs. 14,5 millones en el 2012). Cabe destacar el fortalecimiento de los medios de autogestión de los procesos de Recursos Humanos desarrollados en el portal “Somos Mercantil”, los cuales permitieron realizar más de 170.000 transacciones en el año.

Durante el año el Banco puso en práctica una serie de iniciativas dirigidas a apoyar a sus trabajadores para fortalecer tanto sus ingresos como los beneficios de carácter social. En este sentido, se firmó con la dirigencia sindical una nueva Convención Colectiva de Trabajo con una vigencia tres años, se fortalecieron y ampliaron los planes de el financiamiento para la adquisición y remodelación de viviendas y se aplicaron nuevos mecanismos de compensación que permitieron optimizar los ingresos mensuales de los trabajadores.

Desde la perspectiva del desarrollo del talento, durante el 2013 se llevó a cabo un amplio esquema de actividades y eventos de formación y adiestramiento que permitió realizar 142.400 horas de capacitación, más de 59.000 participaciones para una inversión total de Bs.17,5 millones, con foco en competencias técnicas y genéricas, así como en materias regulatorias y de cumplimiento. El esfuerzo tuvo un amplio alcance nacional impartándose, además del adiestramiento a distancia (e-learning), adiestramiento presencial en 33 ciudades del país. En cuanto al desarrollo interno, se masificó el nuevo mecanismo de autopostulación para el desarrollo de personal activo con más de 400 vacantes publicadas.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la relación con los trabajadores y sus familias se realizaron más de cincuenta Jornadas Especiales de integración y cercanía a nivel nacional, alcanzándose una participación de más de 29.000 personas.

En materia de cumplimiento, el Banco mantuvo sus Solvencias Laborales, reflejando las auditorías externas e internas el cumplimiento de las normativas legales y contables. Igualmente, en el 2013, se logró incorporar a más del 90% del personal a las evaluaciones médicas ocupacionales periódicas que realiza la empresa.

En material sindical, la Federación Nacional de Trabajadores del Banco realizó la elección de sus autoridades, quedando así legitimada toda la representación sindical que incluye a las siete organizaciones sindicales estatales. Siguiendo con su tradición, Mercantil Banco durante el año 2013 no tuvo conflictividad laboral, manteniéndose una relación respetuosa y armoniosa entre la empresa, sus sindicatos y los trabajadores.

Todas las actividades realizadas y la actuación de la gerencia fueron factor fundamental en la mejora de todas las dimensiones del Clima Organizacional y del compromiso de los empleados, lo cual se vio reflejado en que el 93% de nuestros empleados opinaron en la encuesta de Clima que Mercantil Banco Universal es una gran empresa para trabajar. Entre las dimensiones de mayor fortaleza el estudio destaca la visión de sus líderes, su honestidad y ética con la conducen el negocio y el orgullo de los trabajadores tanto por las empresas como por el trabajo que realizan.

El deporte como factor de **integración**

Para Mercantil es muy importante promover iniciativas deportivas que permitan la integración de sus trabajadores y que a su vez inviten a adoptar hábitos para el bienestar integral. Por esta razón se organizan en forma permanente torneos en diversas disciplinas deportivas en la que trabajadores, familiares y amigos comparten en un ambiente de sana competencia. Durante el 2103 más de 2.000 personas participaron en diferentes eventos y actividades a nivel de todo el país.

Adicionalmente y durante el año, Mercantil fomenta la participación de los hijos de los trabajadores en escuelas deportivas.



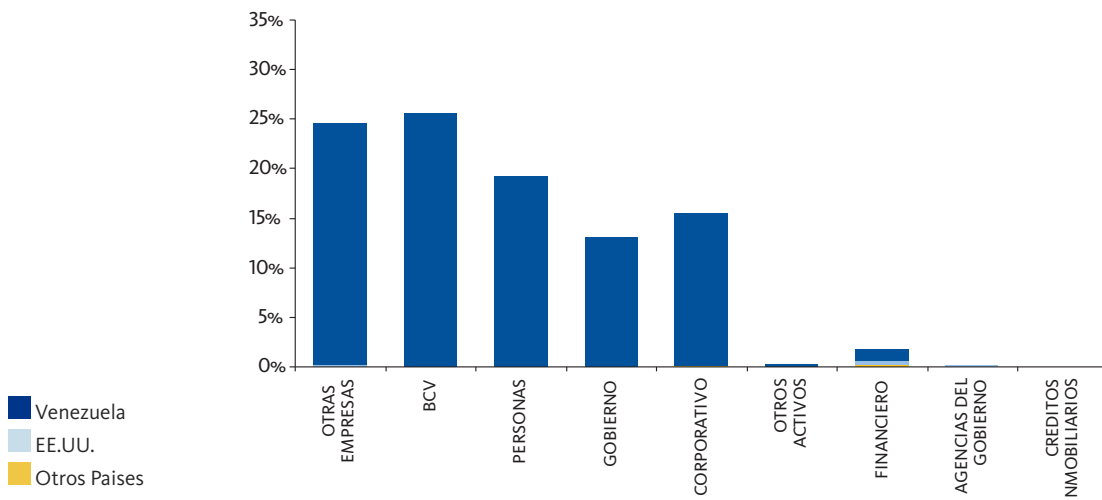
Gestión de Riesgo

En Mercantil Banco Universal la gestión de riesgo es una de las principales fortalezas en la estrategia competitiva y una de las fuentes de generación de valor para los accionistas. Durante el año 2013, la Gerencia de Riesgo Integral continuó con sus acciones alineadas a las mejores prácticas y dentro de los límites de tolerancia establecidos por el Banco, el cual sigue orientado a fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de la organización, a través de la consolidación de los valores corporativos y una búsqueda de la excelencia.

Riesgo de Crédito

A continuación se detalla la exposición global de riesgo de crédito (incluye riesgo directo, contingente y emisor) especializado por geografías y tipo de clientes a diciembre 2013:

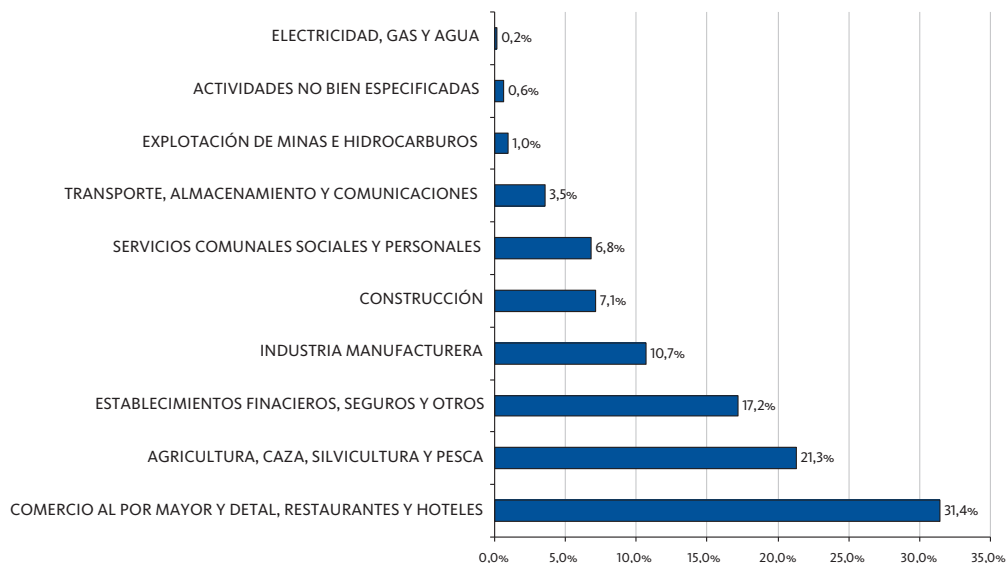
Distribución de riesgo de crédito por geografía



Para 2013, la exposición de riesgos de crédito en Mercantil Banco Universal consolidado alcanzó Bs. 100,98 millardos, lo que refleja un incremento de 55,57 % respecto al año anterior. La región geográfica que continúa manteniendo una mayor participación en el total de la exposición de riesgo es Venezuela, con 99 % del total.

A continuación se muestra la distribución de la cartera de créditos en Mercantil Banco Universal consolidado por actividad económica de los clientes:

Distribución Cartera de Crédito Mercantil consolidado por actividad económica



Se observa que el 80,6 % del portafolio de crédito corresponde a las 4 actividades económicas siguientes: comercio al por mayor y detal, restaurantes y hoteles con 31,4 %, agricultura, caza, silvicultura y pesca con 21,3 %, establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresas con 17,2 % (incluye créditos al consumo), e industria manufacturera con 10,7 %.

La actividad económica que más creció en términos relativos durante el año 2013, fue comercio al por mayor y detal, restaurantes y hoteles se situó en 31,4 % a diciembre 2013, lo cual representó un incremento interanual de 77 %.

Al cierre de 2013, los 20 mayores deudores de la cartera representaron el 6,2 % del total de la cartera para este periodo.

Bajo la gestión de riesgo de crédito, se realiza un seguimiento continuo del riesgo de concentración mediante el análisis de la cartera, las revisiones de los límites de exposición y el establecimiento de políticas.

Riesgo de Mercado

El Riesgo de Mercado se materializa en una institución financiera cuando las condiciones de mercado cambian adversamente, afectando la liquidez y el valor de los instrumentos financieros que la institución mantiene en portafolios de inversión o en posiciones contingentes, resultando en una pérdida para la institución. Para Mercantil Banco Universal, el riesgo de mercado está constituido fundamentalmente por dos tipos de riesgo: Riesgo de Precio y Riesgo de Liquidez.

La medición de cada uno de los factores de mercado y su incidencia en el apetito y perfil de riesgo de la organización se realiza con frecuencia diaria. Para ello, Mercantil cuenta con una infraestructura tecnológica y sistemas de alarmas tempranas en las cuales descansa el control y el seguimiento del riesgo de mercado asumido por la Tesorería, generando una gama de reportes dirigidos a las unidades tomadoras de riesgo de la Tesorería, así como a las instancias gerenciales correspondientes.

Mercantil Banco Universal concentra sus análisis en diversas metodologías para la medición del riesgo de mercado entre las cuales se encuentra el Valor en Riesgo (VaR), Sensibilidad del Margen Financiero ante cambios en las tasas de interés (GAPs de reprecio, Ganancias en Riesgo), GAPs de liquidez, y otra serie de medidas e índices que permiten gestionar eficientemente el riesgo de mercado, tanto en condiciones normales de mercado como en situaciones de estrés.

La Gerencia de Riesgo de Mercado posee la responsabilidad del establecimiento y la certificación de modelos de medición para los riesgos de mercado. Cada uno de los parámetros que soportan estos modelos, son periódicamente revisados y contrastados con estudios de backtesting.

La Gerencia de Riesgo de Mercado monitorea, en forma permanente, las siguientes actividades: Riesgo de Mercado en las Actividades de Renta Fija en Bolívares, Trading en el Mercado de Títulos Valores en Bolívares, Riesgo de Mercado en las Actividades de Posicionamiento, Riesgo de Precio de las Posiciones de Descalce de Tasas de Interés y Riesgo de Liquidez.

Riesgo Operacional

En Mercantil Banco la gestión del Riesgo Operacional se considera un elemento fundamental para el alcance de sus objetivos. Dado el dinamismo actual de la actividad financiera y considerando las diversas fuentes generadoras de este tipo de riesgo, tanto internas como externas, se pone a prueba la capacidad de la Institución para satisfacer las expectativas de los grupos de interés y el cumplimiento con los entes reguladores.

La gestión del Riesgo Operacional mantiene el enfoque integral que la ha caracterizado, siempre orientada a la combinación de aspectos cualitativos y cuantitativos que se traduce del análisis preventivo de riesgos, y a la atención oportuna de los mismos a través del establecimiento de acciones correctivas para mitigar las debilidades advertidas.

Durante el año 2013 se identificaron y evaluaron riesgos operacionales en procesos críticos de la organización, ofreciendo información necesaria para la toma de decisiones.

Como respuesta a los riesgos identificados, el seguimiento de los planes de acción representa un aspecto fundamental en la gestión del Riesgo Operacional, particularmente aquellos planes orientados a prevenir riesgos de alta frecuencia como son los fraudes electrónicos, y los relacionados con la mitigación de riesgos asociados a seguridad de la información. Los riesgos de alta severidad o catastróficos se han atendido con programas robustos de pólizas de seguro y con el fortalecimiento de los planes de continuidad de servicio, que preparan a la Organización para responder efectivamente ante amenazas de esta índole.

El estudio comparativo del comportamiento de los eventos de riesgo operacional en el tiempo forma parte de la gestión continua. En este sentido, con base en la información de los eventos recolectados, se realizan cuantificaciones de riesgo y análisis de escenarios, lo cual contribuye al establecimiento de objetivos manteniendo control de las pérdidas esperadas.

La sensibilización de los trabajadores en materia de riesgo operacional es fundamental para lograr el éxito en la prevención y mitigación de riesgos, en tal sentido, como parte de las actividades de concientización se mantiene el curso en línea "Riesgo Operacional", de manera de afianzar, aún más, la cultura de riesgo en la organización.



Calificaciones de Riesgo

Anualmente la empresa calificadora Fitch Ratings realiza los procesos de calificación crediticia a Mercantil, C.A., Banco Universal.

En la tabla anexa se presenta un resumen de las calificaciones crediticias.

Las calificaciones de riesgo nacional de Mercantil Banco Universal “están sostenidas por su franquicia, una base de depósitos estable, un adecuado desempeño sustentado por una cultura de gestión de riesgos superior al promedio”, constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales del banco están mayormente supeditadas al riesgo país de Venezuela. La calificación soberana de Venezuela es B+ a largo plazo y B a corto plazo.

Mercantil Banco Universal

Mercantil Banco Universal	Fitch Ratings
Calificación Nacional	
Largo plazo	AA+ (Ven)
Corto plazo	F1+ (Ven)
Calificación Internacional	
Largo plazo (Moneda Extranjera)	B+
Corto plazo (Moneda Extranjera)	B
Largo plazo (Moneda Local)	B+
Corto plazo (Moneda Local)	B
Viabilidad	b+

Apoyar a venezolanos de la **tercera edad**: una prioridad

Mercantil apoya desde hace más de 5 años a los ancianos de la Asociación Civil Madre Marcelina ubicada en Catia, Municipio Libertador de Caracas. El apoyo de Mercantil correspondiente al año 2013 permitió efectuar mejoras para el acondicionamiento de las instalaciones de esta Casa Hogar.



Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT)

La gestión de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT), tiene como misión promover a todos los niveles de la organización y como componente de un buen Gobierno Corporativo, una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos de Prevención y Control de LC/FT de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Resoluciones 119-10 y 136-03) y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, apoyando a la organización mediante un enfoque sistemático y profesional, en la identificación, seguimiento y administración del Riesgo Reputacional por LC/FT, y proporcionando información, análisis y recomendaciones, a fin de asegurar una actuación ajustada a las regulaciones y a las mejores prácticas internacionales en la materia, como son las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), los Principios Wolfsberg a los cuales el Banco se adhirió en el año 2003, y el Documento de Debida Diligencia con la clientela de los Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa, Mercantil Banco Universal tiene establecido y desarrollado un “Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT”, estructurado por un Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT, que reporta directamente a la Junta Directiva, un comité multidisciplinario y una unidad de prevención y control de LC/FT y responsables de cumplimiento designados para las áreas identificadas sensibles de riesgo de LC/FT, al igual que cuenta con un Plan Operativo Anual, un Programa de Evaluación y Control, un Código de Ética, un Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, un Programa de Adiestramiento y un enfoque basado en el riesgo para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas de LC/FT, las cuales de considerarse son reportadas a las autoridades.

Durante el Año 2013, su acción estuvo dirigida a continuar reforzando los procesos de Administración de Riesgos de LC/FT, concernientes a la Resolución 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, y a fortalecer la cobertura y minimización de los riesgos por LC/FT, mediante la aprobación y establecimiento de políticas, actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, designación de 60 empleados responsables de cumplimiento para las áreas sensibles de riesgo, implantación de nuevos procesos de monitoreo y control de carácter administrativo y operativo, capacitación del personal con especial énfasis en los que administran procesos de mayor sensibilidad de riesgo, y la adquisición de tecnología de vanguardia, lo cual le ha permitido contar con una estructura eficiente y efectiva, con un alto nivel profesional en el proceso de administración del riesgo, interactuando con el resto de las unidades en un ambiente de mejoras continuas.

La política “Conozca su Cliente” es el eje central en el que se apoya Mercantil Banco Universal para la detección oportuna de operaciones que se presuman de LC/FT, cuyos procesos de cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, son revisados permanentemente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Auditoría Externa y Auditoría Interna.

En materia de adiestramiento al personal, en cuanto a la Prevención y el Control de la LC/FT, se desarrolló un extenso programa de talleres y cursos de capacitación para 6.575 empleados.

La unidad se relaciona permanentemente con el organismo regulador y otras autoridades competentes, manteniendo una comunicación ágil y efectiva con los mismos.

Difundiendo el **conocimiento** sobre las Ciencias Naturales en Venezuela

Durante el 2013 Mercantil apoyó a la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle para la difusión y divulgación digitalizada de la Obra Bibliográfica sobre la Flora y Ecología en Venezuela, producida por el Hermano Jesús Hoyo Fernández. La Fundación La Salle es un organización que durante 73 años ha estado de dedicada a fortalecer la educación formal y no formal para dar a conocer los recursos naturales de Venezuela.



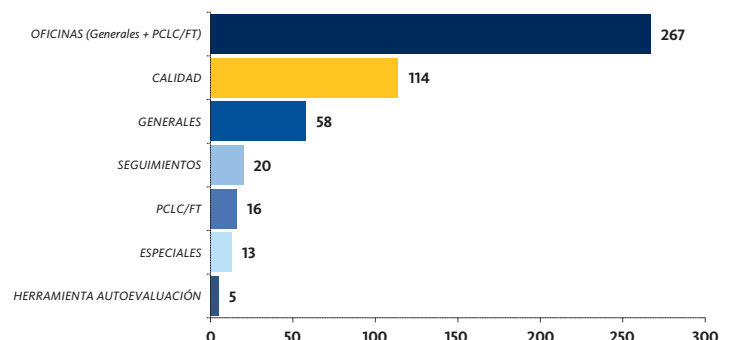
Auditoría Interna

Auditoría Interna de Mercantil Banco

Universal ejerce una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, destinada a agregar valor y mejorar las operaciones de Mercantil Banco Universal y contribuir a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y Gobierno Corporativo, enmarcando su actuación en las tres etapas fundamentales del proceso de auditoría relacionados con la planificación anual, realización del trabajo y comunicación de los resultados de manera permanente y en concordancia con la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional; Ley de Instituciones del Sector Bancario; normas Prudenciales emitidas por SUDEBAN y otros entes reguladores; normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos de la actividad financiera y de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; Resolución 119.10 de SUDEBAN; Resolución 136.03 Sistema Integral de Administración de Riesgos; Política Interna y Manuales de Procedimientos; Mandato Corporativo (ISO 9001:2008 y Directrices para Auditores 19011:2002); declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna N° 1 y 2 (DNAI-1 “El Informe de Auditoría Interna” y DNAI-2 “Documentación del Trabajo de Auditoría Interna”) emitidas por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela; normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna del Instituto de Auditores Internos (IIA), entre otros. Tiene como función principal apoyar a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva en la protección de los activos, reputación y sostenibilidad de Mercantil, identificando y reportando adecuadamente los Riesgos, evaluando si están controlados, todo con miras a mantener y mejorar la eficacia de la estructura de control interno y de sus unidades, procesos y componentes tecnológicos, proporcionando al Banco, en forma oportuna, información, análisis y recomendaciones sobre el control interno en los distintos ámbitos: financiero, operativo, contable, red de oficinas, ATM ´ S, tecnología de la información, activos de terceros, tributario, regulatorio y calidad, a fin de asegurar una actuación ajustada a las leyes y a las políticas, normas y procedimientos instituidos por la Organización.

Auditoría Interna reporta directamente a la junta directiva y administrativamente al presidente de MBU y está integrada por seis gerencias de auditoría que atienden: procesos centrales, sistemas, tributos, red de oficinas, activos de terceros y gestión de la calidad.

En el año 2013, se logró la siguiente cobertura de revisión en las unidades, procesos y componentes tecnológicos, siguiendo el principio de priorización a los aspectos de mayor impacto de riesgo:



Espacios para la educación y el arte

Mercantil ratifica su compromiso por la preservación del patrimonio histórico venezolano. La Fundación Mercantil apoyó la restauración del mural de Oswaldo Vigas Un Elemento- Personaje Vertical en Evolución Horizontal, ubicado en la Plaza del Rectorado de la Universidad Central de Venezuela. La restauración de esta obra contribuye a mantener la designación de esta Casa de Estudios como Patrimonio de la Humanidad otorgada por la UNESCO, en el año 2000 y fortalece los lazos que por más de veinte años han existido entre Mercantil y la UCV.



Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Banco Universal durante año 2013, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 32,7 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas de reconocidas organizaciones que atienden el desarrollo social y educativo a nivel nacional.

Los aportes se destinaron en un 53 % a Instituciones que atienden la Educación Básica y Superior, contribuyendo al fortalecimiento integral del proceso educativo y a la formación de nuevos profesionales y el 47 % a Organizaciones de Desarrollo Social que fomentan en las comunidades programas de prevención en Salud, programas sociales de Atención al niños y jóvenes y aquellos que divulgan el Arte y la Cultura.

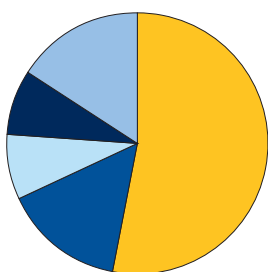
Educación básica y capacitación para el trabajo

En el 2013 se continuó impulsando el Programa Ponle Cariño a tu Escuela, por medio del cual se contribuye al fortalecimiento de la infraestructura física de planteles escolares, haciendo énfasis en el fomento y creación de una conciencia y compromiso sobre la cultura de mantenimiento. En este sentido, y en alianza con la Asociación Civil Fe y Alegría se atendieron escuelas en los estados Lara, Sucre, Zulia y Caracas, beneficiando a 3.570 miembros de las comunidades educativas. Asimismo, y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron aportes para atender necesidades de escuelas en Amazonas, Bolívar, Caracas y Zulia, favoreciendo a 2.900 estudiantes y docentes.

Asimismo, cabe destacar el apoyo permanente a Programas de Becas dirigidos a niños de sectores populares y a jóvenes excluidos del sistema educativo formal en especial aquellos que están orientados a la formación en áreas técnicas que les permitan su inserción al mercado laboral. Entre las instituciones beneficiarias están: AC Alianza para el Conocimiento Instituto Venezolano Suizo; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (Fueduca), Asociación Superación por medio de la Tecnología (Superatec); Fundación Santo Domingo (Formación de Auxiliares de Enfermería para la atención de ancianos); Fundación Alzheimer; Asociación Civil Damas Salesianas (La Milagrosa –Baruta).

Durante 2013, destaca el apoyo efectuado a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas que atienden el desarrollo académico y profesional de estudiantes universitarios; entre ellas las universidades Católica Andrés Bello, del Zulia, Simón Bolívar, Central de Venezuela, Metropolitana, Monteavila, Nacional Experimental del Táchira, Fundación IESA, Fundación Universitaria Monseñor Rafael Arias Blanco y Fundación Pygmalion (UCV). Estos aportes estuvieron, dirigidos especialmente a los Programas de Inclusión por medio del otorgamiento de Becas y Ayudas de matrículas a alumnos con mayor necesidad; a las actividades de Desarrollo Académico – Estudiantil; Dotación y Equipamientos de Laboratorios, Bibliotecas y Salas de Usos Múltiples; así como también al mejoramiento de la infraestructura física.

Aporte Social Mercantil Año 2013



Educación	53 %
Desarrollo Social	15 %
Cultura	16 %
Salud	8 %
Instituciones Religiosas	8 %

Desarrollo Social y Salud

En el 2013, Mercantil continuó apoyando la labor realizada por las Organizaciones Sociales y de Salud, que adelantan programas destinados a la población infantil, juvenil y al anciano; prevención del consumo de drogas, atención al discapacitado, y ayuda nutricional al niño y al indigente.

Entre las instituciones destacan: Alianza Social Venamcham, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef); Fundación Nacional El Niño Simón (adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación), Centro de Servicio de Acción Popular (Cesap); AC Red de Casas Don Bosco; Asociación Civil Buena Voluntad; Asilo La Providencia; Salud y Familia, Alianza para una Venezuela sin Drogas, Autismo en Voz Alta, Organización Venezuela Viva; Comedores Madre Teresa de Calcuta; Fondo de Protección del Niño y el Adolescente; Sovenia; ABC Prodein; Provive y Un Techo para mi País.

En Salud, el Compromiso se ha traducido en brindar apoyo a instituciones que desarrollan programas especializados de atención médica integral, preventiva y hospitalaria a niños, jóvenes y adultos con mayores necesidades. Entre ellas, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer; Clínica Padre Pío; Fundación Cardioamigos; Hospital Ortopédico Infantil; Hospital J.M. de los Ríos; Stop Vih/Sida; Centro de Salud Santa Inés; Sociedad Anticancerosa de Venezuela; AC Hogar Clínica San Rafael de Maracaibo; Hospital San Juan de Dios de Mérida y la Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (Avesoc).

Cultura, Calidad de Vida y Medio Ambiente

Mercantil continuó con el soporte al fomento de actividades tendentes a la conservación y protección del medio ambiente, así como también de aquellas que impulsan el talento artístico nacional en música, escritura y artes plásticas.

En el área ambiental destacan las instituciones Fundación Tierra Viva; Sociedad Conservacionista Audubon de Venezuela y la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle. Por su parte, en el área Cultural, las instituciones El Sistema Nacional de Orquestas de Venezuela, Fundación Camerata de Caracas; Museo de Arte Contemporáneo del Zulia (Maczul); Fundación Pro música de Cámara; Museo Sefardí; Fundación Museo de Arte Colonial; Fundación Francisco Herrera Luque; Fundación John Boulton; Museo Arquideocesano de Coro y Fundación Festival Caribe.

Igualmente, cabe destacar las actividades expositivas y de encuentro con el arte que adelanta el Espacio Mercantil, lugar de referencia orientado a preservar, investigar y exponer el arte venezolano a la colectividad.

Apoyo a las obras sociales de las instituciones religiosas

En el año 2013, Mercantil continuó con su compromiso de apoyo a las instituciones religiosas que sostienen obras sociales a favor de los sectores menos favorecidos y desarrollan programas de promoción y fortalecimiento de la vocación sacerdotal.

Entre ellas, sobresalen la Conferencia Episcopal Venezolana, a través de la Pastoral Familiar y el fortalecimiento del Fondo de Solidaridad Mercantil – Caritas, destinado a la atención de las familias afectadas por desastres naturales; Fundación Tercer Milenio; así como los aportes a las Arquidiócesis y Diócesis del país, y a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II y Asociación de Formadores Integrales (Afin)

Programa Donaciones en Línea: Un Aporte por Venezuela

De igual forma, en el 2013 destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, mediante el cual la Fundación Mercantil en conjunto con el Banco ponen a disposición de las instituciones sociales su plataforma de Internet, para que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan, proporcionándoles además la facilidad de efectuar sus aportes a través de la transferencias electrónicas de fondos.

En este periodo participaron las organizaciones: Museo de Arte Colonial Quinta Anauco, Conferencia Episcopal Venezolana, AC Caritas de Venezuela, Universidad Católica Andrés Bello, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Museo de Arte Contemporáneo del Zulia, Universidad Metropolitana, Superatec AC, Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Alianza para un Venezuela sin Drogas y la Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (Avessoc).

Voluntariado Mercantil

Finalmente, especial mención y reconocimiento merece la participación de trabajadores y sus familiares que integran el Voluntariado Mercantil, en diversas actividades de solidaridad hacia las comunidades y de apoyo al compromiso social. Entre estas, se encuentra la jornada de Siembra de árboles en el Bosque Universidad Simón Bolívar, con una asistencia de más de 900 Voluntarios y en alianza con la Misión Árbol, dependencia del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente; la construcción de viviendas transitorias efectuadas en la zona de Charallave, Estado Miranda, conjuntamente con la Organización Techo Venezuela; la primera jornada de recaudación de medicinas dirigida con la Fundación Sanando. Finalmente, el apoyo por séptimo año consecutivo a más de 1000 niños de los Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec).

Pensando en los más **pequeños**

Por más de diez años Mercantil apoya a Fundana Casa Hogar Villa Los Chiquiticos, Institución creada en 1991 que presta atención a niños y niñas hasta los seis años que se encuentran en situación de exclusión. Su sede está ubicada en la urbanización Caurimare, Municipio Baruta de Caracas. En el 2013 Mercantil participo en el Programa de Protección integral de la Casa Hogar, beneficiando a los niños que se encuentran bajo cuidado residencial.



Gobierno Corporativo

Mercantil Banco Universal es un Banco constituido en Venezuela en 1925. Su principal accionista, Mercantil Servicios Financieros, es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas, además de contar con un programa de ADRs nivel 1 que se transan en “*Over The Counter*” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo del Banco deriva de los estatutos de la sociedad, de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, del Código de Comercio y las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia del Banco analizan y estudian las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar su estructura de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado del mismo, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Entre las iniciativas innovadoras adelantadas desde el año 2009 está el establecimiento y desarrollo de la Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados.

Tal como se planificó, durante el año 2013 prosiguió en el avance de la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad, mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período.

Todas las actividades del Banco se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. El Banco cuenta con un Código de Ética, el cual reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades. Este Código incorpora nuestros deberes fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos del Banco respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos, o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación de los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno del Banco, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, con sus comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.



Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva del Banco está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso del Banco de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva está integrada por siete (7) Directores Principales y siete (7) Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que puede 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, desde el año 1981 los Estatutos del Banco establecieron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría, cuyo funcionamiento se rige según lo establecido en dichos Estatutos. Igualmente, en una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en enero de 2006, los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos del Banco, en la cual se otorgó rango estatutario al Comité de Riesgo, el cual había sido previamente creado por la Junta Directiva en su reunión del 31 de mayo de 2001. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

Adicionalmente, consecuente con su tradición de acogerse a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría aprobó los estatutos para su funcionamiento. Este documento detalla el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades. 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 Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

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

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del Banco y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2013 el Comité de Compensación se reunió 9 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados semestrales del Banco; Programas gerenciales de incentivos a corto y largo plazo; gravabilidad de los pagos laborales al personal; consideraciones dieta Junta Directiva; análisis movimiento del personal durante el año; impacto salario mínimo nacional; fijación política salarial anual; situación Plan Complementario de Pensiones de Jubilación Mercantil, premisas actuariales y ajuste de la pensión mínima del Plan; resultados encuesta sobre clima organizacional efectuada por la firma Great Place To Work; consideraciones compensación base para la Alta Gerencia y el Comité Ejecutivo; modificación de la estructura de pago de la compensación variable; informe proceso de homologación nueva Convención Colectiva de Trabajo 2013-2015; esquema de salarización de la Bonificación Única contemplada en la Convención Colectiva; efectos e incidencias del Decreto de inamovilidad laboral.

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Eduardo Mier y Terán
(Coordinador)
Roberto Vainrub
Alfredo Travieso P.
Gustavo Machado C.
Luis A. Marturet M.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos del Banco, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. También aprueba la contratación y honorarios de los auditores externos. En el año 2013 el Comité de Auditoría se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros del Banco, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; análisis y fijación de provisiones para cartera de créditos, otras provisiones y apartados; consideración de los estados financieros consolidados según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); aportes a realizar al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, a la Sudeban y a los Consejos Comunales; reporte de actividades de auditoría interna; reporte de actividades relacionadas con prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; informe sobre labores de auditoría externa proyectadas para el año 2014; propuesta honorarios auditores externos para el año 2014; consideración honorarios adicionales del año 2013 de los auditores externos; repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas a los estados financieros; consideración y seguimiento al proceso de elección de los auditores externos del Banco de acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la Normativa prudencial dictada al respecto; informe sobre contingencias fiscales, civiles, mercantiles y laborales y las correspondientes provisiones; informe sobre los efectos de la inflación en los estados financieros y las medidas que se estiman apropiadas para contrarrestarlos.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Gustavo A. Marturet M.
(Coordinador)
Roberto Vainrub A.
Eduardo Mier y Terán
Gustavo Galdo C.
Carlos Zuloaga T.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nerio Rosales R. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo así como las políticas y límites de riesgo del Banco. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2013 el Comité de Riesgo se reunió 12 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados revisiones carteras de crédito de las unidades y segmentos Pequeña y Mediana Empresa, Hipotecario a largo plazo, Banca Privada, Sucursal Curazao, Corporativa Nacional, Turismo, Automotriz, Mercado Medio; plan de revisiones año 2013; ajustes a los Manuales de Política de Riesgo de Crédito, de Riesgo Operacional y a los de la Unidad de Administración Integral de Riesgo; reportes de Riesgo Operacional; resultados clasificación unidades para Riesgo Legal y Reputacional; cuestionario sobre Administración Integral de Riesgo; reportes de Riesgo de Mercado; presupuesto de actividades de tesorería y límites de Riesgo de Mercado; propuestas de provisiones; ajuste política de personas relacionadas; informe sobre normas relativas a la constitución de la provisión anticíclica; metodología para la aprobación de operaciones pasivas que exceden el 2% del patrimonio del Banco, recomendaciones de clientes a incluir en la lista correspondiente; informes sobre el proyecto de instalación de un Centro de Procesamiento de Datos Alterno (CPDA); ajuste y seguimiento de los límites de riesgo de crédito para la República Bolivariana de Venezuela; ajuste y seguimiento de los límites Cross Border; seguimiento del "Stress Test" a la cartera de inversiones; resumen de la actividad de Trading; consideraciones sobre la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre las carteras de crédito y contingente; revisión límites para Prestatario Individual y Grupo Económico, Comité de Compromisos de Crédito y Capital, Junta Directiva, Comités de Negocios; metodología de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC) para portafolio de inversiones; revisión políticas y estándares de seguridad de la información; validación metodologías de cálculo de probabilidad de Default; validación metodología de cálculo de LGD y EAD en tarjetas de crédito; plan de adecuación de la estructura funcional y operativa de riesgo; metodologías asociadas a la gestión de Riesgo de Precio (prueba de fallas Kupiec y prueba de independencia de Christoffersen).

Comité Ejecutivo

El Banco cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y nueve (9) altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias del Banco. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente del Banco. Es responsable con el Presidente Ejecutivo y los demás Miembros de la Junta Directiva, de la dirección de las actividades y negocios del Banco, teniendo poderes ejecutivos de carácter general. Así mismo, preside las reuniones de la Asamblea, la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo, proveyendo en el seno de estos cuerpos la guía y orientación requeridas para fijar las políticas, objetivos y estrategias que habrán de adoptarse y para tomar las decisiones de trascendencia; así como supervisar y asegurar la eficaz ejecución de las decisiones y políticas dictadas o aprobadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Igualmente, le corresponde ejercer cualesquiera atribuciones que le sean asignadas por la Junta Directiva, así como la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente suplente las ausencias temporales del Presidente Ejecutivo, con sus mismas facultades y atribuciones.

Las unidades de Auditoría y Secretaría que reportan directamente a la Junta Directiva, dependen administrativamente de la Presidencia. Por otra parte, la Gerencia de Cumplimiento Corporativo reporta directamente a la Presidencia.

Presidente Ejecutivo

Corresponde al Presidente Ejecutivo la dirección y coordinación ejecutiva de la administración del Banco; someter a consideración del Presidente, de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informando a todos ellos periódicamente de la situación financiera del Banco y de los resultados de sus operaciones. Le corresponde ejecutar y hacer ejecutar las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa del Banco, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes generales, Consultores y asesores que se requieran. Ejerce conjuntamente con el Presidente, la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente Ejecutivo suplente las ausencias temporales del Presidente con sus mismas facultades y atribuciones.

Auditor Interno

Conforme a regulaciones aplicables al Banco, éste cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general del Banco. El Auditor Interno dirige la Gerencia de Auditoría Interna del Banco, la cual diseña conjuntamente con el Comité de Auditoría un plan de auditoría interna del Banco el cual se ejecuta a lo largo del año. Los resultados de la auditoría interna son revisados y discutidos periódicamente por el Comité de Auditoría y por la Junta Directiva, a los efectos de adoptar las acciones requeridas para corregir las deficiencias detectadas.

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

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

Divulgación de Información

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, el Banco elabora y publica mensualmente sus Estados Financieros al cierre del mes precedente. Adicionalmente, con motivo de la celebración de sus Asambleas de Accionistas, el Banco pone a disposición de los accionistas un informe detallado sobre sus actividades y los Estados Financieros correspondientes al semestre y al año inmediatamente anterior elaborados igualmente conforme a la normativa dictada por la Sudeban, información que es divulgada al público en general y a la Superintendencia de Bancos. Igualmente, la información financiera del Banco está disponible en su página web en la dirección www.bancomercantil.com.

Comprometidos en una cruzada contra la diabetes

La Fundación Antidiabética (Fundadiabetes) y Mercantil tienen una relación de más de diez años en la lucha contra esta enfermedad. En 2013 la Fundación Mercantil realizó un aporte para la adquisición de equipos especializados denominados Contador Hematológico y Centrífuga que serán utilizados por el Laboratorio Clínico y que permitirá realizar 700 pruebas diarias.



Premios y Reconocimientos

- La revista financiera The Banker otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento de “Mejor Banco 2013” en Venezuela. La institución obtuvo esta distinción luego de un análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política de gestión de riesgo.
- Fondonorma ratificó certificados de calidad de Mercantil Banco Universal al finalizar la auditoría anual de seguimiento con Cero No Conformidades de las líneas de servicio certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008 y la inclusión de la Vía Rápida en la certificación de este año. Fondonorma es una asociación civil sin fines de lucro fundada en 1973 con el objetivo de desarrollar en Venezuela las actividades de normalización y certificación en todos los sectores industriales y de servicios, así como la formación de talento humano en estas especialidades.
- Mercantil Banco Universal recibió el IQNet Award of Distinction, el cual se otorga a organizaciones que han demostrado voluntad continua en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, que permiten asegurar la oferta de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de sus clientes, como lo establecen los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001.

IQNet es una importante red internacional de organismos de certificación de la calidad, fundada en 1990, con la misión de contribuir al desarrollo de procesos de la evaluación de la calidad y de la cual Fondonorma forma parte.

Por una atención **integral** de calidad

Mercantil ha impulsado a la Asociación Civil Banco de Sillas de Ruedas (Bandesir) por más de diez años consecutivos, organización sin fines de lucro que presta atención médica integral y dotación de equipos ortopédicos y sillas de ruedas. En el 2013 el aporte de Mercantil fue destinado a la adquisición de equipos para el Servicio de Radiología.



Oficinas Internacionales y Direcciones Corporativas

Oficinas Internacionales

Agencia y Sucursal

AGENCIA CORAL GABLES, FLORIDA
220 Alhambra Circle, Coral Gables
Fl. 33134, U.S.A.
Telf.: (1-305) 460.8500
Fax: (1-305) 460.8595
Télex: 681278 BMER UW
asala@mercantilcb.com

SUCURSAL CURAÇAO

Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1
Willemstad, Curaçao.
Tel.: (5999) 432.3000
Fax: (5999) 461.1974 / 432.5049
fgirigori@bancomercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ
Av. 82, N° 12-18, Piso 8, Ofc. 805
Edificio Interbolsa, La Cabrera Bogotá,
D.C. Colombia
Tel.: (57-1) 635.0035
Fax: (57-1) 623.7701
jrequena2@mercantilcb.com

LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452
Piso 17, San Isidro, Lima 27, Perú.
Tel.: (51-1) 442.5100
Fax: (51-1) 442.5100 anexo 237
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

MÉXICO

Eugenio Sue N° 58, Colonia Polanco Chapultepec,
Delegación Miguel Hidalgo C.P. 11560,
México, D.F.
Tel.: (52-55) 5282.2300
Fax: (52-55) 5280.9418
mercvenmex@prodigy.net.mx

SAO PAULO

Av. Paulista, N° 1842, 3° andar, Cj. 37
Edf. Cetenco Plaza, Torre Norte-Cep 01310-200
Sao Paulo, SP, Brasil
Tel.: (55-11) 3285.4647 - 3284.0206
Fax: (55-11) 3289-5854 mercansp@uol.com.br

NUEVA YORK

11 East 51st. Street, New York
NY, 10022-5903, U.S.A.
Tel.: (1-212) 891.7479
Fax: (1-212) 891.7419
ljordan@bancomercantilyn.com

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL
Avenida Andrés Bello, N° 1
Edificio Mercantil Caracas 1050,
Venezuela Tel.: (58-212) 503.1111
Télex 27002/27003 BMERVC
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A Venezuela
mercan24@bancomercantil.com
www.bancomercantil.com
Twitter: @mercantilbanco
Centro de Atención Mercantil (CAM):
Tel.: 0-500-600 2424/ 0-500-503 2424
(58-212) 600.2424-(58-212) 503 2424

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello, N° 1, Edificio Mercantil
Piso 25, Caracas, 1050, Venezuela.
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A.
Tel.: (58-212) 503.1335
Fax: (58-212) 503.1075
inversionista@bancomercantil.com

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Av. Andrés Bello, N° 1, Edificio Mercantil
Piso 14, Caracas 1050, Venezuela
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A
Tel.: (58-212) 503.1670
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Compromiso Social Mercantil

Un valor corporativo

Son muchas las cosas que se pueden hacer posibles apoyando las iniciativas y proyectos de instituciones educativas y de organizaciones de desarrollo social que atienden a diversos sectores de la sociedad y que nos permiten fortalecer nuestro sentido de solidaridad y participación con la gente y sus comunidades.

A continuación, presentamos una sinopsis de la labor que desarrollan una serie de instituciones con las cuales Mercantil mantiene una relación de Compromiso Social.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA

Promueve la investigación científica y técnica relacionada con la medicina, establece relaciones con instituciones relacionadas con la ciencia médica a nivel nacional e internacional y fomenta la ética en el ejercicio de la profesión.

☎ (0212) 483-21-94

Correo Electrónico: acamedve@cantv.net / acamedve2005@yahoo.com
www.anm.org.ve

ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA

Preserva, enriquece y divulga el acervo histórico de Venezuela.

☎ (0212) 481-75-47

www.anhvenezuela.org

ASOCIACIÓN CIVIL AIESEC EN VENEZUELA

Organización global formada por jóvenes profesionales, estudiantes y graduados de instituciones de educación superior.

☎ (0414) 235-43-01 / (0416) 425-66-34

Correo Electrónico: comm.aiesecucv@gmail.com
www.aiesec.org.ve
@AIESECVENEZUELA

A.C. ALIANZA PARA EL CONOCIMIENTO / INSTITUTO VENEZOLANO SUIZO

Forma técnicos profesionales en mecánica y electricidad.

☎ (0212) 953-51-55

Correo electrónico: alianzaconocimiento@camarasuiza.org
www.camarasuiza.org

ASOCIACIÓN CIVIL COLEGIO SAN JOSÉ DE CALAZANS

Centro Educativo para niños y niñas desde Educación Inicial hasta Diversificada ubicado en Lomas de Urdaneta, Catia

☎ (0212) 872-5063

ASOCIACIÓN CIVIL CONGREGACIÓN DE LAS HERMANAS

CARMELITAS DE MADRE CANDELARIA

Educación integral a niños y jóvenes, promoción de valores cristianos a través de centros de estudios y formación.

☎ (0212) 7313764 / 7313258

ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA

Educación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de bajos recursos.

☎ (0212) 263-56-17

Correo electrónico: privinfmaven@gmail.com
www.hermanassalesianas.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL FE Y ALEGRÍA

Desarrolla un proyecto educativo de transformación social.

☎ (0212) 564-98-10.

Correo electrónico: venezuela@feyalegria.org
www.feyalegria.org
@FeyAlegriaVE

ASOCIACIÓN CIVIL MANO AMIGA FILA DE TURGUA

OBRA EDUCATIVA DE LEGIONARIOS DE CRISTO

Atiende a niños y jóvenes en zonas de bajos recursos a través de programas de educación integral y de servicios médicos-odontológicos.

☎ (0212) 243-69-03

Correo electrónico: manoamigalm@gmail.com
www.manoamiga.org.ve
@ManoAmigaAC

ASOCIACIÓN CIVIL MODELO VENEZOLANO MOVENU INTERNACIONAL

Modelo Venezolano de Naciones Unidas. Evento académico y cultural que realizan estudiantes de las Universidades: Central de Venezuela, Católica Andrés Bello, Santa María, Simón Bolívar, Metropolitana, Carabobo y Monteavila.

Correo Electrónico: coordgeneral.movenu@gmail.com
www.movenu.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL RED DE CASAS DON BOSCO

Ofrece a niños y jóvenes que viven en situación de abandono una experiencia de familia donde reciben protección y cobijo.

☎ (0212) 235- 41-53 / 235- 18-20

Correo electrónico: redcasasdb@unete.com.ve
www.donbosco.org.ve

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS Y AMIGOS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCV y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad

☎ (0212)793- 08-84 / 793- 96-42 / 0501UCEVISTA

Correo electrónico: atencionafiliados@egresadosucv.org
www.egresadosucv.org
@eucv

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCAB y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad.

☎ (0212) 266-91-41/266-17-96/266-05-21/263-45-03

www.aeucab.net.ve
@aeucab

ASOCIACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN POPULAR (APEP)

Promueve la Educación Técnica en los jóvenes y adultos de los sectores más necesitados.

☎ (0212) 431-95-11
www.apep-invecapi.com
Correo electrónico: informacion@apep-invecapi.com

ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE VENEZUELA / FUNDACIÓN SCOUT DE VENEZUELA

Contribuye al soporte de programas educativos de carácter extraescolar y de formación de niños y jóvenes en valores y ciudadanía.

☎ (0212) 550-02-67 / 550-13-23
www.scoutsvenezuela.org.ve
@scoutsvenezuela

ASOCIACIÓN MENSAJERA MISIONERA CIUDAD DEL NIÑO

Imparte enseñanza a niños de bajos recursos económicos a partir de su formación en principios cristianos.

☎ (0281) 272-30-33 / 272-23-20
Correo electrónico: ciudaddelnino@gmail.com
<http://ciudaddelninoarcelonavenezuela.blogspot.com/>

ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS

Contribuye al desarrollo de las ciencias económicas en Venezuela e impulsa la realización de programas de investigación.

☎ (0212) 482-78-42
Correo Electrónico: anecon24@gmail.com
www.ance.org.ve

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE EDUCACIÓN CATÓLICA AVEC

Representa y agrupa a Instituciones que imparten educación de excelencia centrada en valores.

☎ Teléfonos: (0212) 561-25-83
www.avec.org.ve
@AVECCONVENIO

ASOCIACIÓN VENEZOLANO AMERICANA DE AMISTAD (AVAA)

Desarrolla programas de inversión social en educación y desarrollo profesional para jóvenes venezolanos.

☎ (0212) 235 7821 / 239 0929
www.avaa.org
@Avaa_org

COLEGIO AGUSTINIANO SAN JUDAS TADEO

Centro de Educación Básica que ofrece educación a niños de escasos recursos.

☎ (0212) 862-33-28

EDUCRÉDITO

Apoya el desarrollo del talento nacional, facilitando su acceso a la educación superior, técnica y de formación continua, a través del otorgamiento de créditos educativos.

☎ (0212) 993-11-61 / 993-72-54 / 993-93-30 / 993-41-14
Correo electrónico: contacto@educredito.org.ve
www.educredito.org.ve
@Educredito

FRATERNITAS

Contribuye a mejorar las condiciones de vida de los más desposeídos, por medio de programas educativos y sociales.

☎ (0212) 286-20-89
Correo electrónico: consejofraternitas@yahoo.com;
consejofraternitas@hotmail.com
www.consejofraternitas.com

FUNDACIÓN EUGENIO MENDOZA

Promueve programas educativos en las comunidades.

☎ (0212) 993-27-18 / 993-34-08
www.fundacioneugeniomendoza.org.ve

FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN (FUEDUCA)

Apoya instituciones y jóvenes en la formación para el trabajo.

☎ (0212) 943-40-12 / 944-37-46
Correo Electrónico: fueducualosarcos@cantv.net

FUNDACIÓN PARA LA INFANCIA Y LA JUVENTUD (OPORTÚNITAS)

Convoca y promueve la participación de diversos sectores de la sociedad para fortalecer programas en beneficio de niños y jóvenes.

☎ (0212) 753-85-41
Correo electrónico: oportunitas@gmail.com
@fopportunitas

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DEL TÁCHIRA

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas

☎ (0276) 353-04-22
www.unet.edu.ve
@UNEToficial

FUNDACIÓN / SOCIEDAD DE CIENCIAS NATURALES LA SALLE

Promueve la investigación, la publicación de libros y fomenta la preservación de los recursos naturales que conforman la geografía venezolana.

☎ (0212) 793-24-27
www.fundacionlasalle.org.ve
@FundLaSalle

FUNDACIÓN VENEZOLANA PYGMALION

Promueve el conocimiento científico a través de la prestación de servicios en las áreas de la salud y educación.

☎ (0212) 283-31-21
Correo electrónico: mcerrrolaza@cimne.upc.edu

INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)

Forma profesionales en liderazgo y gerencia.

☎ (0212) 555-44-93 / 552-15-60/1660
Correo Electrónico: relinsti@iesa.edu.ve
www.iesa.edu.ve
@IESA

SUPERACIÓN PERSONAL A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA (SUPERATEC)

Brinda oportunidades a jóvenes para su inserción laboral a través de la tecnología.

☎ (0212) 285-25-51 / 284-12-87

Correo electrónico: marilyn.desilva@superatec.org.ve / info@superatec.org.ve

www.superatec.org.ve

@SUPERATEC

UNIVERSIDAD DE CARABOBO (UC)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0241) 600-40-00

www.uc.edu.ve

@UCarabobo

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO (UCAB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 407-43-00

www.ucab.edu.ve

@lacaololica

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA (UCV)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 605-40-21

www.ucv.ve

@DICUCV

UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0261) 759-65-76

www.luz.edu.ve

UNIVERSIDAD METROPOLITANA (UNIMET)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 759-88-57

www.unimet.edu.ve

@Unimet

UNIVERSIDAD MONTEÁVILA (UMA)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 232-52-55 / 32-21

www.universidad-monteavila.edu.ve

@monteavila

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (USB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 906-31-11

www.usb.ve

@campusb

INSTITUCIONES DESARROLLO SOCIAL

ABC PRODEIN / ASOCIACIÓN BENÉFICO CRISTIANA DE DESARROLLO INTEGRAL

Promueve el desarrollo integral del individuo.

☎ (0212) 284-38-08 / 286-09-35

Correo electrónico: caracas@lumendei.org

ALIANZA PARA UNA VENEZUELA SIN DROGAS

Realiza campañas de educación y prevención sobre los peligros del tráfico y consumo de drogas.

☎ (0212) 954-01-71

Correo electrónico: alianzasindrogas@cantv.net

www.alianzasindrogas.net

ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM

Promueve e incentiva la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas y fomenta programas en alianza con instituciones públicas y privadas.

☎ (0212) 263-08-33 / 25-86

Correo Electrónico: alianzasocial@gmail.com

www.venamcham.org

@VenAmCham

ASOCIACIÓN CIVIL ASOPICA

Contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes del eje San Francisco – Cinaruco en el estado Apure

☎ (0212) 953-92-44

Correo electrónico: asopica@asopica.org

www.asopica.org

@Asopica

ASOCIACIÓN CIVIL AYUDA A UN NIÑO QUEMADO (ASOCIRPLA)

Atiende y desarrolla programas para contribuir a disminuir accidentes en la población infantil

☎ (0212) 267-15-50

Correo electrónico: asocirplaven@gmail.com

www.asocirpla.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL BUENA VOLUNTAD

Promueve la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad

☎ (0212) 944-45-55

Correo electrónico: buenavoluntad@gmail.com

www.buenavoluntadvenezuela.org

@BuenaVoluntad_

ASOCIACIÓN CIVIL CÁRITAS DE VENEZUELA

Desarrolla acciones humanitarias en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad y orienta su trabajo hacia la promoción y el crecimiento personal de los más necesitados

☎ (0212) 443-31-53.

Correo electrónico: caritasvenezuela@gmail.com

www.caritasvenezuela.org

@caritasdevzla

ASOCIACIÓN CIVIL CARMEN SALLES

Centro educativo que garantiza la formación integral de niños hasta siete años de edad.

☎ (0212) 615-68-34

Correo electrónico: previstaalegre@gmail.com

ASOCIACIÓN CIVIL CASA HOGAR NIÑOS DESAMPARADOS "CASA HOGAR EL ENCUENTRO".

Asiste y promueve la convivencia social entre niños y jóvenes hasta los veintiún años de edad.

☎ (0416) 313-34-44

ASOCIACIÓN CIVIL CAMURÍ GRANDE

Centro modelo de gestión comunitaria, creativo y productivo que contribuye a elevar la calidad de vida y promocionar la sana convivencia de los habitantes de la Parroquia Naiguatá.

☎ (0212) 516-91-52 / 516- 91-58

Correo electrónico: acccg@hotmail.com

<http://www.comunidadcamurigrande.org.ve>

@acccg

ASOCIACIÓN CIVIL COMEDORES MADRE TERESA DE CALCUTA -COMATEC / OBRA DE LA ARQUIDIOCESIS DE CARACAS

Proporciona atención alimentaria a personas indigentes y niños de la calle procurando su reinserción social.

☎ (0212) 442-43-60

ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS SALESIANAS / CENTRO LA MILAGROSA BARUTA

Promueve el diseño y gestión de programas y proyectos que atienden la salud, la educación y la capacitación para el trabajo.

☎ (0212) 265-32-14

Correo electrónico: ads@cantv.net

www.adsint.org.ve

@DamaSalesianas

ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR BAMBI

Ofrece atención integral a niños, niñas y adolescentes desprovistos de su medio familiar.

☎ (0212) 472-61-69 / 472-57-92.

Correo electrónico: hogarbambi@hogarbambi.org

www.hogarbambi.org

@HogarBambi

ASOCIACIÓN CIVIL HUELLAS

Promueve la formación de liderazgos juveniles basada en principios y valores.

☎ (0212) 944-45-55

Correo electrónico: casadehuellas@huellasvenezuela.org

www.huellas.org.ve

@HuellasJesuitas

ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR MADRE MARCELINA

Proporcionar cuidado y atención a los ancianos pobres en Caracas.

☎ (0212) 8623785 / 8641124

Correo electrónico: marcelinacaracas@hotmail.com

ASOCIACIÓN CIVIL PARA EL DESARROLLO DE EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA (ASODECO)

Fomenta el mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad.

☎ (0212) 943-07-12

Correo electrónico: asodeco@cantv.net

<http://www.asodeco.org/>

@ASODECO

ASOCIACIÓN CIVIL POR LA CARACAS POSIBLE

Promueve la generación de un nuevo modelo de ciudad a través de diversos programas de intercambio y participación ciudadana.

☎ (0212) 577-94-14

Correo electrónico: porlacaracasposible@yahoo.com

www.porlacaracasposible.org

@Caracas_Posible

ASOCIACIÓN CIVIL ORGANIZACIÓN SOCIAL CATÓLICA SAN IGNACIO – OSCASI

Apoya a las comunidades populares mediante el fomento de la acción social del Colegio San Ignacio de Caracas.

☎ (0212) 265-16-12

Correo electrónico: oscasi@oscasi.org

www.oscasi.org

@OSCASI

ASOCIACIÓN NACIONAL CONTRA LA PARÁLISIS CEREBRAL

Promueve la docencia, investigación y atención integral de niños y jóvenes con trastornos del sistema neuromuscular.

☎ (0212) 661-15-45 / 661-15-45

Correo Electrónico: anapace01@hotmail.com

ASOCIACIÓN PRÓVIDA DE VENEZUELA (PROVIVE)

Divulga valores en niños y adolescentes, familia y sociedad, a través del desarrollo de programas educativos, de comunicación y de salud, para promover y defender la dignidad de la vida humana.

☎ (0212) 267-98-25

Correo electrónico: info@provive.com.ve

www.provive.com.ve

@PROVIVE

ASOCIACIÓN VENEZOLANA PARA EL SÍNDROME DE DOWN (AVESID)

Fomenta la formación profesional e inserción laboral de personas con síndrome de down.

☎ (0212) 283-58-87

Correo electrónico: avesid@cantv.net

www.avesid.org

@avesid

BANCO DE SILLAS DE RUEDAS (BANDESIR)

Proporciona sillas de ruedas e implementos ortopédicos a personas discapacitadas.

☎ (0212) 574-11-20 / 574-11-64.

www.bandesir.org

CENTRO AL SERVICIO DE ACCIÓN POPULAR (CESAP)

Impulsa procesos de transformación social en personas y comunidades

☎ (0212) 861-64-58 / 862-74-23

Correo Electrónico: gruposocialcesap@org

www.gruposcesap.org.ve

CONGREGACIÓN RELIGIOSA ADORATRICES ESCLAVAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO

Promueve actividades dirigidas a atender a la mujer marginada y desprotegida afectadas por diversas formas de abandono.

☎ (0414) 911-61-42

Correo electrónico: mariatrini57@hotmail.com

DIVIDENDO VOLUNTARIO PARA LA COMUNIDAD

Canaliza el esfuerzo colectivo de la iniciativa privada hacia el desarrollo de acciones que beneficien la calidad de vida de las comunidades.

☎ (0212) 953-95-32 / 95-41

Correo Electrónico: malejandra.rodriguez@dividendovoluntario.org

www.dividendovoluntario.org

@DVC_VE

FEDERACION DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE ATENCION AL NIÑO, AL JOVEN Y LA FAMILIA (FIPAN)

Fortalece la obra de organizaciones de acción social y su voluntariado.

☎ (0212) 578-36-12 / 578-29-76

Correo Electrónico: contacto@fipan.org.ve

www.fipan.org.ve

@FIPAN

FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)

Dedicada a la protección de la infancia con el fin de garantizar que niños y adolescentes cuenten con las oportunidades que hagan posible su desarrollo pleno y el logro de la equidad social, de género y étnica.

☎ (0212) 266.34-52 / 266-20-90

Correo electrónico: caracas@unicef.org

www.unicef.org/venezuela

@UNICEFVEN

FONDO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE CHACAO

Administra un sistema de protección de niños y adolescentes en el Municipio Chacao del Distrito Capital.

☎ (0212) 953-49-54 / 954-04-38

Correo electrónico: cmdnachacao@gmail.com

FUNDACIÓN ALZHEIMER DE VENEZUELA

Atiende el nivel de calidad de vida de personas afectadas con trastornos de demencia.

☎ (0212) 414-61-29

Correo electrónico: alzven@gmail.com

www.alzheimer.org.ve

@AlzheimerVzla

FUNDACIÓN AMIGOS DEL ADOLESCENTE (FUNDAMAD)

Fortalece los valores bio-psico-sociales y espirituales en los adolescentes a través de programas de formación y actividades para la prevención.

☎ (0212) 326-78-85

Correo Electrónico: fundamadvenezuela@gmail.com

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO QUE AMERITA PROTECCIÓN FUNDANA

Brinda hogar a niños recién nacidos y hasta los seis años de edad.

☎ (0212) 257-51-52

Correo electrónico: fundana@fundana.org

www.fundana.org

@FFUNDANA

FUNDACIÓN AUTISMO EN VOZ ALTA

Dirige un centro que desarrolla un modelo educativo escolar de vanguardia y una plataforma para el desarrollo de los conocimientos sobre la intervención educativa integral del autismo.

☎ (0212) 204-24-71

Correo electrónico: info@autismoenvozalta.com

www.autismoenvozalta.com

@Aenvozalta

FUNDACIÓN BENÉFICA DEL CARMEN CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Brinda atención de personas ancianas, enfermas y discapacitadas a fin de mejorar su calidad de vida.

☎ (0242) 364-55-29

FUNDACIÓN CARLOS DELFINO

Ofrece formación técnica a jóvenes de la Parroquia La Vega (Colegio Fundación Carlos Delfino y Colegio Josefina Gómez de Delfino).

☎ 0212 901-22-54

Correo Electrónico: edelfino@fcd.org.ve

@FundacDelfino

FUNDACIÓN CENTRO EL PORTAL

Ofrece guarda y protección a niños y niñas atendiendo sus necesidades fundamentales.

☎ (0212) 862-16-53

Correo Electrónico: fundacionportal21@gmail.com

FUNDACIÓN EL ALBOR

Fomenta valores en ciudadanía a niños, jóvenes y adolescentes.

☎ (0212) 267-80-65

Correo electrónico: mireyapinto347@hotmail.com

http://www.fundacionelalbor.org.ve

FUNDACIÓN IDEAS

Estimular iniciativas para el desarrollo de una cultura de innovación y propuestas de interés social sostenibles a largo plazo.

☎ (0212) 993-28-76 / 65-02

Correo Electrónico: comunicaciones@ideas.com.ve

www.ideas.com.ve

@ConcursoIdeas

FUNDACIÓN MUSEO DE LOS NIÑOS

Fortalece y enriquece la formación humana de los niños y jóvenes por medio de experiencias lúdicas.

☎ (0212) 576-33-90 / 573-34-34

Correo Electrónico: mminos@cantv.net

www.maravillosarealidad.com

@museitocaracas

FUNDACIÓN NACIONAL EL NIÑO SIMÓN (FUNDACION DEL NIÑO)

Impulsa proyectos a nivel nacional para el desarrollo y bienestar de los niños.

☎ (0212) 576-02-11 / 576-20-45

Correo Electrónico: cg_despacho@fnns.gob.ve

www.fnns.gob.ve

FUNDACIÓN PARA NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL (FUNPALICE)

Promueve el bienestar y atiende a personas con parálisis cerebral.

☎ (0212) 632-69-55

Correo electrónico: funpalice@gmail.com

FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

Dirige un hogar residencial para atención a ancianos.

☎ (0212) 751-71-67

Correo electrónico: funsad@cantv.net

www.tuabuelito.com

FUNDACIÓN TIERRA VIVA

Promueve el desarrollo social del país en forma sustentable para una mejor calidad de vida.

☎ (0212) 576-31-29 / 574-68-42

Correo Electrónico: info@tierraviva.org

www.tierraviva.org

FUNDACIÓN UNA MANO AMIGA / UMA

Brinda asistencia y atención de primera necesidad a niños, adolescentes y ancianos, con el fin de promover la convivencia social armónica.

☎ (0212) 267-67-46 / (0244) 264-53-89

Correo electrónico: dviетtri@gmail.com

www.fundacionuma.org

FUNDACIÓN VENEZOLANA DE AYUDA Y CAPACITACIÓN PARA LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES CON Y SIN NECESIDADES ESPECIALES (FUNVENIA)

Brinda terapias ocupacionales a niños y jóvenes con o sin discapacidad.

☎ (0212) 429-09-63 (0416) 720-36-08

Correo electrónico: funvenia@gmail.com

HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ / CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS ANCIANOS DESAMPARADOS

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0212) 285-70-90

HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA/ CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0261) 798-01-19

Correo electrónico: HogarSjdelam@yahoo.com

HOGAR DE ANCIANOS SAN PEDRO CLAVER / OBRA SOCIAL CONGREGACIÓN HERMANA DE LOS POBRES

Proporciona cuidado y atención a ancianos de recursos limitados de Caracas y zonas aledañas.

☎ (0212) 482-01-64

Correo electrónico: ha.sanpedroclaver@gmail.com

PRO-ADOPCIÓN

Desarrolla proyectos y programas de atención a la familia dirigidos a cooperar en la normativa, procedimientos, valores y costumbres en materia de adopción.

☎ (0212) 577-39-85

Correo electrónico: info@proadopcion.org

www.proadopcion.org

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA FAMILIA (PACOMIN)

Promueve el desarrollo integral del niño y la familia en comunidades de pobreza extrema en el Estado Falcón.

☎ (0269) 247-03-34

Correo electrónico: pacomin@gmail.com

SOCIEDAD CONSERVACIONISTA AUDUBON DE VENEZUELA

Realiza programas de investigación, educación, difusión y defensa de las aves y su hábitat.

☎ (0212) 272-87-08

Correo electrónico: admin@audubonvenezuela.com

www.audubonvenezuela.org

@Audubon_VZLA

SOCIEDAD VENEZOLANA PARA NIÑOS Y ADULTOS AUTISTAS (SOVENIA)

Promueve acciones en beneficio de personas con trastorno del espectro autista y desarrolla programas de apoyo a familiares.

☎ (0212) 234-25-36 / 237-10-51

Correo electrónico: sovenia@gmail.com

www.sovenia.net

@SOVENIA

SORDOCIEGOS DE VENEZUELA A C (SOCIEVEN)

Impulsa acciones en beneficio de las personas sordociegas de Venezuela y sus familias.

☎ (0212) – 327-43-27

Correo electrónico: socieven@socieven.org

www.socieven.org

@SOCIEVEN

TECHO VENEZUELA

Promueve el trabajo en asentamientos precarios y busca apoyar la situación de pobreza que viven miles de personas mediante la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios.

☎ (0414) 160-57-33

Correo electrónico: francisco.mauro@techo.org

www.techo.org

@UnTecho

VENEZUELA COMPETITIVA

Estimula, en alianza con los sectores público y privado, la capacidad competitiva y emprendedora del país a través de la identificación, documentación y divulgación de las claves de éxito de personas y organizaciones con el propósito de generar una cultura de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable de Venezuela.

☎ (0212) 239 5424 / 239 8505

Correo electrónico: proyectos@venezuelacompetitiva.com

Páginas Web: <http://www.venezuelacompetitiva.com>;

<http://www.exitovenzolano.com>

@VzlaCompetitiva

INSTITUCIONES DE SALUD

ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27

www.saludfamilia.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS AMIGAS DEL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA DE LOS TEQUES

Contribuye a desarrollar programas sociales de ayuda a pacientes de bajos recursos que acuden al Hospital Victorino Santaella de la ciudad de Los Teques en el Estado Miranda.

☎ (0212) 383-54-56

ASOCIACIÓN DE TRASPLANTES DE VENEZUELA

Promueve los trasplantes de órganos y tejidos.

☎ (0212) 743-22-66 / 743-68-38.

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE ESPINA BÍFIDA

Mejora la calidad de vida de los pacientes con Espina Bífida, a través de la atención médica, terapia ocupacional, fisioterapia, apoyo psicológico, actividades recreativas y dotación de equipos personales.

☎ (0212) 944-39-55
Correo Electrónico: bifida1@hotmail.com
<http://www.aveb.org>
@AVEspinaBifida

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE SERVICIOS DE SALUD DE ORIENTACIÓN CRISTIANA AVESSOC

Brinda atención médica a personas de recursos limitados.

☎ (0212) 407-44-68
Correo electrónico: ac.avessoc@gmail.com
www.avessoc.org.ve
@avessoc

CLINICA PADRE PÍO

Proporciona atención médica integral a núcleos familiares en Caracas.

☎ (0212) 730-12-89 / 730-63-78.
Correo Electrónico: plagut@cantv.net / clinicapadrepio@cantv.net

CRUZ ROJA DE VENEZUELA

Brinda atención médica a la población y ayuda humanitaria en favor de víctimas de desastres producidos por fenómenos naturales.

☎ (0212) 571-20-55/ 571-55-95
www.cruzrojavenzolana.org
@CruzRojalInforma

FUNDACIÓN AMIGOS DEL HOSPITAL JM DE LOS RÍOS

Apoya las actividades del Hospital JM de los Ríos (Hospital de Niños)

☎ (0212) 574-27-75 / 577-25-04
Correo Electrónico: patronato@cantv.net

FUNDACION AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER

Ayuda al niño con cáncer en el tratamiento de la enfermedad y brinda albergue al paciente y sus familiares.

☎ (0212) 575-46-10 / 577-44-12
Correo Electrónico: funamigo@cantv.net
<http://www.fncancer.org.ve>
@Fncancer

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER DEL ZULIA (FUNDANICA)

Apoya en el Estado Zulia la calidad de vida de los niños y adolescentes enfermos de cáncer con escasos recursos económicos.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.
Correo Electrónico: info@fundanicazulia.org.ve
<http://www.fundanicazulia.org.ve>

FUNDACIÓN CARDIOAMIGOS

Atiende niños y jóvenes con enfermedades cardiovasculares y necesidades quirúrgicas.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.
Correo Electrónico: info@cardioamigos.org
www.cardioamigos.org

FUNDACIÓN CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD

Presta servicios de asistencia médica integral con énfasis en la prevención, diagnóstico y tratamiento.

☎ (0212) 949-64-11 / 945-63-46
Correo electrónico: cmdlt@cmdlt.edu.ve
www.cmdlt.edu.ve

FUNDACIÓN CONTRA LA DIÁBETES

Promueve la lucha contra la diabetes en todas sus manifestaciones patológicas y sociales.

☎ (0212) 451-82-87 / 451-55-23
Correo Electrónico: fundadiabetes@gmail.com
www.fundadiabetes.org

FUNDACIÓN JACINTO CONVIT

Desarrolla programas de investigación, formación e innovación en medicina y biotecnología.

☎ (0424) 208-55-55
Correo Electrónico: admin@jacintoconvit.org
www.jacintoconvit.org

FUNDACIÓN LAPAROKIDS

Atiende niños y adolescentes de recursos limitados, brindándoles acceso a servicios de tratamientos de cirugía por laparoscopia o toracoscopia.

☎ (0212) 574-75-35 / 574-25-13
Correo Electrónico: laparokids@gmail.com
www.laparokids.com
@LaparoKidsVzla

FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA VENEZUELA

Realiza y promueve actividades asistenciales y de cirugía gratuita a niños que presentan malformaciones craneofaciales (labio leporino y paladar)

☎ (0212) 267-02-55 / 267-45-71
Correo Electrónico: operacionsonrisav@hotmail.com
www.operacionsonrisa.org.ve
@opersonrisave

FUNDACIÓN PROYECTO MANIAPURE

Promueve la asistencia médica integral para los pobladores e indígenas de la etnia Panare de la región de Maniapure, del estado Bolívar, utilizando el concepto de la Telemedicina mediante el uso de computadoras, Internet y otras tecnologías de comunicación que permite atender pacientes a distancia.

☎ (0212) 265-33-75
Correo Electrónico: info@maniapure.org
www.maniapure.org
@ManiapureF

FUNDACIÓN SANTA INÉS UCAB

Desarrolla y ejecuta un modelo de salud integral en beneficio de personas de recursos limitados.

☎ (0212) 471-55-80 / 471-42-19
Correo electrónico: contacto.ccsi@gmail.com
www.ccsi.org.ve

FUNDACION VENEZOLANA CONTRA LA PARALISIS INFANTIL

Apoya el sostenimiento de las actividades médico asistenciales del Hospital Ortopédico Infantil de Caracas.

☎ (0212) 239-45-10 / 239-07-86
Correo Electrónico: fundacion@ortopedicoinfantil.org
www.ortopedicoinfantil.org
@paralisisinfant

FUNDACIÓN VENEZOLANA PROCURA DE LA PARÁLISIS

Suministra atención integral a personas con discapacidad motora para facilitar su reinserción social.

☎ (0212) 993-47-71

Correo Electrónico: fundaprocura@gmail.com

www.fundaprocura.org

@FUNDAPROCURA

FUNDACIÓN VENEZOLANA DE OTOLOGÍA

Contribuye al estudio y solución de los problemas del oído y órganos afines.

☎ (0212) 991-06-31

www.fvotologia.org

@fvotologia

HOGAR CLÍNICA SAN RAFAEL

Institución humanitaria benéfica que presta atención médica integral a personas de bajos recursos

☎ (0261) 792-20-04

www.MedicosdeMaracaibo.com

HOSPITAL DE ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS MARACAIBO ESTADO ZULIA

Brinda atención gratuita de salud integral y especializada a niños, niñas y adolescentes, con el propósito de coadyuvar en la mejora de la calidad de vida.

☎ (0261) 300-50-00

Correos electrónicos: relacionesinstitucionales@espediatricas.com

webmaster@espediatricas.com

www.espediatricas.com

@HEPediatriaGBZ

HOSPITALES SAN JUAN DE DIOS DE CARACAS Y MÉRIDA

Centros de atención integral hospitalaria pediátrica que funcionan como Hospitales de Especialidades cuyo objetivo es brindar salud física y emocional a los pacientes, principalmente niños y jóvenes.

☎ (0212) 907-08-11 / (0274) 271-49-66

http://www.hospitalsanjuandedios.org.ve

ORGANIZACIÓN STOP VIH

Fomenta conciencia en niños, jóvenes y adultos sobre las consecuencias del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) y síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA)

☎ (0295) 416-01-94

Correo electrónico: j.rodriguez@stopvih.org

www.stopvih.org

@StopVIH

SOCIEDAD ANTICANCEROSA DE VENEZUELA

Desarrolla programas de orientación, prevención e investigación del cáncer.

☎ (0212) 564-73-56 / 993-63-91

Correo Electrónico: proyectos@sociedadanticancerosa.org

www.sociedadanticancerosa.org

@santicancerosa

INSTITUCIONES RELIGIOSAS

ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27

www.saludfamilia.org.ve

ARQUIDIÓCESIS DE VENEZUELA

Promueve la realización obras sociales y religiosas que contribuyen al desarrollo integral de la población.

www.cev.org.ve (ver directorio de Arquidiócesis)

ASOCIACIÓN CIVIL "PARROQUIAS Y CENTROS JUVENILES SALESIANOS"

Promueve acciones de tipo pastoral en comunidades cristianas constituidas y en ambientes de amplia acogida.

☎ (0212) 239-64-49

ASOCIACIÓN CIVIL PASTORAL SOCIAL DIÓCESIS DE BARINAS / CLÍNICA DIOCESANA CÁRITAS

Ofrece programa de prevención y asistencia médica integral a personas de recursos limitados en el estado Barinas.

☎ (0273) 532-37-25

Correo electrónico: carlosazpuru24@gmail.com

ASOCIACIÓN DE FORMADORES INTEGRALES (AFIN)

Contribuye al desarrollo de la juventud venezolana en comunidades más necesitadas, a través de la formación en valores y promoviendo aptitudes académicas, culturales y deportivas.

☎ (0212) 256-67-74

Correo Electrónico: afin.ac@formadoresintegrales.org

CONFERENCIA EPISCOPAL VENEZOLANA

Promueve actividades pastorales y de apostolado de la Iglesia Católica.

☎ (0212) 442-22-50 / 442-20-77.

www.cev.org.ve

CONSEJO NACIONAL DE LAICOS

Promueve el movimiento laico de la Iglesia Católica

☎ (0212) 264-71-03

Correo Electrónico: cllaicosvenezuela@cantv.net

FUNDACIÓN AMIGOS DEL SEMINARIO (FUNDASEM)

Apoya las vocaciones sacerdotales en Venezuela.

☎ (0212) 963-17-57

FUNDACIÓN PARA LA EDUCACION ECLESIASTICA JUAN PABLO II (FESE)

Promueve las vocaciones sacerdotales en Venezuela y apoya los Seminarios del país.

☎ (0212) 700-62-69 / 993-67-25

Correo electrónico: fundafese@gmail.com

FUNDACIÓN TERCER MILENIO

Dirige la publicación del semanario La Iglesia Ahora, órgano de difusión de la Iglesia Católica y la obra social de la Arquidiócesis de Caracas.

☎ (0212) 988-00-54

Correo electrónico: ftmilenio@gmail.com

INSTITUCIONES CULTURALES

ASOCIACIÓN CIVIL MUSEO SEFARDÍ

Adscrito a la Asociación Israelita de Venezuela, el Museo tiene como propósito conformar, conservar, estudiar y difundir un patrimonio de Judaica mediante documentos, libros, objetos y obras de arte que dan testimonio de la historia, la cultura y los valores del Pueblo Judío, con énfasis en la comunidad establecida en Venezuela.

☎ (0212) 578 -14- 89

Correo electrónico: museosefardidecaracas@gmail.com

www.museosefardi.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL NIÑOS CANTORES DE ZAMORA

Fomenta la actividad cultural en Puerto Cumarebo del estado Falcón

☎ (0268) 747-15-21

Correo Electrónico: ncanzamora@hotmail.com

ASOCIACIÓN CULTURAL PROMÚSICA DE CÁMARA

Desarrolla actividades en beneficio de la difusión de la música de cámara.

☎ (0212) 239-47-61 / 235-41-13

Correo Electrónico: promusica@cantv.net

ASOCIACIÓN VENEZOLANA AMIGOS DEL ARTE COLONIAL (QUINTA ANAUCO)

Dirige el Museo de Arte Colonial de Caracas y la Quinta de Anauco que esta catalogada como Monumento Histórico Nacional. El Museo cobija una de las colecciones de arte colonial más importantes y es fiel reflejo del pasado artístico, costumbrista y cultural venezolano en el ámbito hispanoamericano.

☎ (0212) 551-86-50 81-90

Correo Electrónico: artecolonialanauco@cantv.net

www.quintadeanauco.org.ve

FUNDACIÓN CAMERATA DE CARACAS

Promueve la investigación, docencia, difusión y conservación de la música antigua universal y latinoamericana

☎ (0212) 690-22-29 / 690-02-25

Correo Electrónico: cameratadecaracas@cantv.net.

www.cameratadecaracas.com

@Cameratacaracas

FUNDACIÓN HERRERA LUQUE

Desarrolla actividades de estímulo al análisis de la historia venezolana a partir de los temas, valores y reflexiones que se encuentran en la obra de Francisco Herrera Luque. La fundación fue designada Centro Unesco por su labor cultural.

☎ (0212) 2147966

Correo Electrónico: fundacionherreraluque@gmail.com

www.fundacionherreraluque.org

FUNDACIÓN JOHN BULTON

Dirige y preserva el Museo de la Fundación John Boulton de Caracas cuyos documentos históricos y objetos de alto valor histórico para el país se remontan a inicios del siglo XIX.

Teléfono: (0212) 861-46-85 / 861-39-63

www.fundacionjhonboulton.com

FUNDACIÓN MUSEO DE ARTE CONTEMPORÁNEO DEL ZULIA (MACZUL)

Dirige el Museo de Arte Contemporáneo del Zulia y orienta sus actividades en la investigación, preservación, difusión y comprensión de los procesos artístico-culturales propios de la región y su proyección nacional y latinoamericana.

☎ (0261) 759-48-66 / 783-35-44

Correo Electrónico: maczul@iamnet.com

www.maczul.org.ve

@Maczul_Mcbo

FUNDACIÓN MUSICAL SIMÓN BOLÍVAR

Obra social del Estado Venezolano consagrada al rescate pedagógico, ocupacional y ético de la infancia y la juventud, mediante la instrucción y la práctica colectiva de la música

☎ (0212) 576-55.11 / 573-70-91 / 573-50-91.

Correo Electrónico: info@venezuelasinfonica.com

www.fundamusical.org.ve

@elsistema

FUNDACIÓN ORQUESTA SINFÓNICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR

Organización cultural del Municipio Libertador del Distrito Capital guiada por la excelencia musical tiene el objetivo de entregar la música sinfónica en sus diversos géneros a todo público, a fin de facilitar el acceso de un número cada vez mayor de personas a los bienes culturales.

☎ (0212) 550-19-32

Correo Electrónico: produccion@sinfonicamunicipal.org.ve

FUNDACIÓN VENEZUELA POSITIVA

Investiga y promueve la edición de diferentes temas de interés relacionados con el desarrollo de la sociedad venezolana.

☎ (0212) 991-28.53 – 992.44.52

Fax: (58 212) 992.12.52

Email: fvpositiva@cantv.net

www.fundacionvenezuelapositiva.org.ve

MUSEO ARQUIDIOCESANO DE CORO "Mons. Lucas Guillermo Castillo"

Organiza y promueve una importante colección de objetos religiosos y civiles de la época colonial y republicana.

☎ (0268) 251-79-30

Correo electrónico: dioscoro@reacciun.ve

ORGANIZACIÓN VENEZUELA VIVA

Difunde valores de la historia, literatura y cultura venezolana mediante la puesta en escenas de obras inéditas que fomentan la identidad nacional.

☎ (0212) 267-70-38

Correo Electrónico: fundacionvenezuelaviva@gmail.com

www.venezuelaviva.com

@VenezuelaViva

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