

**Mercantil**  
Servicios Financieros



**Informe Anual**  
**2011**

*En este informe,  
**Mercantil Servicios Financieros**  
rinde homenaje al movimiento  
informalista que se hizo presente a  
partir de 1960 y que dio inicio a un  
enorme caudal expresivo sin  
precedentes en la plástica en Venezuela.  
A través de un conjunto de obras  
seleccionadas, que forman parte de la  
Colección Mercantil, se recoge la  
variedad y riqueza de este grupo de  
artistas cuyos postulados aún están  
presentes en el arte actual.*

# Informe Anual 2011

## CONTENIDO

Evolución Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Informe de los Comisarios	21
Estados Financieros	23
Entorno Económico	29
Posicionamiento Estratégico	33
Análisis de Resultados Consolidados	35
Gestión de Negocios	49
Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa	65
Capital Humano	69
Gestión de Riesgo	71
Desempeño de Subsidiarias	79
Calificaciones de Riesgo	87
Prevención y Control de Legitimación de Capitales	89
Auditoría Interna	91
Compromiso Social	95
Gobierno Corporativo	99
Informe de la Junta Directiva sobre Cumplimiento de Principios de Gobierno Corporativo	107
Premios y Reconocimientos	108
Administración y Dirección	111
Empresas Subsidiarias	
Direcciones Corporativas	119

**Fernando Irazábal**

*Sin título, 1959*

Técnica mixta sobre papel  
52,1 x 62,8 cm



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con un patrimonio de Bs. 10.977 millones (US\$ 2.560 millones) y presencia en 10 países de América, Europa y Asia. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan *over the counter* (OTC) en los Estados Unidos de América.

La Misión de Mercantil Servicios Financieros es “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”.

Mercantil Banco Universal, con 86 años de fundado (1925), es la principal subsidiaria de Mercantil en Venezuela, cuenta al 31 de diciembre de 2011 con una red nacional de 271 oficinas, una agencia en Coral Gables en Florida, EE.UU.; una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York; Mercantil Commercebank, N.A. en los Estados Unidos de Norteamérica con 15 oficinas en el estado de la Florida, una en Nueva York, una en Houston; Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza, Mercantil Bank Curaçao N.V. en Curazao, dos oficinas de Mercantil Bank (Panama) en Panamá, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman), en Islas Caimán; y en Venezuela, Mercantil Merinvest, C.A.; Mercantil Seguros, con 33 oficinas de atención al público y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo.

Desde su fundación, Mercantil participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera, mediante el financiamiento al comercio, la agricultura y la industria. Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad, tanto en Venezuela a través de la Fundación Mercantil, como en el sur de la Florida, en Estados Unidos, por medio de la subsidiaria Mercantil Commercebank, N.A.

# Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

"Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B

ADR Nivel 1: MSFZY y MSFJY"

Año Finalizado

	2011	2011	2010	2009	2008	2007
	US\$ <sup>(3)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Utilidad por Acción <sup>(1)</sup></b>	5,80	24,89	21,82	7,95	9,53	7,96
<b>Precios de Cierre</b>						
Acción tipo A	8,88	38,10	29,50	18,50	17,53	31,00
Acción tipo B	8,91	38,20	29,50	18,50	17,53	33,00
<b>Valor mercado/ Utilidad por acción <sup>(1)</sup></b>						
Acción tipo A		1,5	1,4	2,3	1,8	3,9
Acción tipo B		1,5	1,4	2,3	1,8	4,1
<b>Valor según libros por acción <sup>(2)</sup></b>	25,02	107,38	83,17	47,50	39,56	32,77
<b>Valor de mercado / Valor Libros <sup>(2)</sup></b>						
Acción tipo A		0,4	0,4	0,4	0,4	0,9
Acción tipo B		0,4	0,4	0,4	0,4	1,0
<b>Número de Acciones en Circulación</b>						
Acción tipo A		59.405.780	59.496.176	59.733.553	60.092.098	60.335.793
Acción tipo B		42.818.328	42.860.312	42.992.256	43.275.460	43.645.654
<b>Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)</b>						
Acción tipo A		9.544	9.159	26.289	16.095	43.299
Acción tipo B		4.319	5.899	32.049	6.476	6.792
<b>Dividendos Repartidos</b>						
En Acciones (Acciones nuevas por cada acción en tenencia)		-	-	-	-	2 por cada 5
En Efectivo (Bs. por acción)	0,70	3,00	1,50	1,36	1,02	0,78
<b>Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)</b>						
Acción tipo A		7,9	5,1	7,4	5,8	2,5
Acción tipo B		7,9	5,1	7,4	5,8	2,4

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

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

(3) Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; la información se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 4,2893 / US\$ 1, excepto la utilidad por acción, la cual se traduce al tipo de cambio promedio de Bs. 4,2893 / US\$ 1. Tipo de cambio controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

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



<sup>(1)</sup> En esta fecha no hubo actividades en la Bolsa

# Indicadores Relevantes

<b>Resultados</b>	<b>Consolidados</b>					
<i>(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y Otros Indicadores)</i>	<b>2011</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Año finalizado	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>						
Total Activo	23.943	102.696.327	79.382.962	53.074.810	46.829.877	39.049.552
Cartera de Crédito (Neta)	14.075	60.371.801	42.928.106	27.137.723	22.219.115	19.338.492
Captaciones del Público	19.078	81.834.145	62.366.913	42.847.704	36.211.367	31.287.613
Patrimonio	2.560	10.977.160	8.513.300	4.879.810	4.089.040	3.407.614
<b>Cuentas de Resultados <sup>(2)</sup></b>						
Margen Financiero Neto	1.067	4.581.383	2.810.196	2.019.894	2.202.576	1.786.025
Comisiones y Otros Ingresos	643	2.762.903	3.229.233	1.380.584	1.211.818	1.021.098
Gastos Operativos	1.268	5.440.219	3.950.853	2.833.762	2.545.578	2.019.535
Resultado Neto	576	2.472.168	2.176.313	795.692	958.987	783.333
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>						
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio		7,8%	7,1%	7,3%	7,9%	6,5%
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales		38,1%	49,2%	37,8%	35,7%	38,5%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)		26,7%	31,8%	17,8%	24,9%	27,4%
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)		2,8%	3,2%	1,6%	2,2%	2,2%
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)</b>						
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(3)</sup>		18,7%	20,4%	18,3%	18,5%	16,7%
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (BIS) <sup>(4)</sup>		18,7%	20,4%	18,3%	18,5%	16,7%
Patrimonio / Activo		10,7%	10,7%	9,2%	8,7%	8,7%
<b>Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)</b>						
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta		1,7%	2,9%	3,3%	2,5%	0,6%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio		199,6%	110,8%	96,5%	110,6%	285,7%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta		3,4%	3,2%	3,2%	2,7%	1,8%
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>						
Gastos Operativos / Activo Total Promedio		5,3%	5,2%	5,4%	5,6%	5,4%
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos		50,6%	46,7%	58,4%	57,7%	61,3%
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>						
Disponibilidades / Depósitos		16,7%	19,0%	22,1%	21,4%	19,6%
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos		47,3%	53,6%	54,9%	61,6%	56,3%
<b>Otros Indicadores (%)</b>						
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos		76,4%	71,1%	65,4%	63,1%	62,9%
Activos Financieros / Total Activo		84,2%	81,5%	78,1%	79,4%	79,5%
Activos Financieros / Depósitos		105,7%	103,7%	96,7%	102,6%	99,2%
<b>Número de Empleados</b>						
Empleados en Venezuela		8.533	8.206	8.961	9.215	9.114
Empleados en el exterior		848	828	872	965	1.018
<b>Red de Distribución</b>						
Oficinas en Venezuela <sup>(5)</sup>		304	306	329	356	351
Oficinas en el exterior		24	22	21	20	20
Oficinas de Representación		5	6	6	6	6
Número de Cajeros Automáticos (ATM)		1.334	1.344	1.379	1.435	1.436
Número Puntos de Venta (POS) <sup>(6)</sup>		42.720	40.427	41.027	37.655	32.278

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2011: Bs. 4,2893/US\$ 1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio del periodo: Bs. 4,2893/US\$ 1

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

(4) Calculado sobre Estados Financieros Consolidados ajustados por inflación hasta 1999, de acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad No.29 (Nic-29) y siguiendo las normas del Comité de Supervisión Bancaria del Banco de Pagos de Basilea.

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

(6) Puntos de Venta Físicos

# Junta Directiva

<b>Principales</b>	Gustavo Vollmer A. Presidente Alejandro González Sosa Presidente Ejecutivo Gustavo A. Marturet M. <sup>3</sup> Gustavo J. Vollmer H. <sup>2</sup> Alfredo Travieso P. <sup>2</sup> Luis A. Romero M. <sup>1</sup> Víctor J. Sierra A. <sup>2</sup> Jonathan Coles W. <sup>1</sup> Roberto Vainrub A. <sup>3</sup> Miguel A. Capriles L. <sup>3</sup>	<b>Administración</b> <b>Gustavo Vollmer A. *</b> Presidente <b>Alejandro González Sosa *</b> Presidente Ejecutivo <b>Nerio Rosales Rengifo *</b> Gerente Global de Banca de Empresas y Personas <b>Philip Henríquez S. *</b> Gerente Global de Banca Corporativa y de Inversión <b>Rosa M. de Costantino *</b> Gerente Global de Banca Privada y Gestión de Patrimonios <b>Alfonso Figueredo D. *</b> Gerente Global de Finanzas <b>Millar Wilson *</b> Gerente Global de Operaciones Internacionales <b>Fernando Figueredo M. *</b> Gerente Global de Riesgo Integral <b>Armando Leirós R. *</b> Gerente Global de Operaciones y Tecnología <b>Luis Alberto Fernandes *</b> Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica <b>Alberto Benshimol M. *</b> Gerente de Seguros y Nuevos Negocios <b>Luis Calvo Blesa *</b> Gerente Global de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas <b>Guillermo Ponce Trujillo</b> Secretario de la Junta Directiva <b>Rafael Stern S.</b> Secretario Suplente de la Junta Directiva <b>Toribio Cabeza León</b> Gerente Global de Auditoría Interna <b>Anahy Espiga</b> Gerente Global de Planificación Estratégica <b>Luis M. Urosa Z.**</b> Gerente de Cumplimiento Corporativo <b>Maigualda Pereira C.</b> Oficial de Cumplimiento de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
<b>Suplentes</b>	Luis A. Sanabria U. <sup>2</sup> Oscar A. Machado K. <sup>2</sup> Eduardo Mier y Terán <sup>1</sup> Luis Esteban Palacios W. <sup>2</sup> Gustavo Galdo C. <sup>3</sup> Germán Sánchez Myles <sup>2</sup> Luis A. Marturet M. <sup>2</sup> Carlos Hellmund B. <sup>1</sup> Gustavo Machado C. <sup>1</sup> Francisco Monaldi M. <sup>3</sup> Federico Vollmer A. <sup>3</sup> Claudio Dolman C. <sup>2</sup> Carlos Zuloaga T. <sup>3</sup> Nerio Rosales R. Armando Leirós R. Miguel A. Capriles C. <sup>1</sup> Luis Pedro España N. <sup>1</sup> Alberto Sosa S. <sup>1</sup> Alexandra Mendoza Valdés <sup>1</sup> David Brillembourg C. <sup>3</sup>	
<b>Secretario</b>	Guillermo Ponce Trujillo	
<b>Secretario Suplente</b>	Rafael Stern S.	
<b>Comisarios Principales</b>	Francisco De León Manuel Martínez Abreu	
<b>Comisarios Suplentes</b>	Humberto Chirico Gladis Gudiño	
<b>Representante Judicial</b>	Luis Alberto Fernandes	
<b>Representante Judicial Suplente</b>	Paolo Rigio C.	

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

\*\* Funciones focalizadas en Mercantil Banco Universal y Mercantil Merinvest



# Convocatoria Asamblea General Ordinaria

## MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 306.836.406,00

Capital Suscrito y Pagado Bs. 153.418.203,00

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 de la Compañía, Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, el día 23 de marzo de 2012 a las 4:00 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2011, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Vigésima Quinta Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de marzo de 2012".
6. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2012 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de marzo de 2012".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: 1) El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimiento de Cuentas del Patrimonio, el Estado de Movimientos del Efectivo correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011, debidamente examinados por los Auditores Externos "Españeira, Sheldon y Asociados", el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo y, 3) la "Propuesta para la Vigésima Quinta Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de marzo de 2012" se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva de la Compañía, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, Caracas. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2012 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 23 de marzo de 2012", se encuentra a su disposición, en la Secretaría de la Junta Directiva de la Compañía, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 16 de febrero de 2012

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva

Humberto **Jaimes Sánchez**

Personaje mural, 1958

Óleo sobre cartón

45 x 32,5 cm



# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 16 de febrero de 2012

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2011, así como también los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores e igualmente se presentan en valores actualizados por efectos de la inflación como información complementaria. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la compañía, señores “Espiñeira, Sheldon y Asociados”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

## Resultados Financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 2.472 millones (US\$ 576 millones\*), de los cuales Bs. 790 millones corresponden al primer semestre y Bs. 1.682 millones corresponden al segundo semestre. Las principales contribuciones a la utilidad del año 2011 provienen de Mercantil, C.A., Banco Universal, el cual aportó Bs. 1.804 millones; Mercantil Seguros, C.A. con Bs. 476 millones; Mercantil Commercebank Florida Bancorp con Bs. 85 millones; Mercantil Merinvest, C.A. con Bs. 12 millones; y Mercantil Servicios Financieros por si misma y otras filiales Bs. 95 millones.

Mercantil Commercebank N.A. obtuvo en el segundo semestre una utilidad de US\$ 11,2 millones y para todo el año de US\$ 16,2 millones, luego de haber hecho provisiones para la cartera de créditos de US\$ 21,9 millones en el semestre y de US\$ 49,8 millones durante todo el año, de conformidad a las políticas de Mercantil sobre la materia, para asegurar reservas adecuadas. Este resultado se refleja en el de su accionista Mercantil Florida Bancorp anotado con anterioridad y evidencia una mejora sostenida en la gestión del Banco. Mercantil Commercebank N.A., está posicionado como uno de los cinco más grandes bancos con sede en el estado de Florida.

Cabe hacer notar, que de acuerdo a diversas disposiciones normativas, la filial Mercantil Banco Universal ha cancelado varios aportes a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 1.062 millones y representan el 25,5 % de los gastos del Banco, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 1.201 millones y equivalen al 28,8 % de tales gastos.

\* 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. 4,2893/US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 4,2893/US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 102.696 millones (US\$ 23.943 millones\*), 29,4 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2010 y el patrimonio en Bs. 10.977 millones (US\$ 2.560 millones\*), 28,9 % más que el registrado en diciembre del año 2010. La cartera de créditos neta experimentó un incremento del 40,6 %, al ubicarse en Bs. 60.372 millones (US\$ 14.075 millones\*), frente a Bs. 42.928 millones al cierre de 2010. La calidad de la cartera continuó en niveles aceptables. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 1,7 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros, que consolida las de Mercantil, C.A., Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida Bancorp, Mercantil Bank (Schweiz) AG, Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panamá) S.A.. Este índice fue de 2,9 % al cierre del año 2010. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 199,6 %, siendo de 110,8 % para el cierre de 2010.

Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedio fue de 5,3 %, que compara con 5,2 % al cierre del año 2010, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 50,6 %, índice que para el año 2010 fue de 46,7 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 18,7 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 20,4 % en el año 2010. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores, los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

En el año 2011, la utilidad neta por acción alcanzó Bs. 24,89 (US\$ 5,80\*), la cual resulta un 14,1 % superior a la obtenida en el año 2010 de Bs. 21,82.

De acuerdo a lo decidido por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Mercantil celebrada el 31 de marzo de 2011, durante el segundo semestre se pagó la segunda porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 32.727.256,64 (Bs. 0,32 por cada acción). Esta cantidad, sumada a las cantidades pagadas en el primer semestre del año, correspondientes a la primera porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 32.736.197,44 (Bs. 0,32 por cada acción) y al dividendo extraordinario en efectivo por Bs. 241.508.969,24 (Bs. 2,36 por cada acción), alcanzaron la cantidad de Bs. 306.972.423,32, lo cual representó un incremento del 100 % respecto del dividendo del año 2010.

Al cierre de 2011 Mercantil no tenía obligaciones quirografarias ni papeles comerciales en circulación. A la fecha, la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL) otorgó autorización a los programas 2010-I de Papeles Comerciales al Portador por Bs. 200 millones y 2010-I de Obligaciones Quirografarias al Portador por Bs. 90 millones.

Con relación al Programa de Recompra de acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Vigésima Cuarta Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 23 de septiembre de 2011. Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2011 el número de acciones en tesorería adquiridas en ejecución del Programa alcanzó un total de 56.397, de las cuales 44.255 son comunes "A" y 12.142 son comunes "B". La Junta Directiva en su sesión celebrada el 25 de agosto de 2011, actuando conforme a las autorizaciones otorgadas por las Asambleas Generales de Accionistas que aprobaron la ejecución del Programa de Recompra y a lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores, acordó la redención de 658.438 acciones, de las cuales 397.187 son acciones comunes "A" y 261.251 acciones comunes "B", lo cual conlleva a la correspondiente reducción del capital social en Bs. 987.657, reducción que se verificó el pasado 29 de diciembre de 2011, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 222 del Código de Comercio.

### *Calificaciones*

Fitch Ratings, calificadora de riesgo a nivel mundial, en la revisión efectuada en el mes de febrero de 2012, ratificó la calificación de riesgo nacional otorgada a las emisiones de papeles comerciales en el nivel "A1" y de obligaciones quirografarias en el nivel "A2", estando entre las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela. Adicionalmente, ratificó la calificación nacional que otorga a Mercantil Servicios Financieros AA (Ven) para el largo plazo y F-1+ (Ven) para el corto plazo.

En su reciente evaluación emitida en febrero de 2012, la calificadora Fitch Ratings ratificó a Mercantil, C.A., Banco Universal la calificación nacional AA+(Ven) a Largo Plazo y F1+(Ven) en el corto plazo, ubicando sus calificaciones internacionales en B+ a largo plazo y B a corto plazo, con calificación de Viabilidad b+, constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales están mayormente supeditadas al riesgo país.

Las calificaciones internacionales otorgadas a Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A. se mantienen en BB para el largo plazo y B para el corto plazo para ambas instituciones. Estas calificaciones siguen afectadas por el débil ambiente económico en EE.UU., particularmente en el estado de Florida; sin embargo reflejan flexibilidad financiera para el pago de los compromisos de la institución. Fitch Ratings destaca "el sólido perfil de liquidez de Mercantil Commercebank N.A., sus adecuados índices de capitalización y su capacidad gerencial".

## Entorno Económico

### Global

El desempeño de la economía global en 2011 en gran parte estuvo condicionado por la crisis de deuda soberana en la periferia europea, desacelerando el crecimiento de la eurozona y transmitiendo una alta volatilidad a los mercados de activos. El menor crédito bancario a las familias y la incertidumbre financiera han debilitado el consumo, incluso en las economías más sólidas de la eurozona como la economía alemana. A fines de año la tasa de desempleo alcanzó 10,3 %, con 634.000 puestos de trabajo perdidos en el último semestre. En contraste, la economía norteamericana experimentó un crecimiento del PIB en el año 2011 cercano al 2 %, un desempleo a diciembre en 8,5 % (9,4 % un año atrás). Por otra parte, las economías emergentes han mantenido tasas satisfactorias de crecimiento económico, si bien tanto China como Brasil, las dos más importantes economías emergentes, registraron cierta desaceleración de su crecimiento.

### Estados Unidos

La buena marcha del consumo privado norteamericano mejoró el índice de confianza del consumidor reportado por el Conference Board, que experimentó en noviembre la mayor alza mensual de los últimos 15 años (de 40,9 a 56,0 puntos). Las ventas al detal crecieron en 5,6 % interanualmente en noviembre y el mercado de trabajo acumula 12 meses de ganancias netas de empleo y casi 2,5 millones de empleos recuperados en 21 meses, aunque falta mucho para recuperar los 8,7 millones de empleos perdidos en la crisis. Los desequilibrios en el mercado inmobiliario se vienen corrigiendo, pero con lentitud pues si bien las ventas de viviendas usadas y nuevas siguen subiendo prevalecen los elevados inventarios, lo que conspira para detener el deterioro del valor de uno de los activos fundamentales en el patrimonio de los hogares estadounidenses y a la vez reanimar la construcción, con el empleo y demanda de insumos básicos que ella induce.

### América Latina

El PIB total de la región creció 4,3 % en 2011 (5,9 % en 2010) y el PIB por habitante 3,2 % (4,8 % en 2010). La tasa de desempleo se redujo a 6,8 % (7,3 % en 2010) y las remuneraciones reales crecieron en la mayoría de estos países. El buen desempeño real siguió basado en las exportaciones, la alta liquidez internacional que propició una transferencia neta de recursos de más de US\$ 40.000 millones y el alto dinamismo interno del ingreso, el consumo y el crédito. A pesar de que las exportaciones se debilitaron (7 % frente al aumento de 11,3 % en las importaciones), se alcanzó superávit global de la balanza de pagos de US\$ 104.132 millones, 22 % mayor al de 2010.

La inflación cerró en 6,9 % (6,5 % en 2010), empujada por los mayores precios internacionales de la energía y de los alimentos.

Los resultados fiscales mejoraron en respuesta a la solidez del crecimiento interno que permitió elevar los ingresos fiscales en 0,4 % del PIB que con un gasto similar al de 2010, permitió obtener un superávit de 0,3 % del PIB (-0,3 % en 2010).

## Venezuela

La economía venezolana en 2011 creció 4 % (-1,5 % en 2010), con mayor vigor en las actividades no petroleras (4,3 %) que en las petroleras (0,6 %), apoyado en los altos ingresos externos y en el esfuerzo contracíclico de la política fiscal. El mercado laboral cerró con un desempleo de 6,5 %, similar al de 2010. Se generaron 104.288 nuevos puestos de trabajo, 49 % por el sector público, que ya representa casi un 20 % del empleo total.

La demanda agregada interna aumentó en 6,6 % (-0,5 % en 2010), tanto por el mayor consumo público (6 % en 2011 vs 2 % en 2010) como privado (3,7 % vs -1,9 % en 2010). La inversión sólo se recuperó en 1 % (-6,3 % en 2010). Las importaciones se elevaron en 13,4 % (-2,9 % en 2010) y las exportaciones en 5,9 % (-12,9 % en 2010).

La inflación se aceleró levemente de 27,2 % en 2010 a 27,6 % por efecto del mayor tipo de cambio oficial, la expansión de la demanda agregada interna, el superior precio internacional de los alimentos y las restricciones de la oferta doméstica.

El precio petrolero promedió US\$/b 100,7 (US\$/b 71,6 en 2010) y las exportaciones petroleras cerraron en US\$ 89.391 millones. Con importaciones de US\$ 45.615 millones el superávit de balanza comercial alcanzó a US\$ 48.281 millones, por debajo de la suma de los déficit de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 16.283 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 32.566 millones), más errores y omisiones por -US\$ 2.924 millones. Así, la balanza de pagos cerró con un déficit de US\$ 3.988 millones (-US\$ 8.060 millones en 2010) y unas Reservas Internacionales en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) de US\$ 29.899 millones (8 meses de importaciones).

La política fiscal revirtió el signo contractivo del bienio 2009-2010 hasta elevar nominalmente el gasto 53 % y 19 % en términos reales (-8,4 % en 2010), lo que contribuyó decisivamente al crecimiento de la liquidez monetaria en 50 % (19 % en 2010), una expansión por sobre la inflación observada de 16,3 % (-6,5 % en 2010). La política monetaria fue ligeramente expansiva, lo que dejó el stock de títulos emitidos por el Banco Central de Venezuela (BCV) en Bs 9.859 millones, 12 % por debajo del año 2010.

Las tasas activas de interés se situaron en 17,5 % (18,2 % en 2010) y las tasas pasivas de ahorro y plazo en 12,5 % y 14,5 %, respectivamente, sin mayores variaciones respecto de 2010. La tasa activa real promedió -8,7 % en 2011 (-6,6 % en 2010) y -11 % en el caso de la tasa pasiva real (-9,4 % en 2010).

## *Productos y Servicios*

Durante el año 2011, la filial Mercantil Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, quienes al cierre del segundo semestre cuentan más de 3.840.000, 200.000 de ellos incorporados en 2011.

Se continuó con la estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías. La red Mercantil Aliado superó las 270 alianzas establecidas, entre Taquillas y Comercios Corresponsales, ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Cojedes, Carabobo, Falcón, Yaracuy, Mérida, Nueva Esparta, Bolívar y Monagas. Igualmente, las operaciones y ventas de los productos diseñados para el segmento prosiguieron incrementándose, confirmándose así el compromiso de brindar atención a todos los segmentos de la población.

Mercantil Banco se reafirma como el banco pionero del sistema financiero en implementar el chip como mecanismo de seguridad en sus tarjetas de débito, crédito, cajeros automáticos y puntos de venta. En el transcurso del año 2011, el Banco concluyó con el proceso de implantación de la tecnología chip, al distribuir más de 2,7 millones de tarjetas de débito, más de 1,2 millones de tarjetas de crédito y disponer de 1.300 cajeros automáticos y 51.200 puntos de venta en todo el país con esta tecnología segura. La adopción de esta tecnología condujo a una reducción significativa de los índices de fraude por concepto de clonación.

Se mantuvo la estrategia de impulsar el producto Tarjeta de Crédito Mercantil, continuando con la iniciativa de cruce de productos.

A partir de septiembre de 2011, se encuentran disponibles en Mercantil en Línea Personas las opciones de Custodia y Cuenta de Valores Mercantil pertenecientes a la sección de Títulos Valores. La opción "Custodia" permite al cliente visualizar los títulos valores que mantiene resguardados a través del servicio de Administración de Custodia con Mercantil Banco (posiciones y movimientos) y la opción Cuenta de Valores Mercantil permite el acceso a dos diferentes fórmulas para realizar operaciones con títulos valores a través de la Cuenta de Valores Mercantil: Subastas y Mercado Secundario.

En el mes de noviembre, el Banco, marcando pauta en lo que a movilidad se refiere y en camino a su posicionamiento como líder en plataformas bancarias móviles en Venezuela, realizó el lanzamiento de Mercantil Móvil, aplicación para tabletas con sistema operativo Android y teléfonos móviles inteligentes BlackBerry y Android, a través de la cual se tiene acceso a un subconjunto de operaciones de Mercantil en Línea Personas y a información pública de Mercantil Banco con valor agregado, como localización geográfica de oficinas, taquillas, aliados y cajeros automáticos Mercantil, campaña del mes, tarifas y comisiones, demos y tutoriales.

Adicionalmente, en el mes de diciembre fue puesta a disposición de los clientes la opción de Gestión de Claves, a través del Sistema Automatizado del Centro de Atención Mercantil, con la cual los clientes podrán obtener información y/o realizar los pasos necesarios para crear o modificar su clave de cajero y clave telefónica y solucionar casos de bloqueos de la Llave Mercantil Inteligente, de forma fácil, rápida y segura sin necesidad de dirigirse a una Oficina Mercantil.



Mercantil en Línea Personas y Empresas siguieron consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar la mayor cantidad de transacciones con respecto al resto de los canales, siendo esta, para diciembre de 2011, de más de 53 %. Para el cierre del segundo semestre el Banco contó con más de 906.496 personas naturales activas promedio mensual y más de 79.586 personas jurídicas activas promedio mensual, quienes realizaron más de 260 millones de transacciones semestrales.

Resultados altamente satisfactorios arrojó la auditoría de mantenimiento y renovación de las Certificaciones ISO 9001:2008 de Mercantil Banco, que realizó el Fondo Para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), la cual concluyó con cero no conformidades. Se renovaron las certificaciones de Chequeras Domiciliadas, Tarjetas de Crédito y Préstame y se efectuó el mantenimiento de las líneas de servicio Centro de Atención Mercantil (CAM), Red Cajeros Automáticos, Títulos Valores Clientes Corporativos, Fideicomiso Laboral, Mercantil en Línea y Taquilla de Oficinas tipos Hub y A.

La filial Mercantil Seguros desarrolló una estrategia de negocios enfocada hacia el proceso de descentralización de operaciones con mayor autonomía de las oficinas regionales y la ampliación de la infraestructura física de la red de oficinas, con el objetivo de aumentar la participación de mercado de las sucursales. Se inauguraron nuevas sedes en San Fernando de Apure y San Carlos y se ejecutó una remodelación total de la Oficina Regional Occidente con sede en Maracaibo.

En cuanto a los productos, se efectuaron ajustes que permitieron resultados técnicos positivos y el cumplimiento de las metas de primas cobradas. Se completó la elaboración y envió a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora de las notas técnicas de los productos incluidos en el plan de ajuste.

Las mejoras en los servicios prestados a clientes y proveedores para el pago de sus indemnizaciones incluyen la implementación del modelo de autogestión de emergencias para clínicas, la generación automática de citas para servicios de automóvil y la agilización de los tiempos de atención en el Servicio Automotriz Mercantil. Asimismo, abrió operaciones una nueva unidad móvil de atención ubicada en La Trinidad, Caracas.

Banca Privada y Gestión de Patrimonios atiende los segmentos de Banca Privada y los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores en Venezuela, Estados Unidos y Suiza. Durante el año 2011, Banca Privada y Gestión de Patrimonios se enfocó en la mejora de sus productos y la incorporación de novedades tecnológicas, para continuar ofreciendo a los clientes el acceso a los productos de Gestión de Patrimonios de una forma cómoda y segura.

Los segmentos de Banca Privada continúan su labor de atención a los clientes de altos patrimonios, ofreciéndoles el acceso a múltiples mercados y atractivos productos con el objetivo de aprovechar las ventajas de cada geografía y facilitarles diversas oportunidades de inversión.

En cuanto a los negocios, la gestión de Mercado de Valores en Venezuela durante el año 2011 se caracterizó por la consolidación de la Cuenta de Valores Mercantil, como puerta de acceso a los títulos de la deuda pública nacional a través de Mercantil, C.A., Banco Universal, con un incremento de 106 % en las afiliaciones durante el año. Actualmente, la Cuenta de Valores Mercantil atiende a más de 107.460 clientes a quienes facilita la participación en el mercado primario y secundario, así como la realización de operaciones a través de los sistemas de transacción con títulos en moneda extranjera establecidos por el Banco Central de Venezuela (BCV).

En Estados Unidos los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos a través de Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank, N.A. Al cierre de 2011, Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS) aumentó el volumen de activos de clientes en 11 % y sus ingresos por servicios en 30 %. Entre otros logros para el período se cuenta el lanzamiento del Portafolio Dinámico dentro de los servicios de asesoría de inversión.

En Venezuela, los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión, habiéndose incrementado el rubro de administración de carteras en 16,6 % en el segundo semestre del 2011 y alcanzar un total de 25 % de incremento para todo el año. La filial Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, responsable de la gerencia del Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria durante el año.

El Portafolio de Inversión Renta Fija Fondo Mutual alcanzó al cierre de 2011, un patrimonio de Bs. 748 millones y un total de 150.584 clientes, lo que representa un incremento de 45 % en el patrimonio y una disminución en cantidad de clientes de 0,1 %. Plan Crecer Mercantil, el cual está basado en la adquisición programada de Unidades de Inversión, mostró una expansión de 18 % en patrimonio y un crecimiento de 3,33 % en número de clientes durante el segundo semestre, para alcanzar un total durante el año de 33 % de expansión en patrimonio y un decrecimiento de 0,8 % en número de clientes.

Por otra parte, los Fideicomisos son ofrecidos a los clientes en Venezuela a través de Mercantil C.A., Banco Universal y en Estados Unidos mediante Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., el cual es un banco fiduciario regulado y supervisado por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC). Durante el segundo semestre de 2011, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal registró un crecimiento de 8,84 % en los activos hasta alcanzar Bs. 9.365 millones. Para el cierre del año se observó un incremento de 11,2 % en los activos y un aumento del ingreso por comisiones en 3,2 % respecto a 2010. Mercantil Commercebank Trust Company, N.A. al cierre de diciembre 2011, registró una reducción de 1 % en los activos consolidados bajo administración y experimentó un aumento de 5 % sobre su base de clientes en comparación con el año 2010.

La filial Mercantil Commercebank abrió una nueva oficina en la zona de Aventura, frente al Centro Comercial Aventura. La nueva oficina cuenta con todos los servicios, incluidos cajas de seguridad, cajero automático y buzón de depósito nocturno para los clientes comerciales.

Igualmente, lanzó las Tarjetas de Crédito Doradas y Platinum con tasa de interés variable para clientes internacionales, con servicios de emergencia para los clientes en todo momento, lugar y en cualquier idioma, posibilidad de reporte de pérdida o robo de la tarjeta, reemplazo de emergencia y avance de efectivo de emergencia, así como información sobre la localización de cajeros automáticos.

Asimismo, Mercantil Commercebank puso en práctica el servicio automático de activación de tarjeta de débito vía telefónica para los clientes localizados en los Estados Unidos, mediante contacto con el Centro de Atención, simplificando así el proceso correspondiente.

### *Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo*

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

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

### *Compromiso Social*

Desde sus inicios, Mercantil fomenta, promueve y apoya programas de desarrollo social y tiene como uno de sus valores corporativos ser “una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”.

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante 2011, realizada tanto a través de la Fundación Mercantil, así como de sus empresas subsidiarias, alcanzó la cantidad de Bs. 11,2 millones, y fue dirigida directamente a programas y proyectos que llevan a cabo diversas organizaciones de desarrollo social.

Los aportes se destinaron aproximadamente en 52 % a instituciones educativas y en 48 % a instituciones de desarrollo social, de salud, culturales y religiosas.

En Venezuela, durante el 2011, Mercantil continuó el apoyo a la Educación Básica a través del Programa “Ponle Cariño a tu Escuela”, el cual tiene una trayectoria ininterrumpida de 28 años y que se viene realizando en conjunto con la Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas FEDE, (adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación) y con la Institución Fe y Alegría, lo cual le permitió atender escuelas en los estados Anzoátegui, Barinas, Delta Amacuro, Monagas y Zulia.

Igualmente, destacan los aportes a programas y proyectos de instituciones educativas, de salud y desarrollo social, como las Universidades Católica Andrés Bello, Simón Bolívar, Carabobo, Metropolitana y Central de Venezuela; Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Hospital Ortopédico Infantil, Hospital de Niños J.M. de los Ríos; Hospital de Especialidades Pediátricas del Zulia, Cruz Roja de Venezuela, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia UNICEF; Fundación Nacional El Niño Simón, Centro al Servicio de la Acción Popular (CESAP); Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Asociación Civil Huellas y la Fundación Camerata de Caracas.

Adicionalmente, en Estados Unidos y como parte del compromiso social, se apoyaron una serie de programas que adelantan en el Sur de la Florida varias organizaciones de desarrollo educativo y social, tales como la Liga contra el Cáncer, FIU College of Bussines, Fundación Manos del Sur, Our Lady of the Lakes y Marian Center School and Service, así como en Nueva York la institución Julliard School y en Houston el Museum of Fine Arts MFAH. En el marco del programa “Community Reinvestment Act”, se destaca el apoyo a diferentes instituciones entre las mismas Action USA, HOPE y Barry University, que promueven el desarrollo social de comunidades de bajos ingresos.

### *Reconocimientos*

La revista especializada The Banker, en su edición del mes de diciembre de 2011, reconoció a la filial Mercantil Banco como el “Mejor Banco en Venezuela del año 2011”.

### *Desarrollo y Ambiente Laboral*

Nuevamente se encargó a la prestigiosa firma “Great Place to Work”, de reconocida trayectoria en más de 28 países distribuidos en tres continentes y con experiencia en el análisis de temas relacionados con recursos humanos, la formulación de un trabajo sobre valoración del ambiente laboral y las prácticas de gestión del recurso humano, entre el personal de todas las filiales de Mercantil Servicios Financieros, tanto en Venezuela como en el exterior. Dicha empresa emite anualmente una lista de las 10 mejores empresas para trabajar en cada uno de los países donde se desempeña. A la fecha se está a la espera de los resultados del trabajo mencionado.

Cabe formular especial mención al esfuerzo de Mercantil 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.

De acuerdo con la Resolución de la CNV, les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs. 4.643.212,10.

En el año 2011 por ausencia de algunos Directores Principales, o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Por otra parte, por ausencias temporales del Presidente y del Presidente Ejecutivo, se delegó en algunos miembros del Comité Ejecutivo, varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alejandro González Sosa

Gustavo Vollmer Herrera

Gustavo A. Marturet

Alfredo Travieso P.

Luis A. Romero M.

Jonathan Coles W.

Víctor J. Sierra A.

Roberto Vainrub A.

Miguel Ángel Capriles López

José María **Cruxent**

*Le plié de l'araignée, 1971*

Óleo y mallas de hilo sobre tela  
99 x 100 cm



# Informe de los Comisarios

Caracas, 17 de febrero de 2012

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2011 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el ejercicio finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

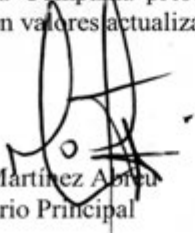
Fuimos nombrados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 31 de marzo de 2011, a la cual asistimos.

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, Sheldon 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 la Compañía mantiene adecuados controles sobre sus activos, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos y con el decreto y pago de dividendos que estatutaria y legalmente corresponden. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas de la Compañía, nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2011 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el ejercicio finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores. La Compañía presenta, como información complementaria, los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación.

Atentamente.

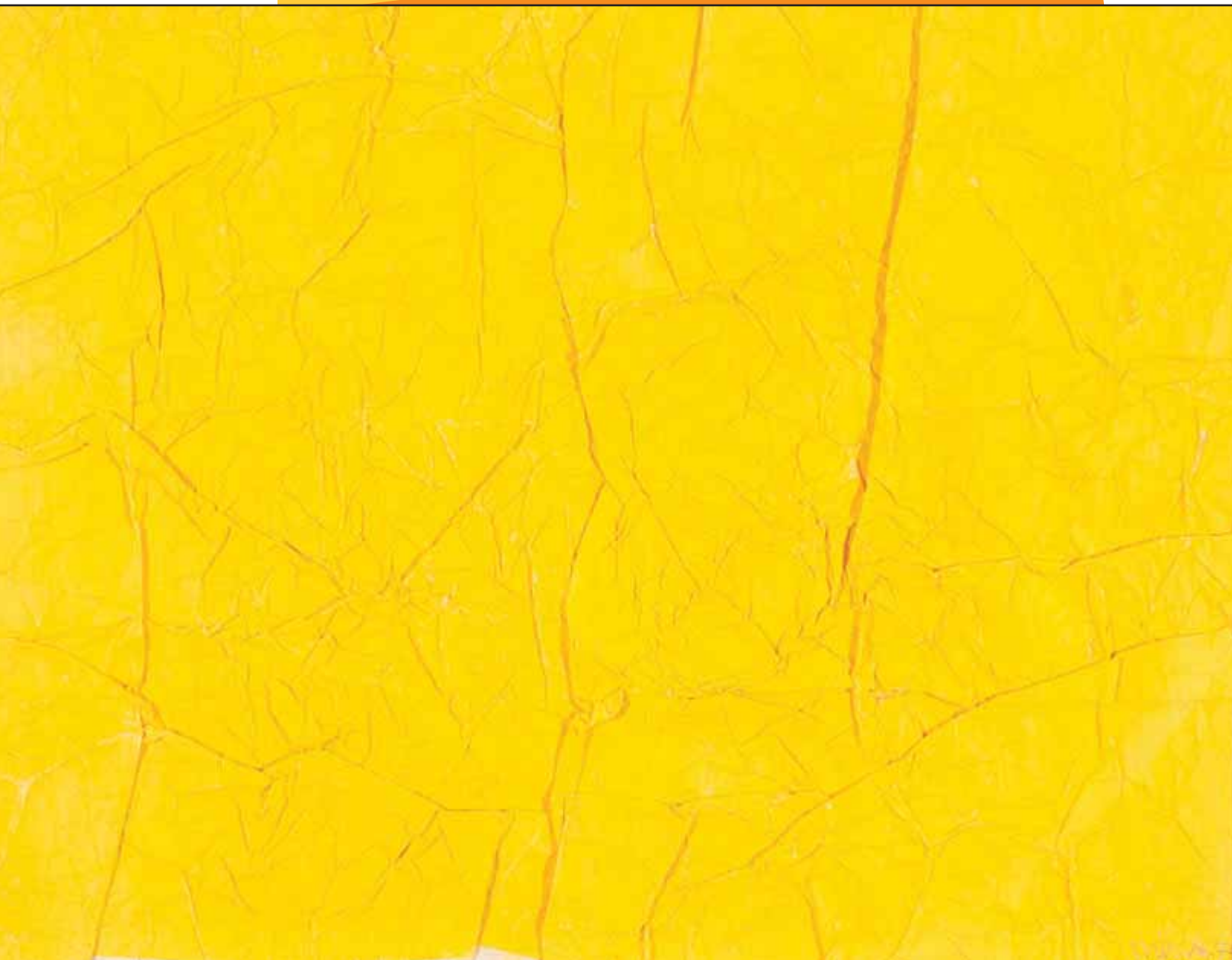
  
Manuel Martínez Abreu  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

Manuel Mérida

Sin título, 1974  
Acrílico sobre papel  
42,5 x 55 cm





# Estados Financieros

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

## Balance General

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Año finalizado

#### Activo

Disponibilidades

Portafolio de Inversiones

Otros Activos

#### Activo Total

#### Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales

Otros Pasivos

#### Total Pasivo

Patrimonio

#### Total Pasivo y Patrimonio

	2011	2010	2009
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Activo</b>			
Disponibilidades	65.298	56.577	7.682
Portafolio de Inversiones	11.113.256	8.877.607	5.229.544
Otros Activos	(23.280)	(21.678)	36.751
<b>Activo Total</b>	<b>11.155.274</b>	<b>8.912.506</b>	<b>5.273.977</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	0	80.000	326.009
Otros Pasivos	178.114	319.206	68.158
<b>Total Pasivo</b>	<b>178.114</b>	<b>399.206</b>	<b>394.167</b>
Patrimonio	10.977.160	8.513.300	4.879.810
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>11.155.274</b>	<b>8.912.506</b>	<b>5.273.977</b>

## Estado de Resultados

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Año finalizado

#### Ingresos

Ingresos Financieros

Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros

#### Total Ingresos

#### Gastos

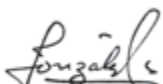
Operativos

Financieros

#### Total Gastos

#### Utilidad Neta

	2011	2010	2009
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Ingresos</b>			
Ingresos Financieros	26.638	8.848	4.018
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	2.509.518	2.326.939	967.357
<b>Total Ingresos</b>	<b>2.536.156</b>	<b>2.335.787</b>	<b>971.375</b>
<b>Gastos</b>			
Operativos	(54.733)	(115.699)	(132.360)
Financieros	(9.255)	(43.775)	(43.323)
<b>Total Gastos</b>	<b>(63.988)</b>	<b>(159.474)</b>	<b>(175.683)</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>2.472.168</b>	<b>2.176.313</b>	<b>795.692</b>

  
Alejandro González Sosa  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

## Balance General Consolidado

(Expresado en miles de Bs. y en millones de US\$)

Año finalizado

<b>Activo</b>	<b>2011</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Disponibilidades</b>						
Efectivo	277	1.186.110	1.050.803	801.598	692.405	422.006
Banco Central de Venezuela	2.470	10.594.642	9.043.256	7.673.511	6.112.488	5.213.551
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	7	28.920	5.073	36.820	31.819	4.238
Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior	234	1.004.425	1.213.412	557.517	559.096	110.590
Efectos de Cobro Inmediato	190	816.733	512.402	410.612	343.301	378.624
(Provisión para Disponibilidades)	-	-	-	-	(8)	(315)
	<b>3.178</b>	<b>13.630.830</b>	<b>11.824.946</b>	<b>9.480.058</b>	<b>7.739.101</b>	<b>6.128.694</b>
<b>Portafolio de Inversiones</b>						
Inversiones para Negociar	68	291.129	232.550	71.772	56.581	260.393
Inversiones Disponibles para la Venta	4.245	18.210.469	17.087.370	10.136.710	5.587.336	5.910.348
Inversiones Mantenidas hasta su Vencimiento	671	2.878.553	623.040	456.373	641.453	1.096.678
Portafolio para Comercialización de Acciones	3	13.735	15.831	19.971	45.088	33.520
Inversiones en Depósitos y Colocaciones a Plazo	559	2.397.303	1.941.999	2.029.133	8.113.010	3.995.194
Inversiones de Disponibilidad Restringida y Reportos	301	1.292.033	1.690.940	1.330.133	128.188	176.074
	<b>5.847</b>	<b>25.083.222</b>	<b>21.591.730</b>	<b>14.044.092</b>	<b>14.571.656</b>	<b>11.472.207</b>
<b>Activos Financieros Directos</b>	-	-	-	293.880	312.012	324.579
<b>Cartera de Créditos</b>						
Vigente	14.182	60.829.744	42.384.693	27.017.149	22.229.944	19.545.543
Reestructurada	140	599.175	683.007	87.870	49.413	24.644
Vencida	134	574.655	1.011.526	854.373	541.868	116.978
En Litigio	113	486.320	282.840	71.056	24.219	7.779
	<b>14.569</b>	<b>62.489.894</b>	<b>44.362.066</b>	<b>28.030.448</b>	<b>22.845.444</b>	<b>19.694.944</b>
(Provisión para Cartera de Créditos)	(494)	(2.118.093)	(1.433.960)	(892.725)	(626.329)	(356.452)
	<b>14.075</b>	<b>60.371.801</b>	<b>42.928.106</b>	<b>27.137.723</b>	<b>22.219.115</b>	<b>19.338.492</b>
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	148	633.289	482.918	301.846	322.388	245.939
<b>Inversiones Permanentes</b>	45	195.376	188.824	153.336	92.556	57.318
<b>Bienes Realizables</b>	17	73.812	94.879	51.453	25.243	22.462
<b>Bienes de Uso</b>	162	695.397	689.246	490.039	514.814	426.255
<b>Otros Activos</b>	471	2.012.600	1.582.313	1.122.383	1.032.992	1.033.606
<b>Activo Total</b>	<b>23.943</b>	<b>102.696.327</b>	<b>79.382.962</b>	<b>53.074.810</b>	<b>46.829.877</b>	<b>39.049.552</b>

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

  
**Alejandro González Sosa**  
 Presidente Ejecutivo

  
**Alfonso Figueredo Davis**  
 Gerente Global de Finanzas

  
**Isabel Pérez Sanchis**  
 Gerente de Contraloría Corporativa

  
**Gustavo Vollmer A.**  
 Presidente

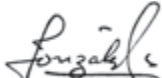
# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs. y millones de US\$)

Año finalizado

<i>Pasivo y Patrimonio</i>	2011 US\$ <sup>(1)</sup>	2011 bolívares	2010 bolívares	2009 bolívares	2008 bolívares	2007 bolívares
<b>Pasivo</b>						
<b>Depósitos</b>						
Cuentas Corrientes no Remuneradas	5.315	22.797.171	16.222.179	10.398.275	7.789.967	6.644.492
Cuentas Corrientes Remuneradas	5.820	24.965.178	19.929.002	12.232.187	9.642.957	8.188.269
Depósitos de Ahorro	6.391	27.414.478	20.004.694	13.902.051	11.427.879	8.777.472
Depósitos a Plazo	1.552	6.657.318	6.211.038	6.315.191	7.350.564	7.677.380
	<b>19.078</b>	<b>81.834.145</b>	<b>62.366.913</b>	<b>42.847.704</b>	<b>36.211.367</b>	<b>31.287.613</b>
<b>Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores</b>						
Títulos Valores de Deuda Objeto de Oferta Pública emitidos por la Institución	-	-	67.043	312.394	173.922	356.144
	-	-	<b>67.043</b>	<b>312.394</b>	<b>173.922</b>	<b>356.144</b>
<b>Pasivos Financieros</b>						
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo						
<i>del País hasta un año</i>	15	65.193	252.874	120.319	112.502	161.279
<i>del País a más de un año</i>	-	-	140.000	-	-	72.000
<i>del Exterior hasta un año</i>	300	1.286.790	548.552	456	2.649	64.597
<i>del Exterior a más de un año</i>	187	803.171	1.296.441	432.673	325.443	80.081
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	-	-	-	364.146	1.870.860	588.320
Obligaciones por Operaciones de Reporto	187	802.099	866.439	722.730	776.345	681.983
Otras Obligaciones hasta un Año	7	31.042	27.201	22.999	61.256	115.049
Otras Obligaciones a más de un Año	-	2.111	2.120	2.137	2.904	3.488
	<b>697</b>	<b>2.990.406</b>	<b>3.133.627</b>	<b>1.665.460</b>	<b>3.151.959</b>	<b>1.766.797</b>
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	6	25.256	29.475	27.138	37.751	47.771
<b>Otros Pasivos</b>	1.490	6.385.717	4.789.814	3.094.804	2.918.561	1.936.796
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	111	478.591	478.591	244.656	244.656	244.656
<b>Total Pasivo</b>	<b>21.381</b>	<b>91.714.115</b>	<b>70.865.463</b>	<b>48.192.156</b>	<b>42.738.216</b>	<b>35.639.777</b>
<b>Intereses Minoritarios en Filiales Consolidadas</b>	1	5.052	4.199	2.844	2.621	2.161
<b>Patrimonio</b>						
Capital Social	36	153.418	154.406	155.976	155.976	156.479
Actualización del Capital Social	45	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en Emisión de Acciones	48	203.546	203.536	203.894	201.279	201.668
Reservas de Capital	39	166.715	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por Traducción de Activos netos de Filiales en el Exterior	360	1.545.840	1.550.096	280.144	279.497	273.672
Resultados Acumulados	1.897	8.137.241	5.922.273	3.922.188	3.273.354	2.447.230
Acciones Recompradas y en Poder de Filiales	(1)	(3.514)	(16.182)	(29.319)	(16.515)	(12.900)
Acciones Recompradas y Restringidas para el Plan de Opciones a Empleados	(11)	(48.403)	(41.569)	(37.820)	(32.472)	(29.127)
Superávit (Déficit) No Realizado por Ajuste a Valor de Mercado de las Inversiones	147	630.608	382.316	26.323	(130.503)	12.168
<b>Total Patrimonio</b>	<b>2.560</b>	<b>10.977.160</b>	<b>8.513.300</b>	<b>4.879.810</b>	<b>4.089.040</b>	<b>3.407.614</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>23.943</b>	<b>102.696.327</b>	<b>79.382.962</b>	<b>53.074.810</b>	<b>46.829.877</b>	<b>39.049.552</b>

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

  
Alejandro González Sosa  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estado de Resultados Consolidado

(En miles de Bs. y millones de US\$)

Año finalizado

	2011 US\$ <sup>(1)</sup>	2011 bolívares	2010 bolívares	2009 bolívares	2008 bolívares	2007 bolívares
<b>Ingresos Financieros</b>						
Rendimiento por Disponibilidades	2	9.376	6.495	11.179	33.787	11.525
Rendimiento por Portafolio de Inversiones	356	1.528.008	1.025.296	1.099.090	957.586	796.618
Rendimiento por Cartera de Créditos	1.496	6.416.560	4.544.692	3.488.723	3.450.762	2.218.304
Rendimiento por Otros Activos Financieros	-	-	1.849	42.019	31.951	29.838
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>1.854</b>	<b>7.953.944</b>	<b>5.578.332</b>	<b>4.641.011</b>	<b>4.474.086</b>	<b>3.056.285</b>
<b>Gastos Financieros</b>						
Intereses por Depósitos a la Vista y de Ahorros	(468)	(2.006.768)	(1.527.917)	(1.305.262)	(1.059.657)	(532.103)
Intereses por Depósitos a Plazo Fijo	(26)	(109.739)	(111.867)	(226.191)	(428.639)	(392.150)
Intereses por Títulos Valores emitidos por la Institución	(1)	(6.029)	(29.790)	(124.809)	(153.584)	(88.407)
Intereses por Otros Pasivos Financieros	(29)	(122.434)	(135.410)	(170.204)	(156.442)	(130.703)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(524)</b>	<b>(2.244.970)</b>	<b>(1.804.984)</b>	<b>(1.826.466)</b>	<b>(1.798.322)</b>	<b>(1.143.363)</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>1.330</b>	<b>5.708.974</b>	<b>3.773.348</b>	<b>2.814.545</b>	<b>2.675.764</b>	<b>1.912.922</b>
Provisión para Cartera de Créditos	(262)	(1.124.522)	(963.152)	(759.658)	(473.188)	(126.897)
Gasto por Desvalorización de Inversiones Disponibles para la Venta	(1)	(3.069)	-	(34.993)	-	-
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.067</b>	<b>4.581.383</b>	<b>2.810.196</b>	<b>2.019.894</b>	<b>2.202.576</b>	<b>1.786.025</b>
<b>Comisiones y Otros Ingresos</b>						
Operaciones de Fideicomiso	14	58.090	56.267	48.265	42.673	40.682
Operaciones en Moneda Extranjera	2	9.990	(7.612)	2.106	3.067	3.765
Comisiones por Operaciones sobre Cuentas de Clientes	90	384.411	272.035	230.693	183.740	181.808
Comisiones sobre Cartas de Crédito y Avaluos Otorgados	6	24.607	22.265	19.138	31.113	32.576
Participación Patrimonial en Inversiones Permanentes	19	82.229	60.372	64.774	66.478	41.333
Diferencias en Cambio	14	59.608	1.063.278	2.350	(8.890)	(1.537)
Ganancia neta en Venta de Inversiones en Títulos Valores	132	565.416	572.446	198.947	258.919	184.632
Otros Ingresos	368	1.578.552	1.190.182	814.311	634.718	537.839
<b>Total Comisiones y Otros Ingresos</b>	<b>643</b>	<b>2.762.903</b>	<b>3.229.233</b>	<b>1.380.584</b>	<b>1.211.818</b>	<b>1.021.098</b>
<b>Primas de Seguros, Netas de Siniestros</b>						
Primas	1.012	4.341.714	3.284.696	2.278.612	1.666.930	1.061.618
Siniestros	(837)	(3.587.810)	(2.863.982)	(1.952.257)	(1.391.018)	(885.954)
<b>Total Primas de Seguros, Netas de Siniestros</b>	<b>176</b>	<b>753.904</b>	<b>420.714</b>	<b>326.355</b>	<b>275.912</b>	<b>175.664</b>
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>1.886</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.460.143</b>	<b>3.726.833</b>	<b>3.690.306</b>	<b>2.982.787</b>
<b>Gastos Operativos</b>						
Gastos de Personal	(512)	(2.197.438)	(1.707.492)	(1.370.994)	(1.155.761)	(904.364)
Depreciación, Gastos de Bienes de Uso, Amortización de Intangibles y Otros	(124)	(529.595)	(453.031)	(357.952)	(293.118)	(225.053)
Gastos por Aportes a Organismos Reguladores	(181)	(775.498)	(486.579)	(192.011)	(144.533)	(113.320)
Otros Gastos Operativos	(452)	(1.937.688)	(1.303.751)	(912.805)	(952.166)	(776.798)
<b>Total Gastos Operativos</b>	<b>(1.268)</b>	<b>(5.440.219)</b>	<b>(3.950.853)</b>	<b>(2.833.762)</b>	<b>(2.545.578)</b>	<b>(2.019.535)</b>
<b>Resultado en Operaciones antes de Impuestos e Intereses Minoritarios</b>	<b>618</b>	<b>2.657.971</b>	<b>2.509.290</b>	<b>893.071</b>	<b>1.144.728</b>	<b>963.252</b>
<b>Impuestos</b>						
Corriente	(53)	(229.353)	(275.100)	(96.890)	(192.181)	(188.552)
Diferido	11	46.533	(56.676)	-	7.068	9.183
<b>Total Impuestos</b>	<b>(42)</b>	<b>(182.820)</b>	<b>(331.776)</b>	<b>(96.890)</b>	<b>(185.113)</b>	<b>(179.369)</b>
<b>Resultado neto antes de intereses minoritarios</b>	<b>577</b>	<b>2.475.151</b>	<b>2.177.514</b>	<b>796.181</b>	<b>959.615</b>	<b>783.883</b>
<b>Intereses Minoritarios</b>	(1)	(2.983)	(1.201)	(489)	(628)	(550)
<b>Resultado Neto del Año</b>	<b>576</b>	<b>2.472.168</b>	<b>2.176.313</b>	<b>795.692</b>	<b>958.987</b>	<b>783.333</b>

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

  
Alejandro González Sosa  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente



Fernando Irazábal

*Bestia 10, hacia 1960*

Cartón corrugado y masilla sobre madera  
120 x 149 cm



# Entorno Económico

## Entorno Global

Durante el año 2011, gran parte del desempeño de la economía global estuvo condicionado por la crisis de deuda soberana en la periferia europea, que ha arrastrado a la eurozona a una situación de desaceleración del crecimiento y, en general, a un cuadro de alta volatilidad en los mercados de activos y al empeoramiento de las expectativas de los inversionistas. El endurecimiento de las concesiones de crédito bancario a las familias y la incertidumbre financiera han generado una pérdida de dinamismo del consumo que ha afectado el desempeño real de la mayor parte de esas economías, incluyendo a las de comportamiento más sólido como la economía alemana. Para el mes de octubre, la tasa de desempleo en la zona del euro alcanzó 10,3 % y en los últimos seis meses se registra, en términos netos, la pérdida de 634.000 puestos de trabajo. En contraste, y sin que esto determine que la crisis esté conjugada, la economía norteamericana experimentó un crecimiento del PIB en el año 2011 cercano al 2 %, con una tasa de desempleo en descenso que cerró al mes de diciembre en 8,5 % (contra 9,4 % un año atrás). Por otra parte, un vigoroso y creciente tejido de relaciones comerciales al interior de las economías emergentes ha permitido que, en ese espacio, el crecimiento económico durante el año 2011 haya permanecido en niveles satisfactorios. No obstante, hay que apuntar que tanto China como Brasil, las dos más importantes economías emergentes de Asia y América Latina respectivamente, registraron cierta desaceleración en sus tasas de crecimiento. En particular, el crecimiento interanual de la economía brasileña fue de 2,2 % en el tercer trimestre, el peor registro desde el inicio de la recuperación a finales de 2009.

## Estados Unidos

En la economía norteamericana, la buena marcha del consumo privado tuvo su principal reflejo en la sustancial mejora de las expectativas de los consumidores. El índice de confianza del consumidor reportado por el Conference Board, experimentó en noviembre la mayor alza mensual de los últimos 15 años, pasando de 40,9 a 56,0 puntos. Una muestra de que la recuperación del consumo gana solidez es el buen tono que vienen mostrando las ventas al detal cuyo indicador avanzó 5,6 % en términos interanuales en el mes de noviembre. En el mercado de trabajo se acumulan (hasta diciembre) 12 meses consecutivos de ganancias netas de empleo y casi 2,5 millones de empleos recuperados en 21 meses. No obstante, todavía falta un gran trecho para recuperar los 8,7 millones de empleos perdidos durante la crisis. Los profundos desequilibrios que ha venido experimentando el mercado inmobiliario de los Estados Unidos se han venido corrigiendo, pero a una gran lentitud. Para noviembre las ventas de viviendas usadas y nuevas han seguido subiendo (en 4 % y 1,6 % intermensual), registrando cierto impulso en la última parte del año, pero aún prevalece un contexto de elevados inventarios, lo que constituye un obstáculo en la estabilización de los precios de los bienes inmobiliarios y, en consecuencia, para detener por una parte el deterioro del valor de uno de los activos fundamentales en el patrimonio de los hogares estadounidenses y, por otro lado, para reanimar la industria de la construcción, con eslabonamientos de empleo y demanda de insumos básicos que ello supone.

## ***América Latina***

Durante 2011 la región mantuvo la senda de crecimiento del año anterior, tras la contracción de 2 % en 2009, al observar una expansión del PIB total de 4,3 % (5,9 % en 2010) y 3,2 % (4,8 % en 2010) por habitante. La tasa de desempleo se redujo a 6,8 % (7,3 % en 2010) y las remuneraciones reales mantuvieron su expansión en la mayoría de estos países. El buen desempeño real se sustentó en la fortaleza de las exportaciones regionales, sobre todo en la primera mitad del año, la alta liquidez internacional que propició una transferencia neta de recursos por sobre los US\$ 40.000 millones y el alto dinamismo interno del ingreso, el consumo y el crédito. La progresiva debilidad de la demanda externa determinó una expansión de las exportaciones de sólo 7 %, si bien la expansión fue muy vigorosa en los exportadores netos de productos básicos (Venezuela, Ecuador, Chile), frente a una expansión de las importaciones de 11,3 %, favorecida por la moderada apreciación cambiaria y el dinamismo del consumo. No obstante, la posición externa de la región siguió mejorando al cerrar con un superávit global de la balanza de pagos de US\$ 104.132 millones, 22 % mayor al de 2010.

La inflación volvió a acelerarse aunque levemente, al registrar 6,9 % (6,5 % en 2010), una vez más alimentada por los mayores precios internacionales de la energía y de los alimentos.

Los resultados fiscales mejoraron en respuesta a la solidez del crecimiento interno que permitió elevar los ingresos fiscales en 0,4 % del PIB que junto con un gasto similar al de 2010, permitió obtener un superávit de 0,3 % del PIB (-0,3 % en 2010).

Un escenario internacional con mayor incertidumbre en 2012, tanto por el menor crecimiento esperado como por las turbulencias asociadas a la crisis de deuda soberana en la zona euro, hacen revisar a la baja hasta 3,7 % la expansión económica de la región, si bien no se espera un nuevo episodio recesivo.

## ***Venezuela***

La economía venezolana en 2011 superó la fase recesiva iniciada en el segundo trimestre de 2009, al crecer 4 % el PIB total (-1,5 % en 2010), con mayor vigor en las actividades no petroleras (4,3 %) que en las petroleras (0,6 %), apoyada en los altos ingresos externos y en el esfuerzo contracíclico de la política fiscal. Dentro de las actividades no petroleras, destacaron los incrementos de instituciones financieras y seguros (11,2 %), Comunicaciones (7,6 %) y Comercio (6,6 %). En contraste, el sector Resto, que básicamente son las actividades agrícolas, se redujo en 1,8 %.

Con la recuperación del crecimiento económico, el mercado laboral observó la reducción de la tasa de desempleo de 8,9 % a 8,3 % (en promedio de los tres primeros trimestres) con la generación de 290.000 nuevos puestos de trabajo, 41 % generados por el sector público, con lo que su participación en el empleo total llega a 19,7 %.

Las remuneraciones nominales al tercer trimestre aumentaron en 37,2 %, muy por encima de la inflación, con variaciones en el sector público y privado de 58,6 % y 28,2 % respectivamente.

La demanda agregada interna aumentó en 6,6 % (-0,5 % en 2010) y tuvo su componente más dinámico en el consumo público (6 % en 2011 vs. 2 % en 2010), si bien el consumo privado logró recuperarse en 3,7 % (-1,9 % en 2010), mientras que la formación bruta de capital fijo se expandió en 1 % (-6,3 % en 2010). Los componentes externos de la oferta y la demanda agregadas, también mostraron incrementos significativos. Las importaciones se elevaron en 13,4 % (-2,9 % en 2010) y las exportaciones en 5,9 % (-12,9 % en 2010).



La inflación se aceleró levemente al pasar de 27,2 % en 2010 a 27,6 % este año, como resultado del incremento en el tipo de cambio oficial, la expansión de la demanda agregada interna, el encarecimiento de los precios internacionales de los alimentos y las restricciones de la oferta doméstica, particularmente en alimentos, dada la debilidad observada en las actividades agrícolas.

El precio de la cesta petrolera venezolana se elevó en 41 %, al cerrar en US\$/b 100,7 desde un promedio del año 2010 de US\$/b 71,6, de modo que ante muy ligeras variaciones en la producción local de hidrocarburos, el valor de las exportaciones petroleras se incrementó en más de US\$ 27.000 millones respecto del registro de 2010, para totalizar US\$ 89.391 millones. Las importaciones de bienes y servicios, por su parte, se ubicaron en US\$ 45.615 millones (US\$ 7.002 millones más que en 2010). El superávit de balanza comercial fue de US\$ 48.281 millones, casi el doble del registrado en 2010 (US\$ 27.132 millones). A pesar de esas altamente positivas exportaciones netas, los déficit de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 16.283 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 32.566 millones), más Errores y omisiones por -US\$ 2.924 millones, determinaron un saldo deficitario global de balanza de pagos de US\$ 3.988 millones (-US\$ 8.060 millones en 2010). Las reservas internacionales en poder del BCV cerraron en US\$ 29.899 millones, equivalentes a 8 meses de importaciones.

El giro de la política fiscal, de tener un signo contractivo durante el bienio 2009-2010 se revirtió en 2011 cuando la expansión nominal del gasto alcanzó a 53 %, variación que una vez descontada la inflación supuso una expansión real del gasto primario de 19 % (-8,4 % en 2010).

La liquidez monetaria creció en 50 % (19 % en 2010), lo que en términos reales dada la inflación observada en el periodo, significó una expansión de los medios de pago reales de 16,3 % (-6,5 % en 2010), lo que interrumpe un ciclo de desmonetización de la economía que arranca en 2007. Este resultado, fundamentalmente, se origina en las relevantes inyecciones monetarias de origen fiscal y la notoria expansión secundaria de dinero derivada de la recuperación de la actividad crediticia.

La política monetaria tuvo un efecto neto ligeramente expansivo de la liquidez, por el orden de Bs. 3.102 millones (en contraste con el efecto contractivo neto de las OMA s por Bs. 1.120 millones en 2010), para dejar el stock de títulos emitidos por el BCV en Bs. 9.859 millones, 12 % por debajo del nivel de cierre del año 2010, equivalente a 2,2 % de M2.

Las tasas activas de interés de los bancos comerciales y universales promediaron 17,5 % en el año 2011, lo que significó un nuevo descenso, por tercer año consecutivo, respecto del 18,2 % que registraron en 2010. Por su parte, las tasas pasivas, medidas a través de los instrumentos de ahorro y plazo promediaron el 12,6 % y 14,5 %, sin variaciones significativas respecto de los réditos que prevalecieron para esos depósitos durante el año 2010. Las tasas reales de interés volvieron a ser negativas, por décimo año en el caso de las pasivas y por sexto año consecutivo en el caso de las activas. La tasa activa real promedió -8,7 % en 2011 (-6,6 % en 2010) y -11 % en el caso de la tasa pasiva real (-9,4 % en 2010).

<b>Síntesis de Resultados</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Producto Interno Bruto. Var %</b>		
Total	-1,5	4,0
Sector Petrolero	0,1	0,6
Sector No Petrolero	-1,6	4,3
<b>Tipo de Cambio. Bs./US\$</b>		
Fin de Período	2,60 - 4,30	4,30
Promedio	2,60 - 4,30	4,30
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	68,4	18,8
Promedio	68,4	18,8
<b>Inflación (Nacional) %</b>		
Variación Acumulada	27,2	27,6
Variación Anualizada	24,0	23,3
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>		
Activa Promedio (6 princ. Bancos)	17,9	15,4
DPF 90 días (6 princ. Bancos)	15,0	14,5

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Francisco **Hung**

Materias flotantes, 1964

Óleo sobre tela  
95,7 x 145 cm



# 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 los negocios de banca, gestión de patrimonios y seguros, 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.*
- *Ser una institución con amplia base accionaria, regida por los mejores principios de transparencia y acceso a la información que demandan nuestros accionistas y el mercado de valores.*

Mercantil ejecuta una estrategia global de negocios, basada en el desarrollo de propuestas de valor diferenciadas por segmentos de clientes, destinada a satisfacer de forma integrada sus necesidades bancarias, de seguros y de gestión de patrimonios.

En este sentido, en el año 2011, Mercantil sigue adelantando sus iniciativas de conocimiento, vinculación y cercanía de los clientes en los distintos segmentos, con el fin de mejorar la oferta y mezcla de productos que le permitan satisfacer sus necesidades financieras. En los productos bancarios, Mercantil mantiene su esfuerzo por incrementar el financiamiento a los sectores productivos.

Asimismo, Mercantil mantiene la ejecución del plan de crecimiento de la red “Mercantil Aliado”, enfocado al segmento “Grandes Mayorías”, con el fin de promover el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

Mercantil continua mejorando la eficiencia de los procesos y la calidad de los productos y servicios, para satisfacer las necesidades financieras de los clientes en los distintos segmentos, siguiendo los parámetros establecidos de riesgo. Asimismo, mantiene la expansión de la oferta de productos electrónicos y de autoservicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a sus clientes a través de los distintos canales.

En nuestra red internacional, bajo el enfoque de propuestas de valor diferenciadas para satisfacer las necesidades financieras de los clientes, continuamos reforzando nuestra actividad en Estados Unidos, América Latina, Europa y Asia. En este orden de ideas, hemos continuado nuestra estrategia de crecimiento y diversificación de la actividad doméstica en los Estados Unidos y Panamá. De igual modo, hemos reforzado nuestra actividad en Suiza como factor clave del desarrollo del negocio de Banca Privada y Gestión de Patrimonios.

En el negocio de seguros en Venezuela, Mercantil mantiene sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a clientes e intermediarios, mediante iniciativas orientadas a facilitar la distribución de productos, la optimización de la atención a los asegurados y una mayor disponibilidad de información, en especial a través de facilidades de autogestión en los canales virtuales. Igualmente, Mercantil Seguros continúa implementando el plan de ampliación y mejoras de la planta física, mediante la apertura de nuevas oficinas en el interior del país.

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.



# Análisis de Resultados Consolidados

## Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General y se comentan las principales variaciones al comparar el cierre del año 2011 con el año 2010.

### Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$ excepto porcentajes)	2011	2011	2010	2009	2011 Vs. 2010 Aumento/ (Disminución)		2011 Vs. 2009 Aumento/ (Disminución)	
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Activo total	23.943	102.696.327	79.382.962	53.074.810	23.313.365	29,4	49.621.517	93,5
Portafolio de inversiones	5.847	25.083.222	21.591.730	14.044.092	3.491.492	16,2	11.039.130	78,6
Cartera de créditos neta	14.075	60.371.801	42.928.106	27.137.723	17.443.695	40,6	33.234.078	122,5
Depósitos	19.078	81.834.145	62.366.913	42.847.704	19.467.232	31,2	38.986.441	91,0
Patrimonio	2.560	10.977.160	8.513.300	4.879.810	2.463.860	28,9	6.097.350	125,0
Activos del Fideicomiso	2.617	11.224.623	9.638.196	9.699.922	1.586.427	16,5	1.524.701	15,7

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

### Activo Total

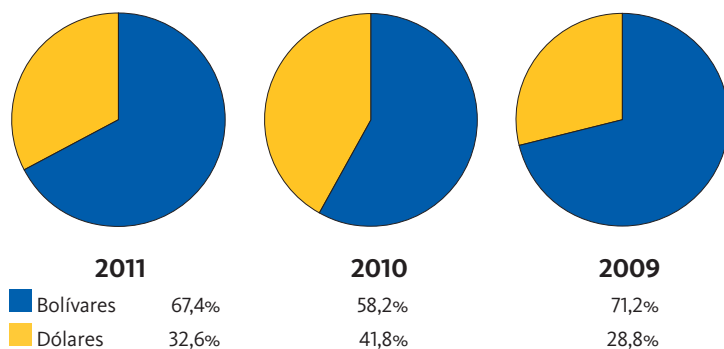
Los activos totales se ubicaron en Bs. 102.696 millones (US\$ 23.943 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un crecimiento en el año de 29,4 %, principalmente en cartera de créditos que experimentó un aumento de 40,6 %.

Las variaciones en este rubro vistas de manera individual por subsidiaria son como siguen:

- **Mercantil Banco Universal**, al 31 de diciembre de 2011, alcanzó un total de activos consolidados incluyendo las agencias en el exterior de Bs. 67.525 millones (US\$ 15.743 millones)<sup>1</sup> lo que representa un incremento de Bs. 20.886 millones (44,8 %) respecto a diciembre 2010, cuando alcanzó Bs. 46.639 millones (US\$ 10.873 millones)<sup>1</sup>.

### Activo Total por Moneda

Bs. 102.696 millones  
(US\$ 23.943 millones)<sup>1</sup>  
Año 2011



<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

- **Mercantil Commercebank Florida Bancorp**, al cierre del año 2011 alcanzó un total de activos de US\$ 6.604 millones<sup>1</sup> (Bs. 28.327 millones) lo que representa un incremento de US\$ 171 millones (2,7 %) respecto a diciembre 2010, cuando se ubicó en US\$. 6.433 millones<sup>1</sup> (Bs. 27.593 millones).
- **Mercantil Seguros**, al 31 de diciembre de 2011 alcanzó un total de activos de Bs. 4.791 millones (US\$ 1.117 millones)<sup>1</sup>, Bs. 1.441 millones (43,0 %) superior con respecto a diciembre 2010 cuando los activos se situaron en Bs. 3.350 millones (US\$ 781 millones)<sup>1</sup>.

### Portafolio de Inversiones

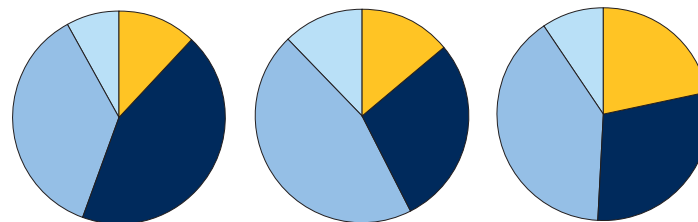
Al cierre del año 2011, las inversiones se ubicaron en Bs. 25.083 millones (US\$ 5.847 millones)<sup>1</sup> lo que representa un incremento de Bs. 3.491 millones (16,2 %) respecto a diciembre 2010, cuando se ubicaron en Bs. 21.592 millones (US\$ 5.034 millones)<sup>1</sup>.

Las variaciones en este rubro de manera individual por subsidiarias son como siguen:

- **Mercantil Banco Universal** al 31 de diciembre de 2011 alcanzó un total de inversiones de Bs. 11.199 millones (US\$ 2.611 millones)<sup>1</sup>, superior en 41,9 % respecto al año anterior cuando se ubicaron en Bs. 7.890 millones (US\$ 1.839 millones)<sup>1</sup>.
- **Mercantil Commercebank Florida Bancorp** al 31 de diciembre de 2011 alcanzó un total de inversiones de US\$ 2.151 millones<sup>1</sup> (Bs. 9.226 millones), 6,9 % inferior al cierre del año anterior cuando se ubicaron en US\$ 2.310 millones<sup>1</sup> (Bs. 9.908 millones).
- **Mercantil Seguros** al cierre del año 2011, alcanzó un total de inversiones de Bs. 3.280 millones (US\$ 765 millones)<sup>1</sup>, superior en 36,8 % respecto al año anterior, cuando se ubicaron en Bs. 2.399 millones (US\$ 559 millones)<sup>1</sup>.

### Portafolio de Inversiones por Emisor

Bs. 25.083 millones  
(US\$ 5.847 millones)<sup>1</sup>  
Año 2011



	2011	2010	2009
Banco Central de Venezuela	12,2%	14,1%	21,8%
Estado venezolano y Entes públicos	43,4%	28,6%	29,3%
Gobierno y Agencias Garantizadas por EE.UU.	36,4%	45,1%	39,6%
Otros	8,0%	12,2%	9,3%

El total de inversiones en títulos emitidos o avalados por la nación venezolana (excluyendo al BCV), representa 0,8 veces el patrimonio y 8,4 % de los activos de Mercantil (0,7 y 7,3 % en diciembre 2010, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,8 veces el patrimonio y 7,9 % de los activos (0,7 y 7,9 % en diciembre 2010, respectivamente). Mercantil posee el 1,9 % de los títulos de deuda pública emitidos por el Estado venezolano, según datos oficiales obtenidos del Ministerio del Poder Popular para la Economía y Finanzas al 31 de diciembre de 2011 de la deuda en bolívares y dólares.

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2011 se distribuyen como sigue:

<b>Inversiones por Vencimiento y Rendimiento</b> (Expresado en millones de Bs., excepto porcentajes)											
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones	Depósitos a Plazo		Fideicomisos e Inversiones de Disp. Restringida		TOTAL
		Bs. <sup>2</sup>	% <sup>4</sup>	Bs. <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>		Bs. <sup>2</sup>	%	Bs. <sup>2</sup>	% <sup>4</sup>	
<b>Bs. Menos 1</b>							2.089 <sup>5</sup>	5,4%	1.229 <sup>6</sup>	6,0%	5.017
<b>De 1 a 5</b>		1.789	11,2%	1.316	3,8%						5.850
<b>Más 5</b>		4.534	13,6%	1.250	3,2%	13					2.466
<b>US\$ Menos 1</b>	225	288	4,9%	82	2,4%		286	0,9%	20	1,9%	901
<b>De 1 a 5</b>	25	1.403	6,9%	211	3,5%				8	2,2%	1.647
<b>Más 5</b>	41	8.993	5,1%	20	7,5%	1	22	0,8%	35	4,8%	9.112
	<b>291</b>	<b>18.210</b>		<b>2.879</b>		<b>14</b>	<b>2.397</b>		<b>1.292</b>		<b>25.083</b>

<sup>1</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

<sup>2</sup> Valor de mercado.

<sup>3</sup> Costo amortizado.

<sup>4</sup> El rendimiento se basa en el costo amortizado al final del período. Se obtiene de dividir el ingreso de los títulos (incluye amortización de las primas o descuentos) sobre el costo amortizado o valor de mercado.

<sup>5</sup> Bs. 1.827 millones corresponden a colocaciones en el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días.

<sup>6</sup> Corresponden a reportos con el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días.

Las Inversiones al cierre del año 2011 por compañías, por emisor y por moneda, se distribuyen como sigue:

<b>Distribución de las Inversiones por Emisor y por Moneda al 31 de diciembre de 2011</b> (Expresado en millones de Bs. y US\$, excepto porcentajes)							
	Banco	Agencias Garantizadas			Estado Venezolano		Totales en Bs.
	Central de Venezuela	Gobierno EE.UU.	Por Gov. EE.UU.	Privado Int'l	y Entes Públicos	Privado Venezolano	
<b>Bolívares</b>							
Mercantil Banco Universal	3.050				7.419	12	10.481
Mercantil Seguros y Otros				36	2.579	326	2.941
<b>Total Bs.</b>	<b>3.050</b>	-	-	<b>36</b>	<b>9.998 <sup>2</sup></b>	<b>338</b>	<b>13.422</b>
<b>US\$ Dólares</b>							<b>Totales en US\$ <sup>1</sup></b>
Mercantil Banco Universal		30	37	24	39		130
Mercantil Commercebank							
Florida BanCorp		1.247	705	172	33		2.157
Mercantil Seguros y Otros		75	35	188	134		432
<b>Total US\$</b>	-	<b>1.352</b>	<b>777</b>	<b>384</b>	<b>206</b>		<b>2.719</b>
<b>Distribución %</b>	<b>12,2%</b>	<b>23,1%</b>	<b>13,3%</b>	<b>6,7%</b>	<b>43,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

<sup>2</sup> Bs. 940 millones incluyen cláusulas de indexación cambiaria.

## Cartera de Créditos Neta

Al cierre del año 2011, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 60.372 millones (US\$ 14.075 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 17.444 millones (40,6%) con respecto a diciembre 2010, cuando se ubicó en Bs. 42.928 millones (US\$ 10.008 millones)<sup>1</sup>.

Las variaciones en este rubro de manera individual por subsidiarias son como siguen:

- **Mercantil Banco Universal**, al 31 de diciembre de 2011 alcanzó un total de cartera de créditos de Bs. 41.975 millones (US\$ 9.786 millones)<sup>1</sup>, 57,2 % superior al cierre de diciembre de 2010, cuando alcanzó Bs. 26.703 millones (US\$ 6.226 millones)<sup>1</sup>.
- **Mercantil Commercebank Florida Bancorp**, al cierre del año 2011 alcanzó un total de cartera de créditos de US\$ 4.110 millones<sup>1</sup> (Bs. 17.629 millones), US\$ 409 millones<sup>1</sup>, 11,0 % superior al cierre del año 2010 cuando alcanzó US\$ 3.702 millones<sup>1</sup> (Bs. 15.879 millones). Esta cartera está enfocada principalmente al área de créditos comerciales, de servicios e hipotecarios de construcción y de vivienda.

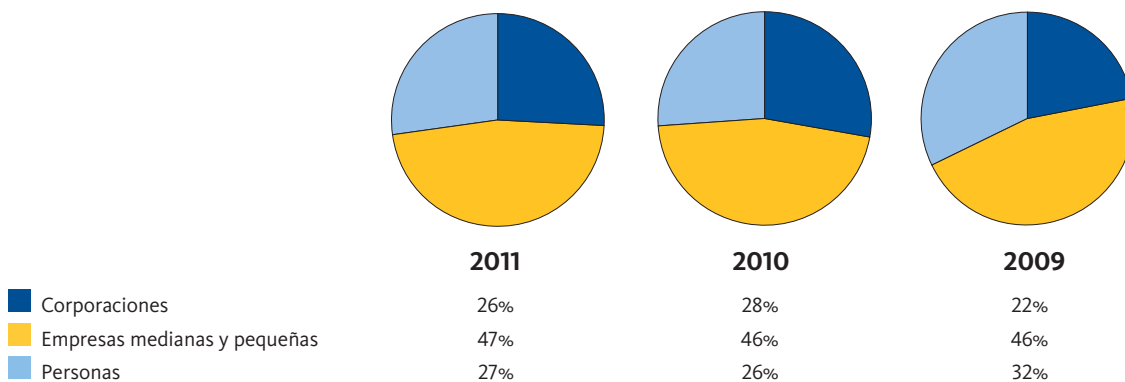
El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 1,7 % (2,9 % en diciembre 2010). El índice por subsidiaria es como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** 0,7 % en comparación con 1,4 % del sistema financiero venezolano.
- **Mercantil Commercebank** 4,2 %, índice que mejoró respecto al cierre de diciembre de 2010 cuando registró 6,5 % (5,8 % los créditos sin devengo de intereses, 8,3 % al 31 de diciembre de 2010).

El 98,3 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2011.

## Cartera de Créditos Neta por Segmento de Negocios

Bs. 60.372 millones  
(US\$ 14.075 millones)<sup>1</sup>  
Año 2011



<sup>1</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.



Cartera de Créditos obligatoria para Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés				
Sector	Porcentajes de Cumplimiento	Dic-11		Diciembre 2011 Tasas de interés vigente
		% mantenido	% requerido	
<b>Agrario</b>	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el cumplimiento es mensual. Máximo por cliente: 5 % de la cartera de créditos actual. Requiere una cantidad mínima anual de clientes nuevos (personas naturales). Debe ser distribuida trimestralmente entre rubros estratégicos y no estratégicos. La concentración en rubros estratégicos no debe ser menor al 70 % y los créditos a mediano y largo plazo inferior al 10 % del total.	28,0 % <sup>1</sup>	24,0 %	Fijada semanalmente por el BCV. Al 31 de diciembre de 2011 es de 13 %.
<b>Hipotecario</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2010, distribuido en un 4,0 % en créditos a largo plazo y 8,0 % en créditos a corto plazo. El cumplimiento es anual.	15,4 % <sup>1</sup>	12,0 %	Establecida semestralmente por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat. Actualmente está fijada en relación a los ingresos familiares de los deudores, oscilando entre 1,40 % y 11,42 %.
<b>Microcréditos</b>	3 % calculado sobre la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2011, el cumplimiento es mensual.	3,7 %	3,0 %	Dentro los máximos y mínimos establecidos por el BCV. Al 31 de diciembre de 2010 la tasa aplicada no podrá ser mayor a 24 %.
<b>Turismo</b>	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2010 y 2009, cuyo cumplimiento debe ser alcanzado a más tardar al 31 de diciembre de 2011 (1,5 % semestral).	3,3 %	3,0 %	El BCV fija mensualmente una tasa preferencial al sector. Al 31 de diciembre de 2011 es de 12 %, en algunos casos puede ser disminuida hasta un 9 % en concordancia con lo previsto en la Ley de Crédito al Sector Turismo.
<b>Manufactura</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2009, el cumplimiento es mensual. No se podrá disminuir la participación al 31 de diciembre de 2009, la cual no debe ser inferior al 10 %.	21,6 %	11,0 %	Fijada por el BCV en 19 %.

<sup>1</sup>Incluye Bs. 425 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano imputables al cumplimiento de la cartera agraria y Bs. 928 millones en valores hipotecarios especiales emitidos por el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) imputables al cumplimiento de la cartera hipotecaria.

## Cartera de Créditos Clasificada por Situación

Año finalizado (En miles de Bs., excepto porcentajes)	2011 bolívares	%	2010 bolívares	%	2009 bolívares	%
Vigente	60.829.744	97,3	42.384.693	95,6	27.017.149	96,4
Reestructurada	599.175	1,0	683.007	1,5	87.870	0,3
Vencida	574.655	0,9	1.011.526	2,3	854.373	3,0
En litigio	486.320	0,8	282.840	0,6	71.056	0,3
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>62.489.894</b>	<b>100,0</b>	<b>44.362.066</b>	<b>100,0</b>	<b>28.030.448</b>	<b>100,0</b>

## Depósitos por Segmento de Negocios

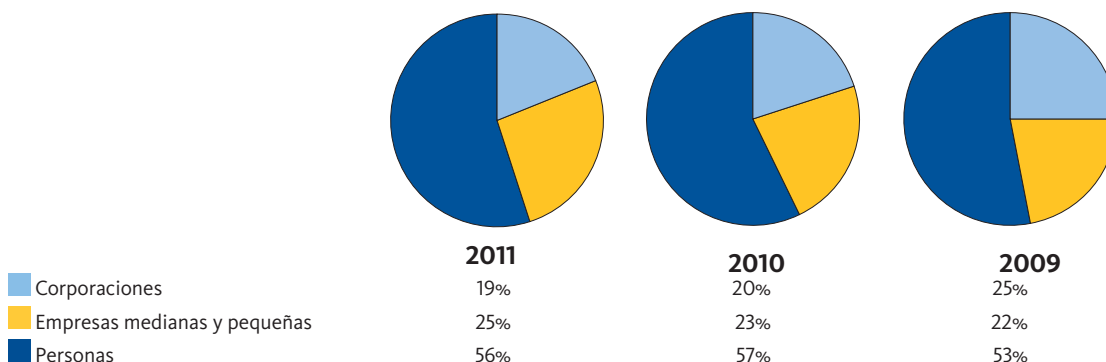
Bs. 81.834 millones  
(US\$ 19.078 millones)<sup>1</sup>  
Año 2011

### Depósitos

Al cierre del año 2011 los depósitos alcanzaron Bs. 81.834 millones (US\$ 19.078 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de 31,2 % respecto a diciembre 2010, cuando se ubicaron en Bs. 62.367 millones (US\$ 14.540 millones)<sup>1</sup>.

Las variaciones en este rubro vistas de manera individual por subsidiaria son como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** al 31 de diciembre de 2011, alcanzó un total de depósitos incluyendo las agencias del exterior de Bs. 58.469 millones (US\$ 13.631 millones)<sup>1</sup>, superior en Bs. 19.086 millones (48,5 %) respecto al cierre de diciembre 2010, cuando se ubicaron en Bs. 39.383 millones (US\$ 9.182 millones)<sup>1</sup>.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** al 31 de diciembre de 2011 alcanzó un total de depósitos de US\$ 5.202 millones<sup>1</sup> (Bs. 22.313 millones), superior en US\$ 87 millones<sup>1</sup> (1,7 %) respecto a diciembre 2010 cuando alcanzó US\$ 5.116 millones<sup>1</sup> (Bs. 21.944 millones).



### Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2011, el patrimonio se ubicó en Bs. 10.977 millones (US\$ 2.560 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de 28,9 % respecto a diciembre 2010, cuando se ubicó en Bs. 8.513 millones (US\$ 1.985 millones)<sup>1</sup>. Esta variación incluye principalmente Bs. 2.472 millones del resultado neto del año, aumento de Bs. 248 millones por ajuste a valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y disminución de Bs. 241 millones por apartados para dividendos.

### Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2011, es de 10,7 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 18,7 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV) (10,7% y 20,4 % al 31 de diciembre de 2010).

- **Mercantil Banco Universal**, según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela al 31 de diciembre de 2011, el patrimonio sobre activos es de 10,1 %<sup>2</sup> y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,0 % (11,2 % y 17,6 % al 31 de diciembre de 2010). El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderadas con base en riesgos, calculado de acuerdo a las normas del Comité de Supervisión Bancaria del Banco de Pagos de Basilea alcanzó 14,9 % (17,3 % al 31 de diciembre de 2010).
- **Mercantil Commercebank, N.A.**, con base en las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda al 31 de diciembre de 2011 el índice de patrimonio sobre activos es de 9,3 % y sobre activos ponderados con base a riesgos es de 17,2 % (9,3 % y 18,1 % al 31 de diciembre de 2010, respectivamente).

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

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1 y los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1 (Bs. 3,5827 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2010). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

<sup>(2)</sup> El cual se obtiene al dividir el Patrimonio entre el Total de Activos menos las Inversiones en Títulos Valores de la Deuda Pública Nacional.

## Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras al 31 de diciembre de 2011 con las correspondientes al 31 de diciembre de 2010:

### Margen Financiero Bruto

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	2011	2011	2010	2009	2011 Vs. 2010		2011 Vs. 2009	
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares	(Disminución)	%	(Disminución)	%
Ingresos Financieros	1.854	7.953.944	5.578.332	4.641.011	2.375.612	42,6	3.312.933	71,4
Gastos Financieros	(524)	(2.244.970)	(1.804.984)	(1.826.466)	439.986	24,4	418.504	22,9
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>1.330</b>	<b>5.708.974</b>	<b>3.773.348</b>	<b>2.814.545</b>	<b>1.935.626</b>	<b>51,3</b>	<b>2.894.429</b>	<b>102,8</b>
Provisión para Cartera de créditos	(262)	(1.124.522)	(963.152)	(759.658)	161.370	16,8	364.864	48,0
Gastos por Desvalorización de Inversiones en Títulos Disponibles para la Venta	(1)	(3.069)	-	(34.993)	3.069	100	(31.924)	(91,2)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.067</b>	<b>4.581.383</b>	<b>2.810.196</b>	<b>2.019.894</b>	<b>1.771.187</b>	<b>63,0</b>	<b>2.561.489</b>	<b>126,8</b>

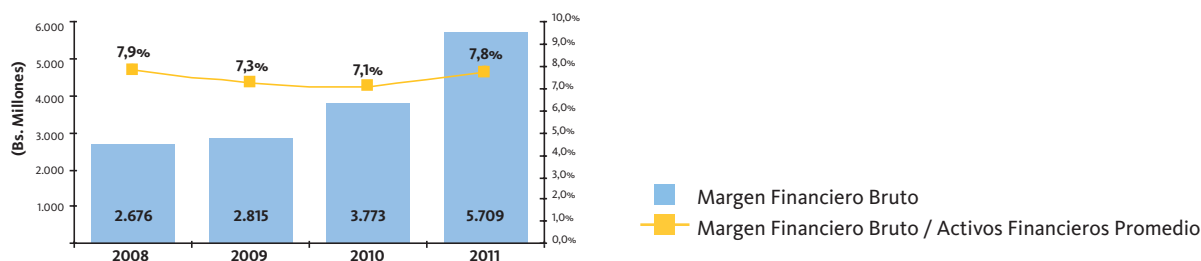
### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2011 fue Bs. 5.709 millones (US\$ 1.330 millones)<sup>1</sup>, 51,3 % superior al margen del año 2010 que alcanzó Bs. 3.773 millones (US\$ 1.053 millones)<sup>1</sup>, principalmente por el incremento en el índice de intermediación financiera, al pasar de 71,1 % al cierre de diciembre de 2010 a 76,4 % al 31 de diciembre de 2011 y al mayor volumen de activos y pasivos financieros.

- **Mercantil Banco Universal** alcanzó Bs. 4.677 millones (US\$ 1.090 millones)<sup>1</sup> 53,6 % superior al margen financiero del año anterior cuando se ubicó en Bs. 3.046 millones (US\$ 850 millones)<sup>1</sup>, principalmente por el incremento en el índice de intermediación financiera, al pasar de 69,2 % al cierre de diciembre 2010 a 73,5 % al 31 de diciembre del 2011 y al mayor volumen de activos y pasivos financieros.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** alcanzó US\$ 151 millones<sup>1</sup> (Bs. 648 millones), 5,3 % superior al margen financiero del año 2010, cuando se ubicó en US\$ 143 millones<sup>1</sup> (Bs. 512 millones). El Banco sigue manteniendo una porción significativa de sus activos US\$ 2.318 millones, es decir más del 35 %, en colocaciones a corto plazo y títulos emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos o Agencias Garantizadas por este. Este elevado nivel de liquidez le ha seguido permitiendo al Banco una amplia flexibilidad para aumentar sus operaciones crediticias.

El margen Financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil para el año 2011 fue de 7,8 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 7,1 %.

### Evolución del Margen Financiero



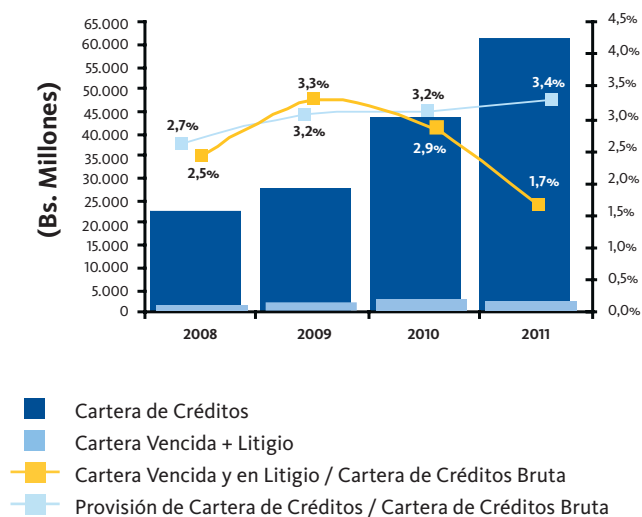
<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1 (Bs. 3,5827 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2010). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2011 se registró un gasto de Bs. 1.125 millones (US\$ 262 millones)<sup>1</sup>, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 2.118 millones (US\$ 494 millones)<sup>1</sup> al 31 de diciembre de 2011, que representa un 3,4 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,2 % al 31 de diciembre de 2010) y una cobertura de 199,6 % de la cartera vencida y en litigio (110,8 % al 31 de diciembre de 2010). Los castigos en el año alcanzaron Bs. 246 millones en Venezuela y US\$ 52 millones en el exterior.

- **Mercantil Banco Universal** registró Bs. 900 millones (US\$ 210 millones)<sup>1</sup> de provisiones de cartera de créditos durante el año 2011 (Bs. 684 millones durante el año 2010), producto del crecimiento de la cartera de créditos y destinado a mayores provisiones para los sectores comercial, agropecuario y construcción. Al 31 de diciembre de 2011 la provisión para la cartera representa una cobertura de 615,6 % de la cartera vencida y en litigio (489,0 % al 31 de diciembre de 2010).
- **Mercantil Commercebank, N.A.** registró US\$ 50 millones<sup>1</sup> (Bs. 214 millones) de provisiones de cartera de créditos en el año 2011, inferior en US\$ 23 millones (31,5 %) a la provisión registrada durante el año 2010, principalmente para créditos relacionados con la actividad comercial e hipotecaria de construcción y de vivienda. Al 31 de diciembre de 2011 la provisión para la cartera representa una cobertura de 38,4 % de la cartera vencida y en litigio (24,2 % al 31 de diciembre de 2010).

## Evolución Cartera de Créditos



<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del período de Bs. 4,2893 / US\$ 1 (Bs. 3,5827 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2010). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

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

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

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	2011		2010	2009	2011 Vs. 2010 Aumento/ (Disminución)		2011 Vs. 2009 Aumento/ (Disminución)	
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívars	bolívars	bolívars	bolívars	%	bolívars	%
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.067</b>	<b>4.581.383</b>	<b>2.810.196</b>	<b>2.019.894</b>	<b>1.771.187</b>	<b>63,0</b>	<b>2.561.489</b>	<b>126,8</b>
Comisiones y Otros ingresos	643	2.762.903	3.229.233	1.380.584	(466.330)	(14,4)	1.382.319	100,1
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	176	753.904	420.714	326.355	333.190	79,2	427.549	131,0
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>1.886</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.460.143</b>	<b>3.726.833</b>	<b>1.638.047</b>	<b>25,4</b>	<b>4.371.357</b>	<b>117,3</b>

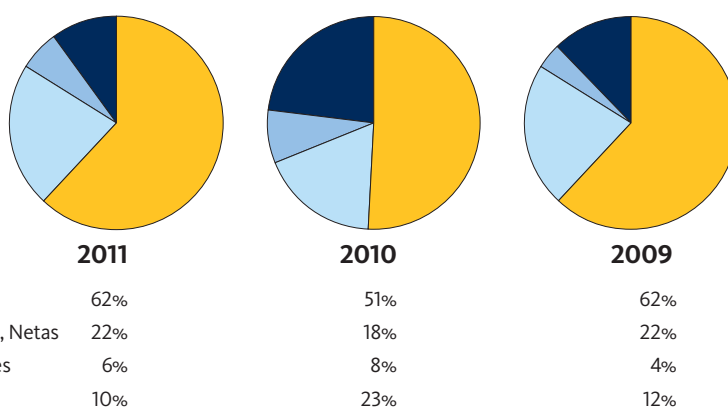
Las Comisiones y Otros Ingresos en el año 2011 fueron de Bs. 2.763 millones, inferior en Bs. 466 millones (14,4 %) al año 2010 cuando alcanzaron Bs. 3.229 millones. Esta disminución obedece principalmente a:

- Disminución de Bs. 1.003 millones (94,4 %) en ingresos por diferencia en cambio, como consecuencia del nuevo tipo de cambio establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de los activos y pasivos en moneda extranjera, el cual pasó de Bs. 2,1446/US\$ 1 a Bs. 4,2893/US\$ 1 en el año 2010.
- Aumento de Bs. 537 millones (24,8 %) de ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, comisiones de tarjetas de créditos y debitos, entre otras comisiones por operaciones con clientes.

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y de Siniestros en el año de 2011 fueron de Bs. 754 millones (US\$ 176 millones)<sup>1</sup>, 79,2 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 421 millones (US\$ 117 millones)<sup>1</sup>. Las primas netas cobradas en el año 2011 fueron de Bs. 5.234 millones (US\$ 1.220 millones)<sup>1</sup>, lo que representa Bs. 1.221 millones y 30,4 % superior al año 2010. Este crecimiento se debe principalmente al ramo de automóvil (37,2 %). Mercantil Seguros ocupa la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado de 11,4 % al 31 de diciembre de 2011. Los siniestros alcanzaron Bs. 3.588 millones (US\$ 837 millones)<sup>1</sup>, superiores en Bs. 724 millones (25,3 %) con respecto al año 2010. Este crecimiento se origina principalmente en el ramo de automóvil y personas. El índice de siniestros incurridos respecto a primas devengadas mejoró al pasar de 61,0 % en el 2010 a 58,8 % en el 2011.

### Distribución Total de Ingresos

Bs. 9.226 millones  
(US\$ 2.151 millones)<sup>1</sup>  
Año 2011



<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del período de Bs. 4,2893 / US\$ 1 (Bs. 3,5827 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2010). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Gastos Operativos

Los Gastos Operativos y de Personal aumentaron 37,7 % (Bs. 1.489 millones) en el año 2011, con respecto al año 2010. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 490 millones en gastos de personal, 28,7 % con respecto al año 2010. El aumento de los gastos incluye la aplicación de políticas de aumento salarial. Para Mercantil Banco Universal los activos por empleado pasaron de Bs. 7,0 millones en el 2010 a Bs. 9,7 millones en el 2011. En Mercantil Seguros, la prima neta cobrada por empleado pasó de Bs. 0,9 millones en el 2010 a Bs. 1,1 millones en el 2011. En el caso de los negocios en el exterior, el indicador de activos por empleados pasó de US\$ 8,6 millones en el 2010 a US\$ 8,9 millones en el 2011.
- Aumento de Bs. 288 millones (59,4 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 634 millones (48,6 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, impuestos municipales, contribuciones, traslados y comunicaciones, entre otros.
- Aumento de Bs. 77 millones (16,9 %) en los gastos por depreciación de bienes de uso, amortización de intangibles y otros.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre de 2011 en 5,3 %, siendo 5,2 % en diciembre de 2010. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre de 2011 en 50,6 % (46,7% en diciembre de 2010, principalmente por la ganancia cambiaria). Los Gastos de Personal y Operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 27,6 % en los últimos 12 meses y por los efectos de la devaluación que afectaron los gastos en Venezuela y la traducción de los gastos de las filiales en el exterior.

## Gastos Operativos

Resultado Neto Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	2011		2010	2009	2011 Vs. 2010 Aumento/ (Disminución)		2011 Vs. 2009 Aumento/ (Disminución)	
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares			bolívares	bolívares	bolívares	%
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>1.886</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.460.143</b>	<b>3.726.833</b>	<b>1.638.047</b>	<b>25,4</b>	<b>4.371.357</b>	<b>117,3</b>
Gastos Operativos	(756)	(3.242.781)	(2.243.361)	(1.462.768)	999.420	44,6	1.780.013	121,7
Gastos de Personal	(512)	(2.197.438)	(1.707.492)	(1.370.994)	489.946	28,7	826.444	60,3
Impuestos (corriente y diferido)	(42)	(182.820)	(331.776)	(96.890)	(148.956)	(44,9)	85.930	88,7
Intereses Minoritarios	(1)	(2.983)	(1.201)	(489)	1.782	148,4	2.494	510,0
<b>Resultado Neto del Año</b>	<b>576</b>	<b>2.472.168</b>	<b>2.176.313</b>	<b>795.692</b>	<b>295.855</b>	<b>13,6</b>	<b>1.676.476</b>	<b>210,7</b>

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1 (Bs. 3,5827 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2010). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## *Impuestos y Contribuciones*

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2011 Mercantil y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 164 millones por la estimación del impuesto sobre la renta a pagar, los cuales incluyen el registro contable del ajuste al impuesto sobre la renta diferido por Bs. 49 millones, Bs. 204 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 223 millones por impuestos municipales, Bs. 624 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 58 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 60 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 48 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs. 19 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, los cuales incluyen Bs. 2 millones del ajuste al impuesto sobre la renta diferido, Bs. 9 millones por Impuestos Municipales y otras contribuciones y Bs. 33 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria.

Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.



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

### Superintendencia Nacional de Valores (SNV)

Los estados financieros de Mercantil se presentan de acuerdo a normas contables de la SNV. A continuación se presenta un resumen de algunos principios de contabilidad en uso:

#### Portafolio de inversiones

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

#### Cartera de créditos

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

#### Reconocimiento de ingresos y gastos

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

#### Consolidación

Los estados financieros consolidados incluyen las cuentas de Mercantil y de sus filiales poseídas en más de un 50 % y otras instituciones donde Mercantil tenga control.

### Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SNV, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios. En consecuencia, los activos fijos, entre otros, se encuentran al valor ajustado por los efectos de la inflación hasta el 31 de diciembre de 1999. El valor de mercado determinado por avalúos independientes, es mayor que el costo ajustado por inflación antes indicado. Las nuevas adiciones están siendo registradas a su costo de adquisición.

#### Diferencias contables entre las normas de la SNV y las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela (SUDEBAN) y USGAAP

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

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

Las principales partidas de conciliación entre las normas SNV anteriormente expuestas y los USGAAP para Mercantil Servicios Financieros, son las siguientes:

- ISLR diferido: Los USGAAP permiten reconocer impuesto diferido sobre el total de las provisiones para la cartera de créditos, mientras que las normas de la SNV solo permiten el reconocimiento sobre las provisiones que se mantengan para los créditos clasificados como alto riesgo e irre recuperables.

Provisión para bienes recibidos en pago: Las normas de la SNV establecen que los bienes inmuebles recibidos en pago se provisionan en un 100 % al cabo de un año contado a partir de la fecha de incorporación, bajo USGAAP no se establecen plazos para su amortización.





**Francisco Hung**

Pintura N° 5, 1964

Óleo, acrílico y yeso sobre tela  
145 x 228 cm

Humberto **Jaimes Sánchez**

Exterior I, 1963

Óleo sobre tela

110 x 89,7 cm



# Gestión de Negocios

## Banca

### Banca de Empresas y Personas

Mercantil Servicios Financieros, a través de la Banca de Empresas y Personas tuvo como prioridad la mejora de procesos internos y productos para atender de manera más eficiente las necesidades de financiamiento de los diferentes actores de la sociedad, además de continuar mejorando la calidad de servicio, tanto en el mercado internacional, destacando la presencia en Estados Unidos de Mercantil Commercebank, como en el mercado venezolano con Mercantil, C.A. Banco Universal a través de los segmentos Alta Renta, Masivo y Grandes Mayorías de la Banca de Personas y los segmentos Mercado Medio y PyME de la Banca de Empresas.

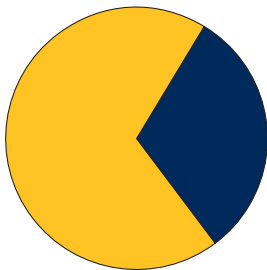
Al cierre de 2011 la Banca de Empresas y Personas representa el 80 % de las captaciones totales de Mercantil Servicios Financieros con un total al cierre del año 2011 de Bs. 63.407 millones (US\$ 14.780 millones), donde el aporte de Mercantil Commercebank fue de Bs. 18.285 millones (US\$ 4.262 millones) y en Venezuela el mismo fue de Bs. 45.122 millones (US\$ 10.518 millones), colocándose como el área de mayor captación de fondos en Mercantil Servicios Financieros. Los depósitos del público de esta banca están conformados en 69 % por la Banca de Personas y en 31 % por la Banca de Empresas, los cuales en conjunto alcanzaron un crecimiento de 32 % con respecto al cierre del año 2010.

En el año 2011, se continuó con el objetivo de mantener una alta eficiencia en el uso de sus recursos financieros, logrando al cierre de diciembre de 2011 un margen de intermediación de 70 %, cinco puntos porcentuales por encima del año 2010. Esto fue resultado del esfuerzo realizado por los segmentos en la colocación de créditos comerciales que mejoró el desempeño de la cartera de crédito, la cual tuvo un crecimiento de 43 % para ubicarse en Bs. 44.256 millones.

En cuanto a canales, Mercantil en Línea Personas y Empresas de Venezuela, siguieron consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar la mayor cantidad de transacciones con respecto al resto de los canales, siendo ésta, para diciembre de 2011, de más de 59 %, mientras tanto en Estados Unidos Mercantil Commercebank tuvo un incremento de más del 8 % en las inscripciones de la banca en línea Personas Internacional. Para el cierre del año, Mercantil Banco Universal contó con más de 882.489 personas naturales activas promedio mensual y más de 60.000 personas jurídicas activas promedio mensual, quienes realizaron más de 480 millones de transacciones en el año.

#### Banca de Empresas y Personas Depósitos

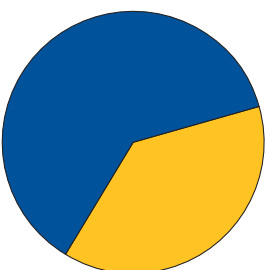
Año 2011



Personas	69%
Empresas	31%

#### Banca de Empresas y Personas Créditos

2011



Personas	36%
Empresas	64%

La Banca de Personas en Estados Unidos cuenta con 17 centros bancarios, 15 en el sur de la Florida, uno en la ciudad de Nueva York y uno en el centro de Houston. Esta Banca en Venezuela cuenta con una base de más de 3.600.000 clientes atendidos a través de 271 oficinas, por 122 ejecutivos de venta para el segmento Alta Renta, 867 representantes de Ventas y Servicios para el segmento Masivo y la Red Mercantil Aliado para el segmento Grandes Mayorías superó las 270 alianzas entre Taquillas y Comercios Corresponsales, donde se ofrecen productos y servicios financieros a los clientes de Mercantil.

Los depósitos de la Banca de Personas en Mercantil Servicios Financieros fueron de Bs. 43.697 millones (US\$ 10.186 millones) lo que representa 69 % de los depósitos de la Banca Empresa y Personas, el aporte de Mercantil Commercebank a este monto fue de Bs. 14.527 millones (US\$ 3.386 millones) con un crecimiento del 3 % en relación al cierre de 2010. Los depósitos en Venezuela se ubicaron en Bs. 29.172 millones (US\$ 6.800 millones), los cuales crecieron en 49,3 % con respecto al cierre de 2010, siendo la contribución del Segmento Alta Renta de 54 % y en 46 % por el segmento Masivo, especialmente por los productos de ahorro los cuales crecieron para el cierre de 2011 en 49,5 %.

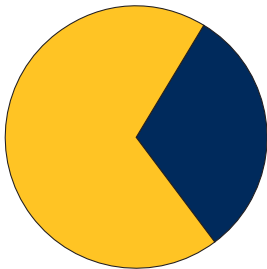
En cuanto a la cartera de créditos de Mercantil Servicios Financieros, la misma tuvo un crecimiento de 45 % con un monto de Bs. 16.713 millones (US\$ 3.896 millones), donde la Banca de Personas en Estados Unidos presentó un incremento de 3 % destacando el lanzamiento de varias campañas publicitarias para llegar a los pequeños negocios y ofrecerles soluciones de financiamiento para el crecimiento y la expansión de sus negocios. En Venezuela la cartera de créditos de esta Banca se ubicó en Bs. 15.574 millones, con un aumento al cierre del año 2011 de 50,5 %, crecimiento que estuvo compuesto en 62 % por el segmento Alta Renta y en 38 % por el segmento Masivo. Este desempeño en Venezuela estuvo impulsado por el programa de financiamiento a 24 meses, que fortaleció la estrategia de alianzas con las comunidades de clientes. Asimismo el producto Tarjetas de Crédito con sus líneas paralelas representó un aporte importante para el crecimiento de la cartera de crédito.

Este impulso a Tarjetas de Crédito en Venezuela estuvo fundamentado en estrategias diseñadas con la finalidad de fomentar la lealtad y preferencia de los clientes al producto. Se lanzaron cuatro promociones que consistieron en sorteos de viajes y vehículos, cuya comunicación se realizó a través de medios masivos y directos. Gracias a estas y otras iniciativas de apoyo a las ventas de tarjetas de crédito, se logró alcanzar una participación de mercado de 20,1 %, que se compara contra un 17,5 % alcanzado al cierre del año 2010.

Durante el año 2011 en Venezuela, se dio continuidad a la estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías. La red Mercantil Aliado superó las 270 alianzas entre Taquillas y Comercios Corresponsales ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Cojedes, Carabobo, Falcón, Yaracuy, Mérida, Nueva Esparta, Bolívar y Monagas. Igualmente las ventas de los productos diseñados para el segmento alcanzaron un total de 23.000 Tarjetas Efectivo y más de 9.500 Credisan, reafirmando el compromiso de brindar atención a todos los segmentos de la población.

## Banca de Personas Depósitos

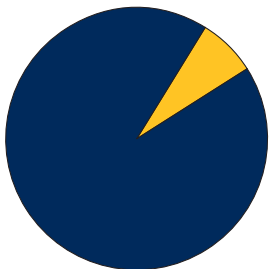
Año 2011



■ Mercantil Banco Universal 67%  
■ Mercantil Commercebank 33%

## Banca de Personas Créditos

Año 2011



■ Mercantil Banco Universal 93%  
■ Mercantil Commercebank 7%

La actividad microempresarial, enmarcada dentro del Segmento Grandes Mayorías, continuó su atención a emprendedores (personas naturales y jurídicas) bancarizados y no bancarizados, consolidando la relación a través del seguimiento de los negocios en las comunidades. Para el cierre de 2011, el porcentaje de cumplimiento alcanzado para microcréditos se ubicó en 3,7 %, siendo el requerido 3 %, con una cartera que alcanzó en Bs. 1.235,3 millones.

En cuanto a la Banca de Empresas, Mercantil Servicios Financieros cerró el 2011 con un monto de Bs. 27.543 millones (US\$ 6.420 millones) reflejando un crecimiento de 41 %, en el cual el aporte a este monto fue de 22 % por Estados Unidos y 78 % por Venezuela. Esta banca en Mercantil Commercebank, realizó mejoras en el proceso de aprobación de créditos, que permiten salvaguardar la calidad de los activos y aumentar la competitividad, adicionalmente la unidad de Bienes Raíces Comerciales disminuyó exitosamente los préstamos con calificaciones de alto riesgo. Se implementaron programas de préstamos a pequeños negocios destinados a mantener las operaciones, expandir o realizar compras importantes.

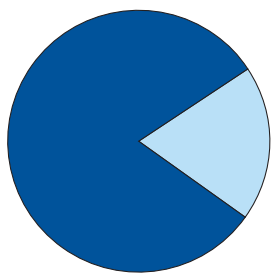
Por otra parte, en Venezuela esta Banca alcanzó un incremento en su cartera de créditos de 63,6 % para el cierre de 2011. Destaca el crecimiento del segmento PyME que representa 76 %, y el segmento Mercado Medio 24 % del crecimiento, siendo consecuente con la estrategia trazada de mayor crecimiento en el segmento de pequeñas y medianas empresas, soportado en gran medida por el programa de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas. Esto permitió fortalecer el liderazgo en el Sistema Financiero, impulsando el fuerte crecimiento de la cartera de crédito, además del importante aporte al cumplimiento de las carteras dirigidas.

Los depósitos de Empresas en Mercantil Servicios Financieros obtuvieron un crecimiento de 37 % con un monto al cierre del año 2011 de Bs. 19.710 millones (US\$ 4.594 millones), esta banca en Venezuela experimentó un crecimiento de 50,8 % en relación al cierre de 2010, destacándose en mayor medida, el incremento en los Productos a la Vista. Al cierre de 2011, el Segmento PyME contribuyó a este incremento con 83 % de la cartera de depósitos, mientras que Mercado Medio representa 17 %. La Banca de Empresas en los Estados Unidos implementó soluciones de depósitos a los clientes comerciales, tales como la administración de efectivo que ayuda a las compañías a procesar las transacciones bancarias con seguridad y conveniencia, para de esta forma satisfacer las necesidades de los clientes en ese mercado.

Los clientes de la Banca Empresas en el mercado venezolano al cierre del 2011 ascienden a más de 145.000, de los cuales se encuentran afiliados al producto Pronto Crédito Empresarial 13.464 clientes, 12 % de ellos son clientes Mercado Medio y 88 % clientes PyME, permitiendo atender sus necesidades financieras tanto de capital de trabajo como de inversión, en conjunto con las Tarjetas de Créditos Corporativas para financiar compras puntuales y gastos de representación.

## Banca de Empresas Depósitos

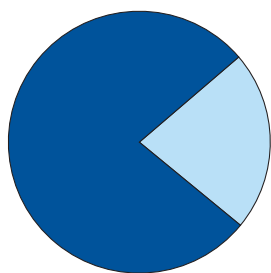
Año 2011



■ Mercantil Banco Universal 81%  
■ Mercantil Commercebank 19%

## Banca de Empresas Créditos

Año 2011



■ Mercantil Banco Universal 78%  
■ Mercantil Commercebank 22%

Al cierre del año 2011, Banca Empresas de Venezuela cuenta con más de 67.000 empresas afiliadas a Mercantil en Línea Empresas. Conjuntamente a este esfuerzo, la estrategia de derivación logró reducir alrededor de 220.000 transacciones en oficinas por parte de las empresas de los segmentos PyME y Mercado Medio, las cuales han realizado más de 4.300.000 transacciones de pagos de servicios, transferencias entre cuentas, pagos de impuestos nacionales y pagos a proveedores, a través de Mercantil en Línea Empresas, lo cual representa más del 74 % de transaccionalidad en este canal con respecto a diciembre del año 2010.

Mercantil, por medio de la Banca de Empresas, continuó otorgando su apoyo a las empresas venezolanas para el fortalecimiento de su competitividad, y para el cierre 2011 se ha otorgado el 50 % del programa suscrito en el año 2010 con la Confederación Venezolana de Industriales (Conindustria) por un monto de Bs. 1.000.000, que abarca la atención de entre 100 y 120 empresas adicionales durante el período 2010-2013. Este programa que se ha mantenido vigente desde el año 2003, ha logrado impulsar la participación de 287 empresas hasta el 2011 con un aporte que supera Bs. 1.000.000.

Siguiendo con la estrategia de derivación de transacciones y autogestión, Mercantil puso a disposición de sus clientes el Área de Autoservicios en tres de sus oficinas: Principal, El Rosal y Tolón. En este espacio los clientes cuentan con equipos especializados donde pueden realizar depósitos en efectivo y cheques, así como con los cajeros automáticos tradicionales para realizar retiros, transferencias, consultas entre otras operaciones y la Línea Directa Mercantil, desde donde se pueden comunicar directamente con el Centro de Atención Mercantil.

## Banca Corporativa y de Inversión

Durante el año 2011 la Banca Corporativa y de Inversión enfocó su estrategia en la mejora continua de la calidad de servicio para los clientes de todas las geografías, a través de los segmentos Corporativo, Petróleo y Gas, e Instituciones Financieras en Mercantil Banco, Mercantil Commercebank y el resto de las unidades de Mercantil.

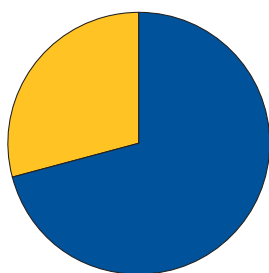
Para potenciar los cambios organizacionales realizados, estos se han complementado con acciones enfocadas en mejorar la gestión de clientes, los planes de cuenta y la gestión de desempeño, estandarizados para todas las geografías.

Tanto en Venezuela como en EE.UU. y en las diferentes geografías en el exterior donde Mercantil mantiene operaciones, la Gerencia Global de Banca Corporativa y de Inversión contribuyó al balance de cierre del 2011. En colocaciones se alcanzaron Bs. 15.488 millones (US\$ 3.602 millones). En términos de captaciones totales, la Banca Corporativa y de Inversión culminó su gestión con un volumen total de Bs. 16.777 millones (US\$ 3.902 millones).

Igualmente la Banca Global Corporativa y de Inversión mantenía, al cierre de 2011, relaciones comerciales con más de 1.178 grupos económicos en Mercantil Banco Universal y más de 439 grupos económicos en EE.UU. y Latinoamérica atendidos desde Mercantil Commercebank, N.A. En 2011 se continuó profundizando, en el ámbito global, la puesta en marcha de la propuesta de valor segmentada a los clientes de la Banca Corporativa y de Inversión, fortaleciendo las áreas de productos para cubrir sus necesidades emergentes a través de las gerencias de productos Corporativos, y de Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales.

### Banca Global Corporativa y de Inversión / Cartera de Créditos

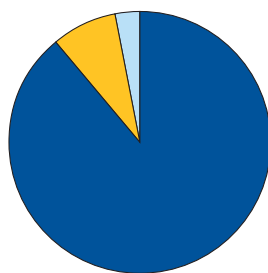
Año 2011



■ Corporativo/Petróleo y Gas 71%  
■ Instituciones Financieras 29%

### Banca Global Corporativa y de Inversión Captaciones Totales + Inversiones Cedidas

Año 2011



■ Corporativo/Petróleo y Gas 89%  
■ Instituciones Financieras 8%  
■ Sector Público 3%

### *Banca Corporativa*

Durante el año 2011, los depósitos totales de clientes corporativos de Mercantil en las distintas geografías donde la Banca Corporativa y de Inversión ofrece sus servicios, mostraron un crecimiento de 46 %, ubicándose al cierre del año en Bs. 13.678 millones (US\$ 3.181 millones). Por el alto crecimiento de liquidez en Venezuela, 98 % de los depósitos totales correspondieron a la Corporativa Venezuela, la cual manejo esta situación bajo una estrategia, coordinada con la Tesorería de la institución, de atención rentable a las necesidades de nuestra clientela.

La cartera de crédito de la Banca Corporativa y de Inversión en el año 2011 aumentó 61 % (impacto cambiario) con respecto a diciembre 2010, al cerrar el año con un volumen de Bs. 9.327 millones (US\$ 2.169 millones). Este crecimiento estuvo acorde con las políticas de riesgo establecidas por la institución, dadas las condiciones reinantes en el mercado, especialmente en EE.UU. y Latinoamérica para finales del 2011.

### *Petróleo y Gas*

La cartera de créditos de clientes del sector Petróleo se colocó al cierre del ejercicio en Bs. 1.662 millones (US\$ 386 millones), lo que representa un aumento en US\$ del 28 % respecto al año anterior. Este crecimiento fue altamente impactado por el crecimiento en Venezuela que fue de 74 % (a Bs. 903 millones / US\$ 210 millones) dado que se revirtió la situación del mercado en Venezuela, aumentando la actividad de los clientes y una estructuración adecuada a la nueva situación de riesgo de las nuevas operaciones del sector.

Los depósitos del sector en Mercantil ascendieron a Bs. 1.126 millones (US\$ 262 millones), lo cual representa un crecimiento del 17 % en US\$ con respecto al año anterior. Los depósitos del sector en Venezuela crecieron en 43 %, culminando al cierre de 2011 en Bs. 671 millones (US\$ 156 millones).

### *Instituciones Financieras y Relaciones Internacionales*

Dentro del entorno financiero internacional, el segmento de Instituciones Financieras y Relaciones Internacionales manejó las relaciones con corresponsales dentro de los parámetros de riesgo de Mercantil Servicios Financieros. Así, en Venezuela la unidad mantuvo mejores volúmenes de activos y pasivos, de Bs. 79 millones y Bs. 1.309 millones respectivamente, enfatizando la venta cruzada de productos y servicios a las empresas de seguros, bancos y organizaciones diplomáticas.

En el ámbito latinoamericano, registramos una gran actividad que estuvo enfocada en mantener estratégicamente nuestros niveles de colocaciones, siempre alineados con la percepción de riesgo de estos mercados. Este esfuerzo resultó en un cierre de US\$ 1.028 millones en la cartera de crédito, lo que representa una ligera disminución del 4 % comparado con el cierre del 2010 y adicionalmente manteniendo un impecable índice de calidad de cartera.



La gerencia logró mantener importantes facilidades de crédito a favor de todos los vehículos legales de Mercantil Servicios Financieros en las diferentes geografías, que permitieron continuar atendiendo plenamente las operaciones de comercio internacional de sus clientes.

De igual manera, por la parte de Relaciones Internacionales, se llevaron a cabo distintas charlas, seminarios y conferencias a clientes, relacionados y funcionarios de Mercantil, con la finalidad de facilitar la identificación de oportunidades y amenazas para sus negocios y actividades.

### *Banca Institucional*

La gerencia de segmento Banca Institucional enfocó sus esfuerzos durante 2011, hacia la optimización de la cartera de clientes del sector público. Esto conllevó a una reorganización que significó la incorporación de nuevos clientes a la cartera ya manejada tradicionalmente por este segmento.

En el año 2011 continuó el énfasis en la automatización de los procesos de las empresas e instituciones del Estado, logrando una derivación importante hacia canales electrónicos, procesos que benefician a las partes, reducen los riesgos operacionales asociados a los volúmenes que se manejan y reducen sustancialmente los costos transaccionales asociados a estos clientes, lo que se tradujo en un incremento de la rentabilidad por cliente.

Al cierre de 2011, los depósitos del segmento Banca Institucional en Mercantil Banco Universal se ubicaron en Bs. 627 millones, representando 1,1 % del total de captaciones de la Institución, destacando además que el mercado de los depósitos oficiales representa el 0,7 % de participación dentro del sistema financiero venezolano.

Con ese nivel de penetración, Mercantil Banco Universal atiende a más de 140 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.

### *Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales*

En cuanto a la gestión de Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales durante el año 2011, Mercantil, a través de su empresa Mercantil Merinvest, se mantuvo activo en un mercado de poco volumen en materia de colocación primaria de títulos valores de renta fija.

Se continuó apoyando a Mercantil Servicios Financieros en la estructuración de sus emisiones de títulos de renta fija tanto de corto como de largo plazo. Adicionalmente, se atendieron requerimientos de asesoría financiera de la institución, entre los que resalta la administración del Plan de Recompra de Acciones.

## *Gerencia de Productos Corporativos*

La Gerencia de Productos del Pasivo continuó con su estrategia para la derivación de transacciones a canales electrónicos con la venta de productos especializados aumentando el índice de venta cruzada de 2,95 productos del pasivo por cliente corporativo. Durante el año se trabajó en la afiliación de clientes a Círculo de Seguridad para minimizar los riesgos de fraude con cheque. Adicionalmente, reformamos el servicio de Depósitos Corporativos como consecuencia de la entrada en vigencia del nuevo proceso de compensación de cheques vía imágenes y la eliminación de la Ruta Financiera.

Durante 2011 Mercantil continuó siendo una institución de referencia en la banca privada venezolana en materia de comercio exterior, con transacciones acumuladas del orden de tres mil quinientos millones de dólares entre importaciones y exportaciones. En cuanto a monto y operaciones totales manejadas por nuestra clientela con CADIVI por intermedio nuestro, de US\$ 4.900 millones, de nuevo se obtuvo el primer lugar entre los operadores cambiarios: al cierre del año el banco arrojaba una participación de 20,3 % y dos puntos porcentuales de ventaja sobre nuestro competidor más cercano.

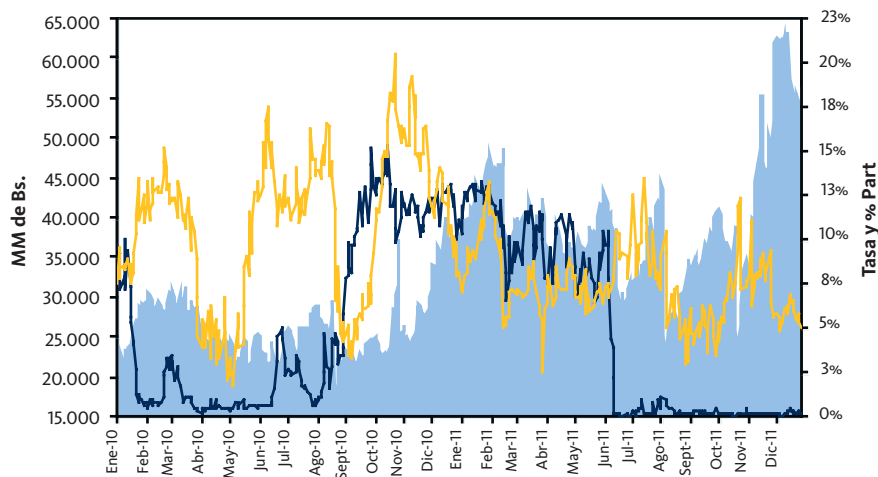
La Gerencia de Productos Corporativos mantuvo la estrategia definida por la institución en cuanto a la participación en eventos y patrocinios de empresas del segmento, prestando apoyo en áreas esenciales destinadas a reforzar la responsabilidad empresarial. En el año 2011 se desarrolló, una vez más, el Concurso Ideas, resaltando el compromiso de Mercantil con la cultura emprendedora del país, y en el cual, a través de esta Gerencia, se coordina la organización y el desarrollo del mismo.

## Finanzas

Las estrategias de la Tesorería estuvieron enfocadas fundamentalmente en la gestión de la liquidez, considerando los riesgos existentes en el mercado monetario y de inversión tanto nacional como internacional. Ante la política expansiva del Banco Central de Venezuela (BCV) como autoridad monetaria y el entorno regulatorio existente en Venezuela, se generaron incrementos en los saldos excedentes de liquidez del sistema financiero nacional en comparación con el año 2010. Por otro lado, las tasas de interés se mantuvieron estables dentro de los controles establecidos.

Los niveles de excedente de liquidez sobre encaje legal requerido más las operaciones de mercado abierto de absorción del BCV en el sistema financiero nacional se ubicaron en Bs. 56,3 millardos lo que representa un incremento de 47 % en relación con el mes de diciembre del año 2010.

### Excedente de Liquidez y Mercado Interbancario



- Excedente Sobre Encaje Legal
- Tasa Mercado Interbancario
- % Part MBU del Exc Sist

Mercantil Banco Universal, subsidiaria de Mercantil, mantuvo una activa participación en el mercado monetario venezolano, tanto en las operaciones interbancarias como en los instrumentos de absorción ofrecidos por el Banco Central de Venezuela.

En el ámbito del mercado interbancario (Overnight), las negociaciones presentaron una disminución de 42 % respecto a 2010, con promedios transados de Bs. 564 millones versus Bs. 1.352 millones en 2010. Asimismo, la tasa del mercado Overnight para el segundo semestre no supera niveles promedio anuales de 0,27 %.

En el año 2011, la estrategia del Gobierno Nacional se centró en colocar montos relevantes de deuda pública tanto interna como externa, elevando el nivel de endeudamiento para el financiamiento del gasto y generar ingresos adicionales a la Tesorería Nacional. A finales del mes de enero, el Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas reanudó las subastas públicas de Letras del Tesoro a 91 días con rendimientos promedio de 9,7 % anual durante el año. Con relación a las emisiones de Bonos de la Deuda Pública Nacional, que incluyeron Bonos a Tasa Variable (Vebonos 2016 y 2017) y a Tasa Fija (TIF 2015), se subastó un monto de Bs. 68,6 millardos, siendo lo efectivamente adjudicado Bs. 42,3 millardos, lo que representa el 42 %.

Igualmente, se realizaron sucesivas emisiones de deuda en dólares pagaderos en bolívares. Por una parte, Petróleos de Venezuela, S.A (PDVSA) realizó una emisión en el mes de febrero de Bonos Amortizables de PDVSA con vencimiento en el año 2022, por un monto de US\$. 3.000 millones con un cupón anual de 12,75 % pagadero semestralmente. Por el lado de la deuda de la República, destaca la emisión del Bono Soberano Internacional Amortizable con vencimiento en el mes de agosto de 2031, por un monto de US\$. 4.200 millones y con un cupón de 11,95 % pagadero semestralmente. Adicionalmente, en octubre se emitió el Bono Soberano Internacional con vencimiento en el año 2026, por US\$. 3.000 millones y un cupón de 11,75 % pagadero semestralmente. Mercantil Banco Universal participó activamente como intermediario de sus clientes en cada una de estas subastas. De igual forma, Mercantil Banco Universal participó como comprador en dos colocaciones especiales: en el mes de julio la colocación de Certificados de Participación Desmaterializados de BANDES con vencimiento en el año 2014, por un monto de Bs. 8.900 millones con una tasa de interés fija anual del 3,75 % pagadera semestralmente. Luego, en el mes de noviembre se realizó la Colocación de Valores Hipotecarios Especiales de BANAVIH con vencimiento en el año 2021, por Bs. 6.000 millones con una tasa anual variable del 2 % pagadera semestralmente.

En relación al entorno global, 2011 fue un año de continuos desafíos para los mercados foráneos. El índice Dow Jones obtuvo una apreciación del 5,53 %, los mercados europeos continuaron una tendencia progresiva de pérdida de valor y las tasas de los US Treasuries continuaron descendiendo como muestra de refugio ante la inestabilidad financiera europea.

La Reserva Federal Americana mantuvo su tasa overnight sin cambios en 0,25 % y realizó compras de instrumentos de largo plazo con la finalidad de mantener las tasas hipotecarias en niveles que incentivarán la reactivación del mercado inmobiliario. De acuerdo a los últimos pronunciamientos, el 0,25 se puede mantener hasta el final del 2014 con la finalidad de asegurar una recuperación económica continua.

Durante el año 2011 los Estados Unidos perdieron su calificación crediticia de AAA por parte de Standard and Poor's. A pesar del descenso en su rating, el mercado norteamericano observó como la tasa del Treasury de 10 años caía por debajo del 2 % por primera vez en la historia. Por otro lado, el riesgo crediticio interbancario -reflejado en las tasas Libor- tuvo una tendencia ascendente, el TED Spread culminó el año en 57bps comparado un 19bps hacia inicios del 2011.

Los rendimientos de los títulos soberanos europeos sufrieron incrementos prácticamente en todas las naciones. Algunas excepciones, como en el caso de Alemania y Suiza, se convirtieron en refugios y mantuvieron su rating AAA. Casi todas las naciones de la Unión Europea sufrieron caídas en sus ratings y han tenido que tomar medidas de austeridad severa para resarcir los déficit presupuestarios que han acumulado por años.

A pesar de lo turbulento del mercado financiero, muchas corporaciones americanas registraron nuevos récord en sus ganancias durante el 2011. Muchas de ellas pudieron refinanciar deuda existente a tasas históricamente bajas; en otros casos los bajos niveles de tasa activaron adquisiciones.

## Evolución de las Tasas de Interés



- Treasury 2 años\*
- - - Treasury 10 años\*
- Fed Funds\*\*
- \* Treasury 2 años y 10 años: Notas del Tesoro americano a 2 y 10 años plazo
- \*\* Fed Funds: Tasa de Interés de la Reserva Federal

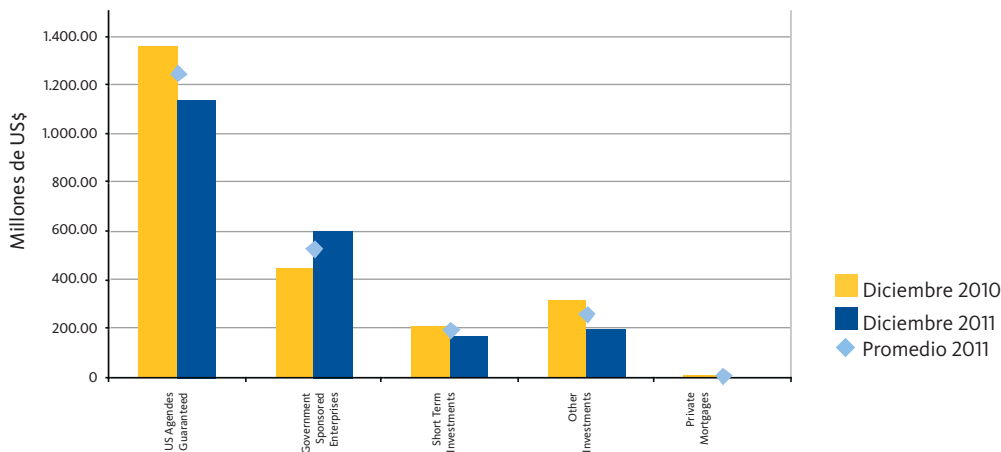
El TED *spread* se mide como la diferencia entre la tasa de un Treasury Bill de 3 meses y la tasa Libor para el mismo plazo. El resultante es un indicador de riesgo de crédito del mercado interbancario.

En lo referente al mercado inmobiliario americano, las tasas para el financiamiento residencial de 30 años descendieron hasta 4 %, ello trajo consigo la reactivación de las ventas en diversas áreas de los Estados Unidos y contribuyó a la caída progresiva de los inventarios de viviendas existentes.

Ante esta perspectiva global, la Tesorería USA tuvo la responsabilidad de manejar el riesgo de liquidez y tasa de interés para Mercantil Commercebank y todas las afiliadas del exterior del MSF. Durante el año 2011, la Tesorería USA continuó con su estrategia de diversificación de activos; ciertas posiciones en instrumentos hipotecarios flotantes fueron sustituidas por tasa fija y bonos corporativos. El proceso de compra de bonos corporativos se llevó a cabo a través de un programa que incorpora lineamientos para diversos indicadores de capacidad de pago. Todos los instrumentos pertenecen al sector crediticio *investment grade*.

La mayor parte de los instrumentos del portafolio continúan teniendo garantía del gobierno americano como se muestra a continuación:

### Cartera de Inversiones Disponibles para la Venta y Mantenidas hasta su Vencimiento Mercantil Commercebank, N.A.



En lo referente a liquidez, la Tesorería USA continuó optimizando el manejo de las colocaciones interbancarias -reflejado en la cuenta de la Reserva Federal- culminando el año 2011 con US\$ 169 millones para Mercantil Commercebank. Los ratios de liquidez continuaron fortalecidos en niveles de 29 % cuando se comparan los títulos valores disponibles y las colocaciones interbancarias con los depósitos de clientes. El manejo del portafolio de inversiones permitió la generación de US\$ 10,5 millones de ganancias realizadas para el año.

La sensibilidad a subidas de tasas de interés muestra un incremento en el margen financiero proyectado para Mercantil Commercebank, la duración total del activo se mantiene dentro de los 2 años y el Valor Económico del Capital se ubicó en US\$ 705 millones para finales de 2011. Todas las mediciones de riesgo estuvieron dentro de los parámetros y límites aprobados por ALCO (Comité de Activos y Pasivos).

En 2011, el Comité de Finanzas de Mercantil Commercebank continuó e intensificó sus reportes de composición de balance y análisis de transacciones marginales realizadas por las diferentes unidades de negocio. Este proceso ha permitido la revisión oportuna de los márgenes financieros generados en cada una de las operaciones activas y pasivas, así como el cumplimiento de los mínimos targets de rentabilidad establecidos por la alta gerencia.

## Seguros

Mercantil Seguros es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela. Durante el ejercicio 2011 la recaudación de primas se incrementó un 30,4 % respecto al año anterior, cerrando el 31 de diciembre con un total de primas cobradas de Bs. 5.234,4 millones que representan una participación de mercado del 11,3 %. Estas cifras posicionan a Mercantil Seguros en el segundo lugar del mercado asegurador. La empresa que ocupa el primer lugar tiene una participación del 13,8 %.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 refleja activos por Bs. 4.814 millones y un patrimonio de Bs. 1.469 millones, que permiten un margen de solvencia y patrimonio propio no comprometido acordes a la normativa vigente.

Durante el año 2011 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo por Bs. 195 millones cancelados en el mes de enero.

La utilidad al cierre del 31 de diciembre de 2011 alcanzó Bs. 461,2 millones, representando un incremento del 13,6 % respecto al año anterior, como consecuencia de las gestiones técnica y financiera. Las cifras del ejercicio muestran un aumento importante en las partidas correspondientes a gastos por aportes parafiscales producto de nuevas regulaciones que afectaron el sector seguros y la actividad empresarial en general. Para el final del ejercicio, las reservas técnicas totalizaron Bs. 2.570 millones, y las inversiones aptas para su representación se ubicaron en Bs. 3.587 millones.

Las cifras presentadas muestran la totalidad de las reservas obligatorias y voluntarias, incluyendo las correspondientes a los siniestros pendientes. El índice de liquidez está acorde a la magnitud de los compromisos adquiridos con asegurados, asesores de seguros, proveedores y reaseguradores.

En 2011 la distribución de la cartera de primas en las distintas líneas de negocio cerró con 50 % para el ramo de automóvil, 42 % para los seguros de personas y 8 % en los seguros patrimoniales. Durante este período la empresa filial Mercantil Seguros desarrolló una estrategia de negocios enfocada hacia el proceso de descentralización de operaciones con mayor autonomía de las oficinas regionales y la ampliación de la infraestructura física de la red de oficinas, con el objetivo de aumentar la participación de mercado de las sucursales. Se inauguraron nuevas sedes en San Fernando de Apure y San Carlos y se ejecutó una remodelación total de la Oficina Regional Occidente con sede en Maracaibo.

En cuanto a los productos, se efectuaron ajustes que permitieron resultados técnicos positivos y el cumplimiento de las metas de primas cobradas. Culminó exitosamente la migración de la cartera de bancaseguros en cumplimiento de la nueva Ley de la Actividad Aseguradora. En este sentido se completó también el envío a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora de las notas técnicas de los productos incluidos en el plan de ajuste.

Las mejoras en los servicios prestados a clientes y proveedores para el pago de sus indemnizaciones incluyen la implementación del modelo de autogestión de emergencias para clínicas, la generación automática de citas para servicios de automóvil, y la agilización de los tiempos de atención en el Servicio Automotriz Mercantil. Abrió operaciones una nueva unidad móvil de atención ubicada en La Trinidad, Caracas.

Se incorporaron facilidades en canales virtuales al servicio de clientes, asesores de seguros, proveedores y empleados. Se inició el proceso de digitalización de facturas para facilitar el pago a proveedores y la carga masiva de cobranza en forma automática.

## ***Banca Privada y Gestión de Patrimonios***

Durante 2011, Banca Privada y Gestión de Patrimonios se enfocó en la mejora de sus productos y la incorporación de novedades tecnológicas, para continuar ofreciendo a los clientes el acceso a los productos de Gestión de Patrimonios de una forma cómoda y segura, con el respaldo de la sólida plataforma Mercantil y el estricto apego a las regulaciones.

Este esfuerzo se concretó con la incorporación de funcionalidades en la banca electrónica y perfeccionamiento en los procesos, los cuales se tradujeron en la entrega de una propuesta de valor diferenciada.

Banca Privada y Gestión de Patrimonios está conformada por los segmentos de Banca Privada y los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores en: Venezuela, Estados Unidos y Suiza, brindando a los clientes un amplio espectro de opciones para satisfacer sus necesidades financieras.

En 2011, los segmentos de Banca Privada en cada región continuaron su labor de atención, ofreciendo la experticia y la visión estratégica capaz de identificar y potenciar las oportunidades más idóneas de acuerdo con los objetivos que desea alcanzar el cliente.

En cuanto a los negocios, la gestión de Mercado de Valores en Venezuela durante 2011 se caracterizó por la consolidación de la Cuenta de Valores Mercantil, como puerta de acceso a los títulos de la deuda pública nacional a través de Mercantil, C.A., Banco Universal, con un incremento de 106 % de afiliaciones en el período. Desde su creación en 2010, la Cuenta de Valores Mercantil atiende a más de 107.460 clientes a quienes facilita la participación en el mercado primario y secundario, así como la realización de operaciones a través de los sistemas de transacción con títulos en moneda extranjera establecidos por el BCV. Entre las innovaciones incorporadas durante 2011, resalta la colocación de órdenes para Sitme a través de Mercantil en Línea Empresas, la cual ha facilitado el proceso a nuestros clientes jurídicos..

En Estados Unidos, los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos a través de Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank, N.A. Los clientes de MCIS pueden comprar, vender y mantener en custodia títulos valores y productos de inversión en múltiples mercados y monedas.

En 2011, MCIS aumentó el volumen de activos de clientes en 11 % y sus ingresos por servicios en 30 %.

En Venezuela, Mercantil Servicios de Inversión ofrece el servicio de administración de carteras a terceros, las cuales se incrementaron 25 % durante el 2011. La filial, Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, responsable de la gerencia del Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria durante este período del año y aumentó su patrimonio 45 %. Igualmente, el producto Plan Crecer Mercantil mostró una expansión de 33 % al cierre. Los clientes de ambos productos ahora cuentan con el servicio de notificación de sus transacciones por vía electrónica.



Por otra parte, el fideicomiso se ofrece a los clientes en Venezuela a través de Mercantil Banco Universal y en Estados Unidos mediante Mercantil Commercebank Trust Company, NA (MCTC), el cual es un banco fiduciario regulado y supervisado por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC). Al cierre del periodo, Fideicomiso de Mercantil Banco Universal registró un crecimiento de 11,2 % en los activos y un aumento del ingreso por comisiones en 3,2 % en comparación con 2010. Entre los logros obtenidos, se encuentran la simplificación de las plataformas tecnológicas, lo cual se tradujo en mejor calidad de servicio y mejoras en los tiempos de respuesta. Destaca la valoración del servicio ofrecido, la cual se evidenció en el resultado de la encuesta realizada por la empresa Consultores 21, donde se obtuvieron altas calificaciones en la mayoría de los atributos evaluados. Como parte de las novedades, se incorporaron las notificaciones automáticas que el cliente recibe en su celular.

En Estados Unidos, MCTC ofrece servicios fiduciarios orientados a preservar el patrimonio de sus clientes mediante estructuras eficientes y soluciones personalizadas de administración patrimonial. MCTC dispone de una gama de posibles soluciones a través de múltiples jurisdicciones y personal multilingüe.

Como resultado del proceso de redimensionamiento implementado durante el último trimestre de 2010, al cierre de diciembre de 2011, MCTC registró una reducción de 1 % en los activos consolidados bajo administración y experimento un aumento de 5 % sobre su base de clientes, en comparación con 2010.



José Ramón **Sánchez**

*Las tres alegres comadres*, 1984

Acrílico, cartulina y textil sobre papel  
99,8 x 150 cm



# ***Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa***

Los canales de distribución de Mercantil Servicios Financieros a través de sus filiales, Mercantil Banco y Mercantil Commercebank, se componen al cierre del año 2011 de 288 oficinas bancarias, 1.325 cajeros automáticos, 125 operadores de Call Center, 523 puertos de IVR, 52.544 puntos de venta que incluyen puntos de venta físicos (POS), Merchant y de comercio electrónico; además de los servicios de Banca en Línea Personas y Banca en Línea Empresas. Además, cuenta con 177 puntos de atención para las grandes mayorías, a través de 60 taquillas y 117 comercios corresponsales.

## ***Proyectos relevantes de Eficiencia Operacional y mejoramiento de la calidad en Mercantil Servicios Financieros***

En el 2011, Mercantil Banco continuó con el proceso de adecuación para incorporar la tecnología chip en sus tarjetas de débito, crédito, cajeros automáticos y puntos de venta. Al cierre de año 2011, más de 2.698.092 tarjetas de débito con la tecnología chip habían sido entregadas a los clientes. En tal sentido, más de 93 % de las transacciones en 2011 fueron realizadas de forma segura en cajeros automáticos (ATM) y 95 % en puntos de venta (POS). Asimismo, en el caso de las tarjetas de crédito, un total de 1.238.870 plásticos fueron emitidos con dicha tecnología, de los cuales, al cierre de año, alrededor del 72 % ya se habían distribuido a los respectivos clientes.

En referencia a la Banca en Línea Personas, se desarrollaron, durante el año 2011, nuevas funcionalidades dirigidas a facilitarle al cliente los trámites de apertura de segundas cuentas de depósito en Mercantil Banco (cuenta Corriente y Máxima), y se incrementaron al doble del límite anterior, los montos de autorización de transferencias en línea a terceros en Mercantil y otros bancos. También se amplió el pago de tarjetas de crédito de clientes Mercantil hasta el límite de la deuda de la tarjeta.

Se reforzó la seguridad de la Banca en Línea, mediante el control de sesiones concurrentes por diferentes usuarios y se incorporó, en la página de inicio, la hora de la última conexión.

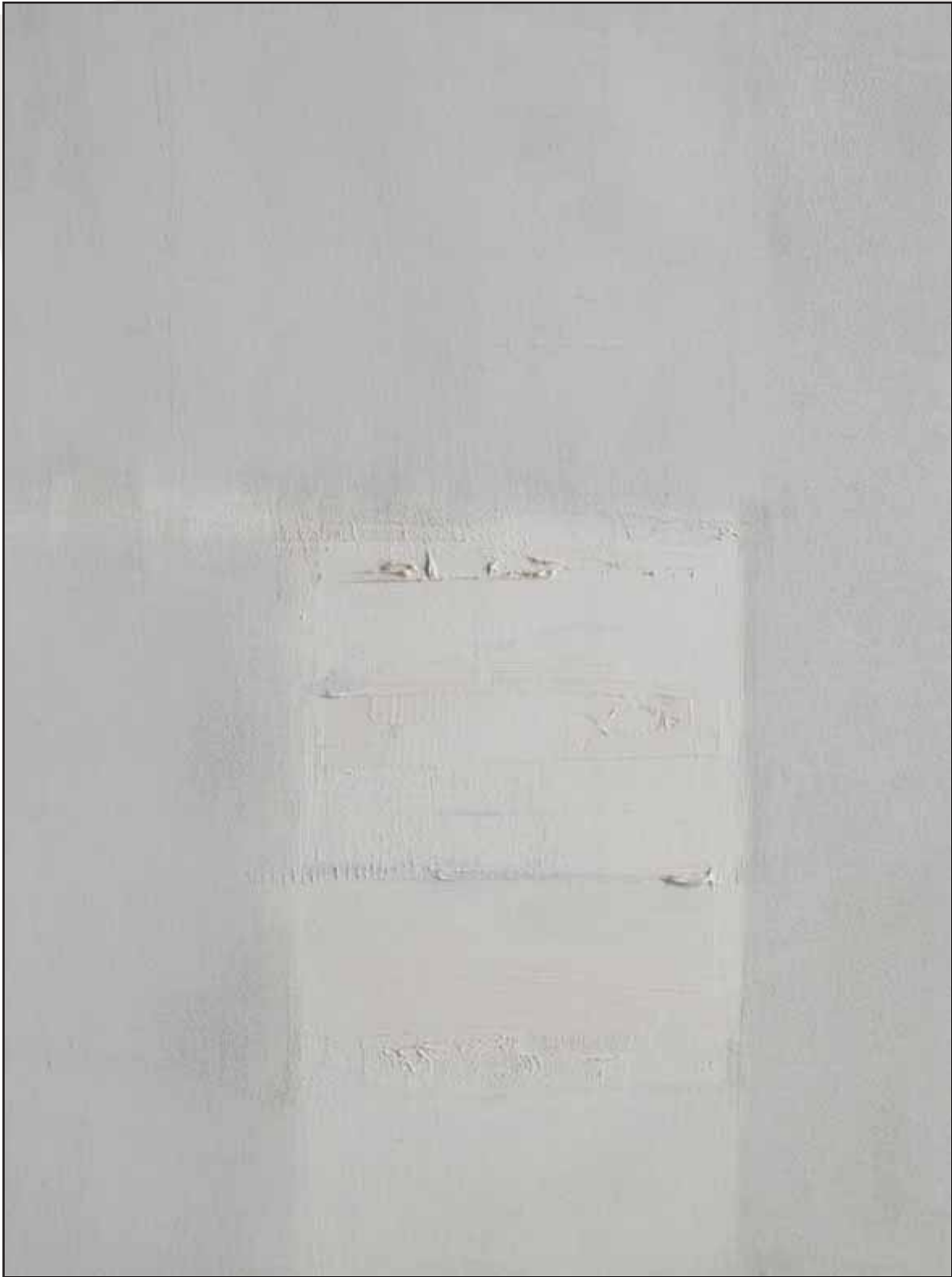
En cuanto a la Banca en Línea Empresas se ofreció un nuevo servicio que permite al cliente jurídico, la colocación de órdenes para compra de divisas en SITME, además de implantar mejoras para hacer más sencillo el uso de funcionalidades en la administración de perfiles de usuario.

En el año 2011, se implantaron en el sistema automatizado (IVR) del Centro de Atención Mercantil, opciones o funcionalidades de servicio para la creación de una clave secreta temporal y su restablecimiento posterior en cajeros automáticos, para los casos de olvido por parte del cliente o bloqueo por intentos fallidos en el ATM. De esta manera, se facilita al usuario la autogestión de su clave, sin tener que ir a una oficina del Banco. De la misma forma, se incorporó en este canal la suspensión de la tarjeta de crédito en caso de robo o extravío, conformación de cheque de persona jurídica sin clave corporativa, y suministro de información del saldo disponible en las tarjetas de crédito Dinners.

En referencia a nuestra filial Mercantil Commercebank, entre los proyectos relevantes ejecutados en 2011, se encuentra la mejora de los procesos de préstamos comerciales sin colateral, disminuyendo los tiempos de atención para su tramitación en 53,28 %.

Asimismo, se incorporaron mejoras a los procesos de apertura de cuentas comerciales internacionales, mediante la automatización de funcionalidades, para su tramitación y gestión en el aplicativo gaop.

Por otra parte, se concluyó la restauración física de la sucursal de Nueva York, la cual es considerada patrimonio histórico de la ciudad. Esta dependencia fue equipada como centro de contingencia ante un eventual cese de actividades en otras unidades de los Estados Unidos. Para esto se implementó un centro de almacenamiento de datos que permitirá, en caso de algún desastre natural, continuar con el curso normal de las operaciones.



**Gerd Leufert**

Monocromo blanco, 1961  
Óleo sobre madera  
80 x 60 cm

Alberto **Brandt**

Sin título, hacia 1955

Acrílico sobre papel  
51,2 x 40,2 cm



# Capital Humano

El enfoque estratégico de las actividades relacionadas con el Capital Humano de Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias estuvo orientado primordialmente a mantener el Clima Organizacional de la empresa, a fomentar la capacitación y el desarrollo individual de todos los trabajadores, al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y a mejorar los indicadores de eficiencia.

La medición del clima organizacional del año se realizó con el apoyo de la reconocida empresa internacional Great Place to Work. La participación de los trabajadores en este estudio alcanzó 85 %, cifra que representa el mayor nivel histórico de los últimos años. Los resultados indican que el 87 % de la Gente Mercantil considera que Mercantil y sus empresas subsidiarias en Venezuela y en el exterior son un gran lugar para trabajar. Entre las dimensiones de mayor fortaleza, el estudio destaca la honestidad y ética de sus líderes y el orgullo de los trabajadores tanto por la empresa como por el trabajo que realizan.

Al 31 de diciembre de 2011, Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias cuentan con 9.381 trabajadores (9.034 trabajadores al cierre del 2010). El incremento de nuevo personal se concentró en la red de oficinas de la subsidiaria Mercantil Banco Universal para mejorar aún más los niveles de atención a la clientela. El 91 % de los trabajadores se encuentran en las empresas de Mercantil en Venezuela y 9 % en el exterior, mayoritariamente en Mercantil Commercebank en los Estados Unidos.

Los programas de adiestramiento de Mercantil alcanzaron a nivel consolidado más de 55.000 participaciones (34.000 en el año 2010) de los trabajadores en las diferentes categorías de los programas de capacitación que se implementaron, con énfasis en los aspectos de servicio a la clientela, formación técnica, tecnología y cumplimiento. Más de 10.000 trabajadores participaron en los distintos eventos de formación impartidos en el año.

Cabe destacar durante el año, los importantes resultados del programa “employee engagement” que adelanta la subsidiaria Mercantil Commercebank, relacionado con el desarrollo de carrera y la identificación de competencias de sus trabajadores. Asimismo, a través del Portal de intranet “Somos Mercantil”, las subsidiarias Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros implementaron la nueva facilidad de autopostulación, que permite a todo el personal optar a las posiciones vacantes de las diferentes unidades de la organización, hecho que fomenta y promueve el reconocimiento del talento y la formación profesional interna. De igual forma, se continuaron fortaleciendo las actividades y procesos de educación a distancia que incrementan la participación y capacitación de todos los trabajadores.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la calidad de vida de los trabajadores y sus familias se desarrollaron en todas las empresas subsidiarias diversas Jornadas Institucionales en el área de salud preventiva, en actividades deportivas y recreativas.

Finalmente, durante el año 2011, los Sindicatos de Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros estuvieron implementando sus procesos de renovación de autoridades con miras a las negociaciones de las Convenciones Colectivas previstas para el segundo semestre del 2012.

**Harry Abend**

Relieve, 1964

Bronze 1/3

62,5 x 146 x 25 cm





# Gestión de Riesgo

Para Mercantil Servicios Financieros la adecuada gestión de los riesgos es un elemento clave en la estrategia competitiva y de generación de valor. Para el año 2011, la Gerencia de Riesgo de Mercantil, anticipando los impactos de la crisis en los mercados financieros, adoptó una serie de acciones destinadas a mitigar los efectos en los diferentes portafolios de sus filiales.

Durante el año 2011, se profundizó en el fortalecimiento de la cultura de riesgo dentro del grupo en todos los niveles de la organización; alineando las acciones y conductas a los objetivos estratégicos establecidos, a través de la consolidación de sus valores corporativos, el claro entendimiento del riesgo, la capacitación del recurso humano, el desarrollo de herramientas y modelos internos avanzados, la automatización de procesos y la implantación de tecnología de la información.



## Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito esta concebida integralmente, su función responde a principios comunes y a criterios organizativos compartidos por sus distintas empresas. Para su adecuado desarrollo existe un conjunto de políticas de crédito, procedimientos y herramientas de gestión que continuamente evolucionan para alcanzar una mejor y moderna gestión integral de riesgo de crédito.

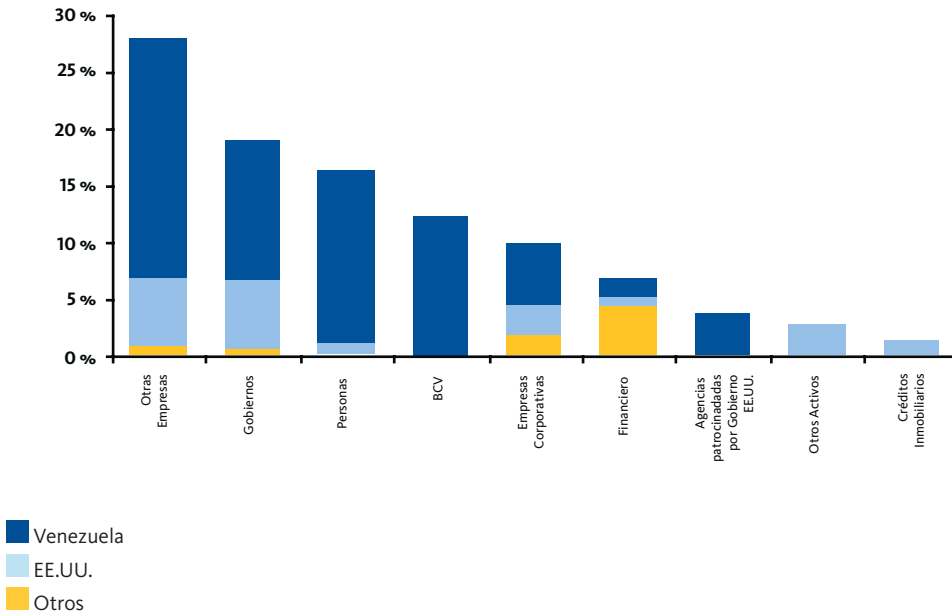
La gestión de riesgo de crédito en Mercantil permitió un crecimiento controlado de la cartera de crédito a un nivel de riesgo esperado durante el 2011. La exposición a riesgo de crédito se ubicó en Bs. 74,9 millardos, lo que significó un incremento de 35,2 % con respecto al cierre del año 2010, cuando se ubicó en Bs. 55,4 millardos.

La variación más importante con respecto al año 2010, fue el incremento en términos relativos del riesgo Venezuela con respecto a las otras geografías, el cual varió en 7 puntos porcentuales (al pasar de 65 % a 72,4 %), principalmente por el aumento en el portafolio de crédito.

La presencia de Mercantil Servicios Financieros a nivel global, se encuentra representada principalmente en Venezuela con el 71,7 % de la exposición de riesgo de crédito, seguido de EE.UU. con 20,2 % y otros países con 8,1 %.

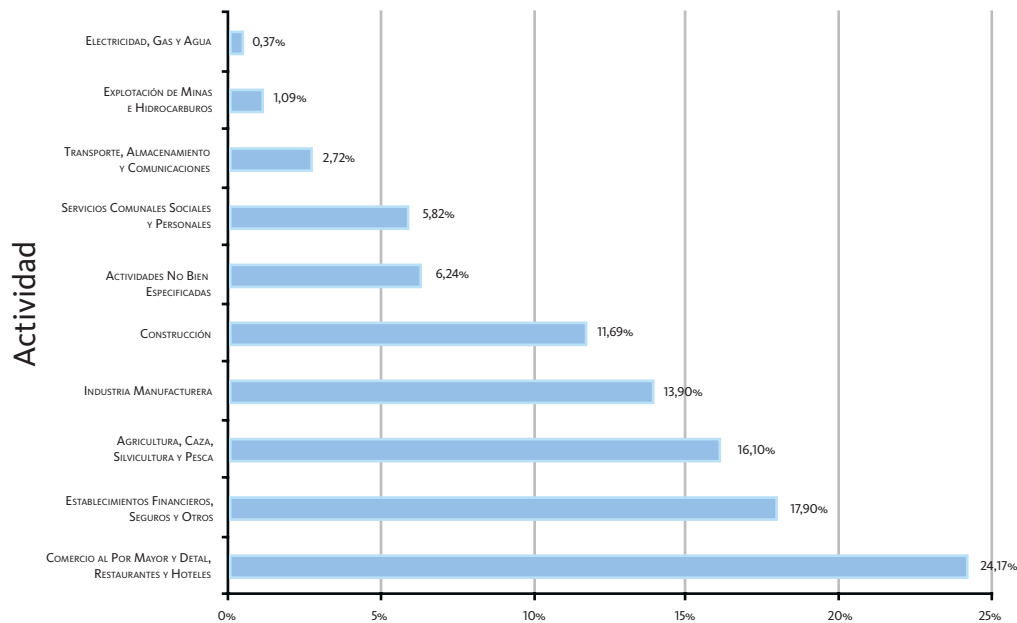
En el gráfico siguiente se detalla la exposición global de riesgo de crédito, (que incluye riesgo directo, contingente y emisor) especializado por geografías y tipo de clientes, el cual caracteriza la distribución de las exposiciones a riesgo de crédito y otros a diciembre-2011.

### Distribución de riesgo de crédito por geografía



A continuación, la distribución de la cartera de créditos de Mercantil Servicios Financieros por actividad económica de los clientes:

## Distribución de la cartera de créditos de Mercantil por actividad económica



Al analizar la cartera de crédito de Mercantil por actividad económica, se observa que 83,8 % del portafolio de crédito se encuentra distribuido en: Comercio al por mayor y detal, Restaurantes y Hoteles con 24,2 %; Establecimientos Financieros, Seguros y Otros con 17,9 %; Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca con 16,1 %, Industria Manufacturera con 13,9 % y Construcción con 11,7 %.

Al cierre de 2011, los 20 mayores deudores de la cartera crédito representan el 3% del total de la cartera.

## ***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. El riesgo de mercado está constituido fundamentalmente por dos tipos de riesgos: Riesgo de Precio y Riesgo de Liquidez.

La medición de cada uno de los factores de mercado y su incidencia en el 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 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.

Como complemento del VaR, se realizan simulaciones agregando situaciones de estrés, basadas en situaciones históricas extremas presentadas en los mercados que permiten estimar el monto potencial de pérdidas que la Tesorería estaría afrontando si esta situación se materializara.

## ***Riesgo de Mercado en las actividades de Trading para 2011***

Las actividades de trading llevadas a cabo en Mercantil estuvieron dirigidas hacia el mercado venezolano de títulos valores de renta fija en bolívares y renta fija en mercados emergentes, este último concentrado en deuda soberana venezolana.

### ***Trading en el mercado de títulos valores de renta fija en bolívares***

Durante el año 2011 se mantuvo el programa de emisiones de deuda pública en moneda nacional y extranjera en el mercado primario, por un monto de Bs. 81.900 millones durante el año (Bs. 24.500 millones, y Bs. 57.400 millones en Bonos de Deuda Pública con cupón fijo y cupón variable -dependiente del rendimiento de las Letras del Tesoro-), de los cuales Bs. 11.300 millones correspondió a una oferta especial para los bancos públicos. El rendimiento efectivo de estos títulos en promedio se ubicó en 17,4 % para el año 2011, respecto a 15,4 % durante el año 2010. Deduciendo los vencimientos del año 2011 (Bs. 29.000 millones), el incremento neto del endeudamiento fue de Bs. 52.900 millones. El mercado secundario en moneda nacional se vio limitado por el volumen de operaciones observado en el mercado primario. En este sentido, el riesgo de tales títulos medido a través la volatilidad, en promedio anual, pasó de 1,15 % en 2010 a 0,58 % para 2011. La mayor estabilidad en los precios está explicada por el incremento en el monto subastado de deuda en moneda local y por el crecimiento de la liquidez monetaria (50 % con relación al cierre del año 2010).

La actividad de trading de renta fija en bolívares durante el año 2011 mantuvo un VaR promedio de Bs. 272,4 mil, con un máximo de Bs. 1.146,8 mil y un mínimo de Bs. 92,0 mil, mientras que para el año 2010 el VaR promedio fue de Bs. 124,8 mil, con un máximo de Bs. 254,9 mil y un mínimo de Bs. 44,3 mil.

### *Trading en el mercado de títulos valores de renta fija mercados emergentes*

Con relación al mercado de deuda soberana en moneda extranjera, la República Bolivariana de Venezuela realizó emisiones de bonos por US\$ 7.200 millones con vencimientos en los años 2026 y 2031, mientras que PDVSA realizó una emisión de bonos por US\$ 3.000 millones con vencimiento en el año 2022, adicional a la emisión de bonos con vencimiento en el año 2013 por US\$ 1.783 millones y en el año 2021 por US\$ 2.394 millones, con condiciones particulares de colocación.

Durante el año 2011 el precio del crudo venezolano evidenció una volatilidad muy parecida a la del año 2010 (3,17 % versus 3,42 % en el año 2010), con un precio promedio de US\$ 100,77 p/b y un máximo histórico en el mes de diciembre de US\$ 111,24 p/b. Aún cuando los precios se mantuvieron en una cota superior a la presentada en el año 2010, su comportamiento fue estable, pero estos mayores precios influyeron también sobre los rendimientos de los bonos soberanos venezolanos, evidenciándose rendimientos inferiores a los que se observaron en el año 2010, en aproximadamente 100 Pbs. en promedio a lo largo de la curva de rendimientos. Los bonos del tramo corto de la curva cerraron con un rendimiento promedio de 10,91 %, mientras que en el tramo largo de la curva el rendimiento promedio fue de 13,50 % (14,60 % en el año 2010). La calificación de riesgo crediticio de la República se mantiene Estable, de acuerdo con la calificadora de riesgo Moody's. La calificadora Standard & Poor's cambió su calificación de BB- a B+ en agosto de 2011.

El VaR promedio de esta actividad se situó en US\$ 1.068,8 mil para el año 2011 (máximo US\$ 7.235,9 mil, mínimo de US\$ 275,9 mil), versus US\$ 1.033,9 mil para el año 2010, siendo el máximo observado US\$ 9.077,8 mil y el mínimo US\$ 2,5 mil. Este incremento promedio se explica en buena medida por las subastas de títulos valores por US\$ 10.200 millones de bonos en Venezuela antes comentada.

### *Riesgo de Mercado en las actividades de posicionamiento para 2011*

En lo que respecta a las actividades de posicionamiento de Mercantil, en términos agregados, el VaR promedio (con 98 % de confianza) de la cartera de inversiones consolidada clasificada como disponible para la venta durante el año 2011 se situó en Bs. 93.765 mil –equivalente a US\$ 21,8 millones- mientras que en el año 2010 fue de Bs. 79.453 mil -equivalente a US\$ 18,5 millones. El incremento del VaR promedio se explica porque el VaR de las posiciones en renta fija en VEF aumentó producto de las emisiones de deuda pública venezolana en moneda local. Para el año 2011 el VaR representó un 0,6 % de la posición total en títulos valores mantenidas en el balance como disponible para la venta, mientras que en el 2010 este ratio alcanzó el 0,8 %.

## ***Riesgo de Precio de las posiciones de descalce de tasas de interés***

El riesgo de precio del negocio de descalce de tasas de interés se materializa por los desfases temporales existentes entre los activos y pasivos del balance. Este descalce, ante cambios adversos en el factor de mercado tasas de interés, genera un impacto potencial sobre el margen financiero de la institución. Para el manejo de este riesgo, se realiza el GAP de reprecio de los activos y pasivos financieros, el cual recoge la sensibilidad del margen financiero ante cambios en las tasas de interés (en el mercado venezolano se realiza con 100, 200, 300, 500 y 1000 puntos básicos; mientras que el mercado norteamericano se calcula con 100 y 200 puntos básicos) en un periodo de 12 meses, y que son medidos y contrastados con los límites de riesgo de tasa de interés diseñados. Adicionalmente, se cuantifica la sensibilidad del margen financiero ante variaciones de las tasas de interés generada por la volatilidad histórica de las mismas, el valor económico del capital y análisis de duración.

## ***Riesgo de Liquidez***

Para Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias, la administración y medición del riesgo de liquidez es considerado prioritario dentro de la gestión global de riesgos y de negocio de la organización.

La responsabilidad de este riesgo descansa en la Tesorería, la cual se encuentra alineada con los parámetros de políticas de liquidez delineadas en la organización por la Junta Directiva, a través del Comité de Riesgo de la Junta Directiva (CRJD), el Comité Integral de Riesgo (CIR) y el Comité de Activos y Pasivos (ALCO). El entorno global de riesgo de liquidez de la organización es monitoreado periódicamente, y es el resultado del proceso de administración de liquidez ejercida por la Tesorería en cada uno de los vehículos financieros en los que participa.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) se reúne con frecuencia mensual, y es el encargado de tomar las decisiones concernientes a la liquidez y estructura del balance financiero de la institución a través de la presentación de la evolución y tendencias de los principales factores que influyen en la liquidez de la institución, medidos por un conjunto de herramientas y reportes que permiten optimizar la gestión de los activos y pasivos (análisis de activos líquidos, GAP de liquidez de corto, mediano y largo plazo, indicadores de liquidez); estructura de balance (evolución de los rubros del balance), entre otros.

## ***Riesgo Operacional***

Mercantil concibe la gestión del riesgo operacional como un elemento fundamental para el alcance de sus objetivos, dada la complejidad del entorno y el dinamismo de la actividad financiera, el año 2011 fue escenario de la optimización de los procesos de identificación, evaluación, control, mitigación y reporte de los riesgos operacionales, dentro del marco de la normativa dictada por los entes reguladores y de las recomendaciones tomadas de las mejores prácticas.

En este sentido, la gestión del riesgo operacional mantiene el enfoque integral que la ha caracterizado, siempre orientado 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 2011 se identificaron y evaluaron riesgos operacionales en procesos críticos de la organización, ofreciendo información necesaria para la toma de decisiones y enfatizando el seguimiento a los planes de acción de eventos relevantes con la finalidad de minimizar su ocurrencia.

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 a las estimaciones del cálculo del capital económico y al establecimiento de objetivos manteniendo control de las pérdidas esperadas.

Con la finalidad de atender los riesgos de alto impacto a los cuales está expuesta la organización, se actualizó el Programa de Pólizas de Seguro y, en lo que respecta al Programa de Continuidad de Negocios se actualizaron los planes para distintos escenarios, se coordinaron de pruebas de carácter tecnológico y se realizó análisis de contingencias para canales y servicios críticos.

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, continuó reforzándose la cultura de riesgo operacional con la finalidad de crear compromiso en lo que respecta a su gestión, en todos los niveles de las empresas que conforman el grupo financiero.

**Maruja Rolando**

*Sin título, 1960*

Óleo sobre cartón piedra  
47 x 41 cm





# Desempeño de Subsidiarias

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

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2011, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

## Mercantil Servicios Financieros <sup>(1)</sup>

(en miles de Bs. y millones de US\$ <sup>(2)</sup>)

al 31 de diciembre de 2011

Patrimonio Bs. 10.977.160

Patrimonio US\$ <sup>(2)</sup> 2.560

Patrimonio de las Principales Subsidiarias	Mercantil, C.A. Banco Universal Bs. 6.373.165 US\$ <sup>(2)</sup> 1.486	Mercantil Commercebank Florida BanCorp Bs. 2.436.114 US\$ <sup>(2)</sup> 562	Otros Bancos en el Exterior Bs. 724.618 US\$ <sup>(2)</sup> 169	Mercantil Seguros, C.A. Bs. 1.350.012 US\$ <sup>(2)</sup> 315	Mercantil Merinvest, C.A. Bs. 94.431 US\$ <sup>(2)</sup> 22	Otras Bs. 28.178 US\$ <sup>(2)</sup> 7	
<b>Principal Actividad</b>	Banco Universal en Venezuela	Banca Comercial, corretaje y servicios fiduciarios en EE.UU.	Banca Internacional	Seguros en Venezuela	Banca de Inversión, Fondos Mutuales, Corretaje y Trading en Venezuela	Otros Negocios no Financieros	
<b>Principales Subsidiarias</b>		Mercantil Commercebank N.A.  Mercantil Commercebank Investment Services (MCIS)  Mercantil Commercebank Trust Company (MCTC)	Mercantil Bank (Schweiz), AG. (Suiza)  Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman) (Islas Caimán)  Mercantil Bank Curaçao NV  Mercantil Bank (Panamá) S.A.		Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A.  Mercantil Servicios de Inversión, C.A.  Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A.		
							<b>Total</b>
(En miles de Bs.) <sup>(1)</sup>							
Total Activos	67.024.211	28.309.765	2.416.145	4.549.549	81.407	315.250	102.696.327
Portafolio de Inversiones	11.034.557	9.253.011	1.373.431	3.200.686	42.012	179.525	25.083.222
Cartera de Créditos, Neta	41.974.923	17.630.573	766.305	0	0	0	60.371.801
Depósitos	58.234.600	21.767.729	1.831.816	0	0	0	81.834.145
Contribución al resultado neto del año	1.804.228	85.188	139.297	475.667	11.743	(43.955)	2.472.168
(En millones de US\$.) <sup>(2)</sup>							
Total Activos	15.626	6.600	563	1.061	19	73	23.943
Portafolio de Inversiones	2.572	2.157	320	746	10	42	5.847
Cartera de Créditos, Neta	9.786	4.110	179	0	0	0	14.075
Depósitos	13.577	5.075	427	0	0	0	19.078
Contribución al resultado neto del año	421	20	32	111	3	(10)	576
Número de Empleados	6.975	758	80	1.516	34	18	9.381

<sup>(1)</sup> Información financiera de acuerdo con las normas dictadas por la SNV. Incluye el efecto de las eliminaciones propias del proceso de consolidación

<sup>(2)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

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

## ***Mercantil Banco Universal***

El activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 21.080 millones (45,6 %) respecto a diciembre 2010. Durante el año 2011 la cartera de créditos neta, aumentó en Bs. 15.272 millones (57,2 %) y las captaciones del público se incrementaron en Bs. 19.279 millones (47,9 %) respecto al cierre del año 2010. La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,7 %, en comparación con 1,4 % del sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera representa una cobertura de 615,6 % de la cartera vencida y en litigio (489,1 % al 31 de diciembre de 2010).

Al 31 de diciembre de 2011 la subsidiaria Mercantil Banco Universal es el cuarto banco en términos de activos totales, con una participación de mercado del 11,4 %, teniendo la primera institución el 15,0 % y los 4 principales bancos de Venezuela el 52,0 % de participación del total del sistema financiero. Adicionalmente ocupa el segundo lugar en créditos agrícolas, créditos hipotecarios, sector manufacturero, sector turismo y microcréditos con una participación de mercado de 13,2 %, 13,8 %, 16,2 %, 16,2 % y 12,3 %, respectivamente. Mercantil es el primer banco en Venezuela en términos de cartera de créditos bruta y depósitos de ahorro con una participación de mercado de 15,9 % y 20,7 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2011 las Inversiones en Títulos Valores alcanzaron un total de Bs. 11.076 millones (US\$ 2.582 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un crecimiento de Bs. 3.712 millones (50,4 %) respecto a diciembre de 2010. Asimismo, al 31 de diciembre de 2011, el total de las inversiones en títulos valores se componen de 68,4 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y Entes Públicos; 27,5 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 2,6 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias garantizadas por los Estados Unidos y 1,5 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

El Patrimonio creció Bs. 1.545 millones (33,7 %) respecto a diciembre del año 2010, para alcanzar Bs. 6.128 millones al cierre de diciembre de 2011. Este aumento incluye principalmente el resultado neto acumulado del año 2011 de Bs. 2.143 millones, aumento de Bs. 341 millones por reservas cambiarias de acuerdo a las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela (para la valoración de los Títulos de Interés de Capital Cubierto el tipo de cambio pasó de Bs. 2,5935 / US\$ 1 a Bs. 4,2893 / US\$ 1), Bs. 39 millones de aumento por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, disminución por Bs. 499 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y disminución de Bs. 513 millones producto de la realización de las ganancias cambiarias registradas previamente en el patrimonio, siguiendo instrucciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

<sup>1</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Mercantil Banco Universal, Consolidado

Año finalizado  
(En miles de Bs. y millones de US\$)

	2011	2011	2010	2009
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares
Total Activo	15.702	67.351.251	46.270.966	36.609.791
Inversiones en Títulos Valores	2.582	11.075.704	7.363.976	5.956.675
Cartera de Créditos, neta	9.786	41.974.923	26.703.385	20.287.426
Captaciones del Público	13.885	59.558.134	40.279.612	32.013.443
Patrimonio	1.429	6.127.715	4.583.203	3.299.517
Resultado Neto del Ejercicio	500	2.142.731	1.360.622	722.035

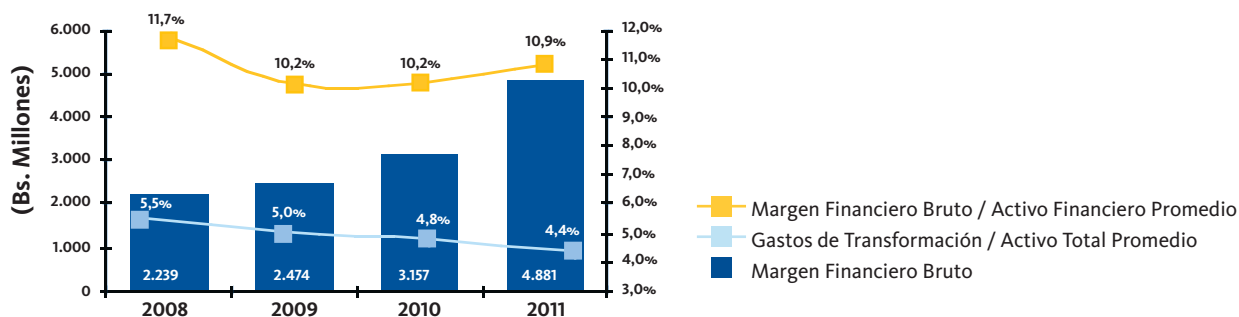
Cifras Históricas presentadas de acuerdo con normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

<sup>(1)</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1 y los resultados a la tasa de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Al 31 de diciembre de 2011, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,1 %<sup>2</sup> (mínimo requerido 8 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,0 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

El resultado neto del año 2011 de Bs. 2.143 millones representó un aumento de Bs. 782 millones (57,5 %) respecto al año 2010, principalmente por el incremento de Bs. 1.724 millones en el margen financiero bruto producto del aumento en el índice de intermediación financiera (cartera de créditos neta a depósitos), al pasar de 69,2 % a 73,5 %, incremento de Bs. 237 millones en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y debito, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, Bs. 96 millones en ganancias por venta de inversiones en títulos valores, aumento de Bs. 228 millones en el gasto de provisión para la cartera de créditos, Bs. 316 millones en los gastos de personal, Bs. 237 millones en los aportes a organismos reguladores, Bs. 285 millones en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos y Bs. 187 millones de gastos de servicios externos contratados, como de transporte de valores y vigilancia, gastos de mantenimiento y reparaciones e impuestos y contribuciones, entre otros.

## Evolución del Margen



<sup>(2)</sup> Se obtiene de dividir el Patrimonio entre el Total de Activos menos las Inversiones en Títulos valores de la Deuda Pública Nacional.

## Mercantil Commercebank Florida BanCorp

Al 31 de diciembre de 2011 Mercantil Commercebank Florida Bancorp alcanzó activos totales por US\$ 6.644 millones, lo que representa un incremento de 2,4 % en comparación con diciembre del año 2010. El portafolio de inversiones alcanzó la cifra de US\$ 2.142 millones, que compara con US\$ 2.306 millones al cierre de diciembre 2010. Al 31 de diciembre de 2011, el portafolio está compuesto por instrumentos emitidos por el gobierno de los Estados Unidos o agencias garantizadas por este, títulos emitidos por el sector privado y en títulos emitidos por el Estado venezolano en un 91,1 %, 7,4 % y 1,5 %, respectivamente. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 4.105 millones, superior en 11,0 % al cierre del año 2010. Los depósitos totales se situaron al 31 de diciembre de 2011 en US\$ 4.909 millones, lo cual representa un aumento de 4,1 % respecto al 31 de diciembre de 2010.

El patrimonio al 31 de diciembre de 2011 se situó en US\$ 601 millones, superior en US\$ 19 millones (3,2 %) respecto al año anterior, principalmente por el resultado del año de US\$ 11 millones y US\$ 6 millones de aumento por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta.

### Mercantil Commercebank Florida BanCorp

#### Consolidado

Año finalizado

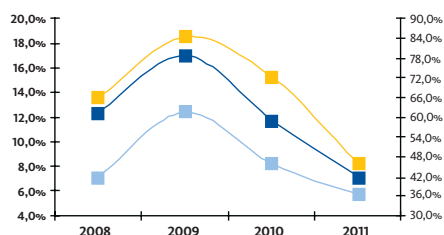
(En miles de Bs. y millones de US\$)

	2011	2011	2010	2009
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares
Total Activo	6.644	28.499.014	27.823.102	12.868.132
Portafolio de Inversiones	2.142	9.188.697	9.891.688	4.990.797
Cartera de Créditos, neta	4.105	17.606.508	15.859.665	6.965.365
Depósitos	4.909	21.057.053	20.224.723	9.435.191
Patrimonio	601	2.577.187	2.496.934	1.201.270
Resultado Neto del Ejercicio	11	48.696	(13.521)	(66.249)

Cifras presentadas de acuerdo con Principios Contables de Aceptación General USGAAP.

<sup>1</sup> 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. 4,2893 / US\$ 1 y los resultados a la tasa de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

### Índices Calidad de Cartera



— Créditos sin devengo / Cartera Bruta  
 — Cartera clasific. / Cartera Bruta  
 — Cartera clasific. + Oreo / Tier 1 + Provisión Cartera

Mercantil Commercebank Florida Bancorp, experimentó una mejoría significativa en el resultado neto respecto al año 2010 al pasar de un resultado negativo de US\$ 4 millones en el 2010 a una utilidad neta de US\$ 11 millones en el 2011. Para su principal subsidiaria Mercantil Commercebank, N.A., el resultado neto se incrementó en US\$ 15 millones al pasar de US\$ 1 millón en el año 2010 a US\$ 16 millones en el 2011. Esta mejora se atribuye al incremento del margen financiero bruto en US\$ 8 millones (5,6 %) y al gasto por provisión de cartera de créditos que disminuyó US\$ 23 millones (31,5 %) respecto al año 2010 cuando se ubicó en US\$ 73 millones. Adicionalmente el gasto de impuesto aumentó US\$ 9 millones respecto al año 2010. El ratio de préstamos sin devengo de intereses sobre la cartera de créditos bruta mejoró de 8,3 % a final de 2010 a 5,8 % al cierre de 2011.

Los principales indicadores de suficiencia patrimonial de Mercantil Commercebank N.A. son 9,3 % de Patrimonio sobre Activos y 17,2 % sobre Activos Ponderados con base a riesgos según las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency - OCC), estos indicadores exceden el estándar requerido para considerar un Banco bien capitalizado.

## Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2011 experimentó un crecimiento de 30,4 % respecto al año 2010 al alcanzar Bs. 5.234 millones, cifra que refleja un importante logro de la fuerza de ventas de la empresa. Al 31 de diciembre de 2011, Mercantil Seguros se ubicó en la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 11,4 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2011 Bs. 4.814 millones, 37,3 % superior al 31 de diciembre de 2010. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs. 1.469 millones, 31,7 % superior al cierre del año 2010, cifra que permite contar con un margen de solvencia que cumple con las regulaciones vigentes.

Las cifras presentadas incluyen todas las reservas obligatorias y voluntarias que respaldan las operaciones de la compañía, entre ellas, las reservas para los siniestros pendientes de liquidación y pago. Las garantías y reservas alcanzan la cantidad de Bs. 2.711 millones, 39,3 % superior al cierre del año 2010.

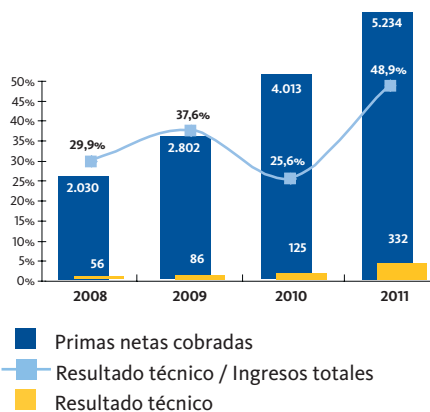
Al cierre del 31 de diciembre de 2011, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 4.137 millones, 36,8 % superior al 31 de diciembre de 2010. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las Reservas Técnicas alcanzó Bs. 3.582 millones, 30,7 % superior al 31 de diciembre de 2010, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer diligentemente los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Individuales, pasaron de Bs. 1.961 millones en el año 2010 a Bs. 2.733 millones al 31 de diciembre de 2011 reportando un incremento del 39,3 %, representado principalmente por los ramos de salud y automóvil.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos, pasaron de Bs. 1.690 millones en el año 2010 a Bs. 2.101 millones al 31 de diciembre 2011; reportando un crecimiento del 24,3 %. Este segmento representa un monto importante en la cartera de la empresa, con una participación del 40,1 %.

El resultado técnico<sup>2</sup> al 31 de diciembre de 2011, cerró en Bs. 332 millones, 166,0 % superior al mismo periodo de 2010, con un indicador de índice combinado<sup>3</sup> de 92,4 %. El resultado neto del año 2011 asciende a Bs. 461 millones, 13,8% superior al resultado del año 2010, 65,3 % antes de ganancia en cambio.

### Primas cobradas netas y Resultado Técnico



### Mercantil Seguros, C.A.

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$)	2011 US\$ <sup>(1)</sup>	2011 bolívares	2010 bolívares	2009 bolívares
Total Activo	1.122	4.813.614	3.506.609	2.263.742
Portafolio de Inversiones	965	4.140.224	3.025.074	1.925.918
Patrimonio	342	1.468.783	1.114.939	690.547
Resultado Neto del Ejercicio	108	461.181	405.941	200.664
Primas Cobradas Netas	1.220	5.234.394	4.012.857	2.801.933

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

<sup>(1)</sup> 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. 4.2893 / US\$ 1 y los resultados a la tasa de cambio promedio del periodo de Bs. 4,2893 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

<sup>(2)</sup> Resultado técnico = Primas devengadas cobradas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración.

<sup>(3)</sup> Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración)/Primas.

## ***Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros***

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

- Mercantil Merinvest, C.A. al 31 de diciembre de 2011 alcanzó activos totales consolidados por Bs. 113 millones, lo que representa un disminución de 12,3 % en comparación al cierre del año 2010. Esta variación se ve reflejada en las inversiones en títulos valores las cuales disminuyeron Bs. 32 millones respecto al cierre del año 2010, producto del redimensionamiento de la compañía dada las restricciones regulatorias iniciales que han limitado las operaciones de estas empresas. La utilidad del año 2011 se ubicó en Bs. 12 millones, inferior en 72,4 % a la obtenida en el año 2010, la cual alcanzó Bs. 43 millones, 47,0 % sin considerar la ganancia en cambio.
- Mercantil Bank (Schweiz) AG, la cual incluye su filial Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman), alcanzó un total de activos de US\$ 331 millones al 31 de diciembre 2011, similar a lo alcanzado en diciembre de 2010 de US\$ 334 millones. El resultado neto del año alcanzó US\$ 0,9 millones, US\$ 2 millones inferior al resultado neto obtenido al 31 de diciembre de 2010 de US\$ 2,9 millones.
- Mercantil Bank (Panama) S.A. filial de Mercantil Bank Curaçao N.V., al 31 de diciembre de 2011 posee un total de activos de US\$ 201 millones, 55,3 % superior respecto al cierre de diciembre de 2010. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 116 millones, lo representa un aumento de US\$ 62 millones (115,9 %) respecto al año anterior de US\$ 54 millones. Los depósitos se ubicaron en US\$ 123 millones, 36,1% superior al cierre del año 2010 cuando se ubicaron en US\$ 90 millones. La utilidad neta del año 2011 alcanzó US\$ 31,2 millones, similar a la obtenida en el año 2010.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, al 31 de diciembre de 2011, a nivel consolidado alcanzó un total de activos y patrimonio por Bs. 43 millones y Bs. 40 millones, respectivamente.



Fernando **Irazábal**

*Sin título, 1961*

Pintura de aceite y óleo sobre papel  
72 x 101 cm

Humberto **Jaimes Sánchez**

*Stage of believe, 1969*

Óleo y materiales diversos sobre tela  
69 x 55 cm





# Calificaciones de Riesgo

## Mercantil Servicios Financieros

Anualmente la empresa calificadoradora Fitch Ratings realiza los procesos de calificación crediticia a Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), incluyendo la de sus emisiones en circulación, así como la de sus subsidiarias Mercantil Banco Universal C.A., Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. Adicionalmente Clave, Sociedad Calificadoradora de Riesgo, asigna calificaciones de riesgo a las emisiones de Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales de Mercantil.

En la tabla anexa se presenta un resumen de las calificaciones crediticias vigentes de Mercantil y de las instituciones que la conforman en las diversas geografías donde opera.

Las calificaciones de Mercantil reflejan satisfactorios indicadores financieros. Mercantil se encuentra entre los emisores venezolanos con mejor calificación. De acuerdo a la escala de Fitch Ratings las calificaciones reflejan una “Muy Alta Calidad Crediticia” y “denotan una muy baja expectativa de riesgo de crédito y una sólida capacidad de pago oportuno para con los compromisos financieros”. En lo que respecta a las calificaciones otorgadas a las emisiones de Papeles Comerciales y Obligaciones Quirografarias de Mercantil, son las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela.

En el caso de Mercantil Banco Universal, las calificaciones de riesgo nacional están sostenidas por su franquicia, su base de depósitos estable, su adecuado desempeño y por su cultura de gestión de riesgos, constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales están mayormente supeditadas al riesgo país de Venezuela.

Las calificaciones otorgadas a Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. siguen afectadas por el débil ambiente económico en EE.UU., particularmente en el estado de Florida. Sin embargo reflejan flexibilidad financiera para el pago de sus compromisos. Fitch Ratings destaca “el sólido perfil de liquidez del banco, sus adecuados índices de capitalización y su capacidad gerencial”.

### Mercantil Servicios Financieros

Calificación Nacional
Largo plazo
Corto plazo
Papeles Comerciales (corto plazo)
Obligaciones Quirografarias (largo plazo)

### Fitch Ratings

Fitch Ratings	Clave
AA (Ven)	-
F1+ (Ven)	-
A1	A1
A2	A2

### Mercantil Banco Universal

Calificación Nacional
Largo plazo
Corto plazo
Calificación Internacional
Largo plazo (Moneda Extranjera)
Corto plazo (Moneda Extranjera)
Largo plazo (Moneda Local)
Corto plazo (Moneda Local)
Viabilidad

### Fitch Ratings

AA+ (Ven)
F1+ (Ven)
B+
B
B+
B
b+( <sup>1</sup> )

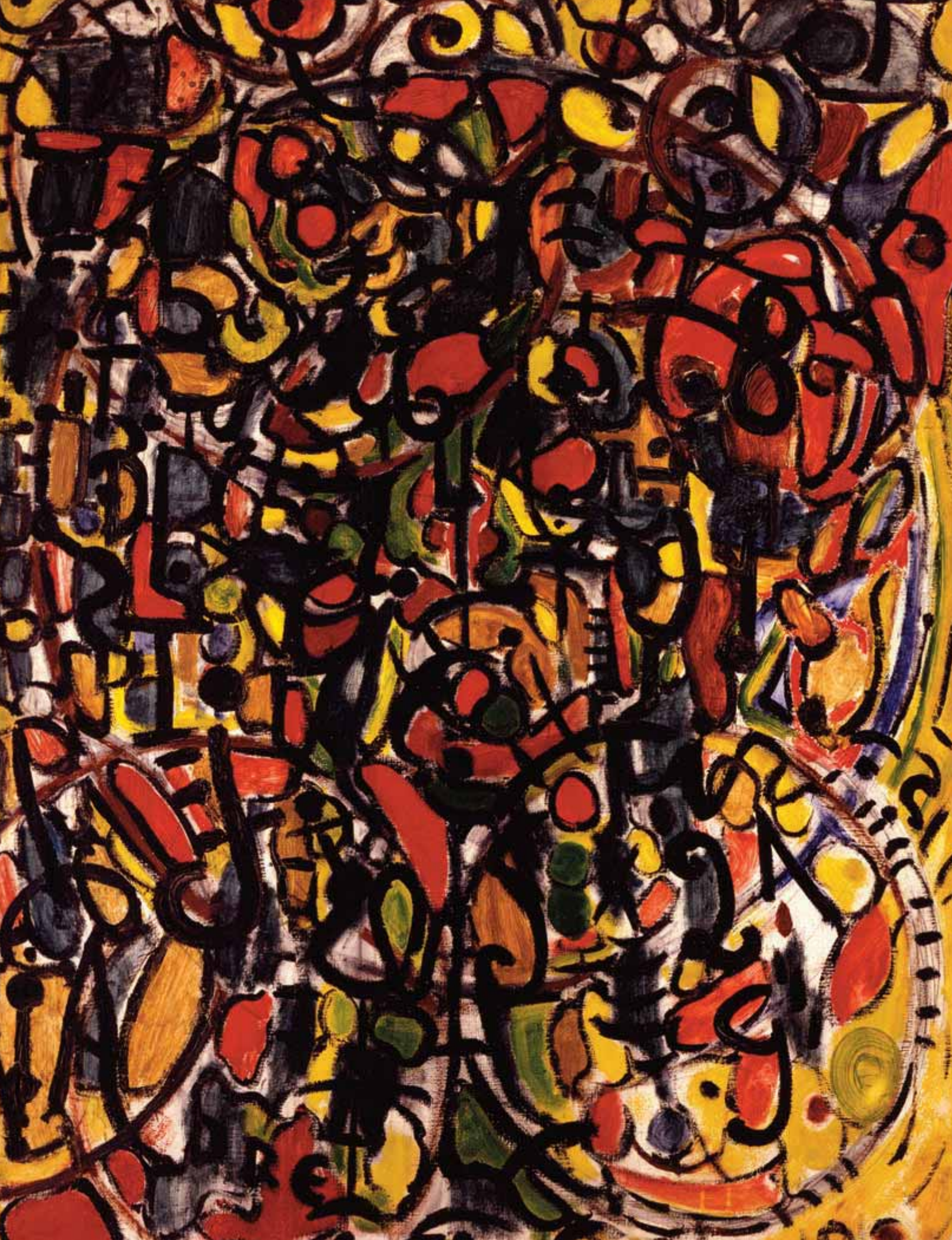
### Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A.

Calificación Internacional
Largo plazo (Depósitos)
(solo Mercantil Commercebank N.A.)
Largo plazo
Corto plazo
Viabilidad

### Fitch Ratings

BB+
BB
B
bb( <sup>1</sup> )

<sup>(1)</sup> En enero 2012 Fitch retira las Calificaciones Individuales a todas las instituciones financieras y las sustituye por la Calificación de Viabilidad. Para Mercantil Banco Universal la calificación de viabilidad de “b+” sustituye a la Calificación Individual de “D”. En el caso de Mercantil Commercebank la Calificación de Viabilidad de “bb” sustituye a la Calificación Individual de “C/D”.



# ***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 de Mercantil Servicios Financieros, 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 Nacional de Valores (Resolución 110) y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia organizada en Venezuela, como en las diferentes geografías donde Mercantil Servicios Financieros tiene presencia, apoyando a la Organización mediante un enfoque sistemático y profesional, en la identificación, seguimiento y administración del Riesgo Reputacional por LC/FT, 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 lo son las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), los Principios Wolfsberg y el Documento de Debida Diligencia con la clientela de los Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

**Mario Abreu**

Vitral, 1959  
Óleo sobre tela  
130,5 x 97,5 cm

Los mecanismos de Control Interno y de Supervisión establecidos, principalmente en las filiales Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, Mercantil Bank Curaçao, Mercantil Bank (Panama), Mercantil Bank (Schweiz) y Mercantil Commercebank, son adecuados para la detección de operaciones que se presuman de LC/FT, en virtud de la naturaleza de sus actividades y su reporte a las autoridades competentes de considerarse necesario.

La Política “Conozca su Cliente” es el eje central en que se apoya esta materia en Mercantil Servicios Financieros para la detección de operaciones que se presuman de LC/FT, cuyos procesos de cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, son revisados permanentemente por las autoridades supervisoras correspondientes de las diferentes jurisdicciones donde Mercantil Servicios Financieros se desempeña, al igual que por Auditoría Externa y Auditoría Interna.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa, se cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de LC/FT”, estructurado por un Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT, 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 con un Plan Operativo, un Programa de Evaluación y Control, un Código de Ética, un Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT y un Programa de Adiestramiento.

Durante el año 2011, su acción estuvo enfocada principalmente a fortalecer la cobertura y minimización de los riesgos de LC/FT, mediante la aprobación y establecimiento de políticas, actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, designación de empleados Responsables de Cumplimiento en 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, dentro de un ambiente de mejoras continuas.

En materia de adiestramiento Mercantil Servicios Financieros desarrolló un extenso Programa de talleres y cursos con la participación de 8.067 empleados.

Mercantil Servicios Financieros se relaciona permanentemente con los organismos reguladores de las distintas áreas geográficas donde tiene presencia, manteniendo una comunicación ágil y efectiva con los mismos.

# Auditoría Interna

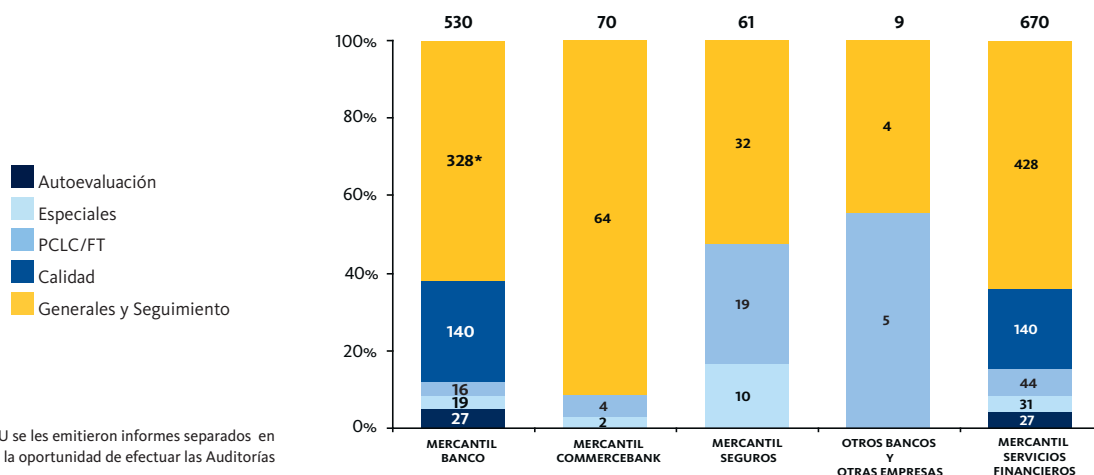
## Auditoría Interna Mercantil Servicios Financieros

(MFS) desempeña una actividad independiente bajo un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno corporativo; asimismo contribuye al logro del Plan Estratégico siendo una Unidad con clara orientación hacia los usuarios, con una plantilla de personal integrada por profesionales especializados, con conocimiento apropiado de las tareas que se ejecutan y con actuación bajo Principios, Normas y Atributos para el cumplimiento independiente y objetivo de las actividades.

Los trabajos que lleva a cabo Auditoría Interna MSF, se realizan considerando los requerimientos regulatorios vigentes y el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna establecida por el Instituto de Auditores Internos, desarrollando actividades de Aseguramiento establecidas por dicho Instituto, tales como evaluaciones y recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno corporativo, gestión de riesgo y control para el cumplimiento de objetivos relacionados con la promoción de la ética y valores apropiados dentro de Mercantil, aseguramiento de la gestión y responsabilidad eficaz en el desempeño de la Institución, apoyo a la Misión y Visión así como el reforzamiento de la comunicación a los diferentes estamentos acerca de la labor que desempeña Auditoría, a fin de contribuir de manera más eficiente en las mejoras de los procesos de Mercantil.

La naturaleza y alcance del trabajo de Auditoría Interna MSF se orientó hacia la Eficacia y Eficiencia Operativa, Confiabilidad de los Sistemas de Información y Calidad que generan estos Sistemas, Protección de los Activos y Cumplimiento de Políticas, Controles, Leyes, Regulaciones y requerimientos por Mandato Corporativo, para ello la Planificación Anual de Auditoría contempló revisiones de tipo Generales, Especiales, Seguimiento, Administración del Riesgo de LC/FT y Calidad, asimismo se ha fortalecido la aplicación de Autoevaluaciones en Unidades y Procesos considerando esta actividad como una mejor práctica para la identificación de brechas de riesgo. Auditoría Interna, bajo flujo continuo, mide, analiza y monitorea una serie de indicadores de desempeño a fin de garantizar a Mercantil la ejecución del Control Interno de los diferentes procesos .

Estructuralmente Auditoría Interna MSF reporta directamente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva de MSF y está conformada por unidades establecidas en Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Commercebank, las cuales desarrollan separadamente sus programas de revisión con los siguientes resultados:



\* A 272 Oficinas de MBU se les emitieron informes separados en materia de PCLC/FT, en la oportunidad de efectuar las Auditorías Generales.

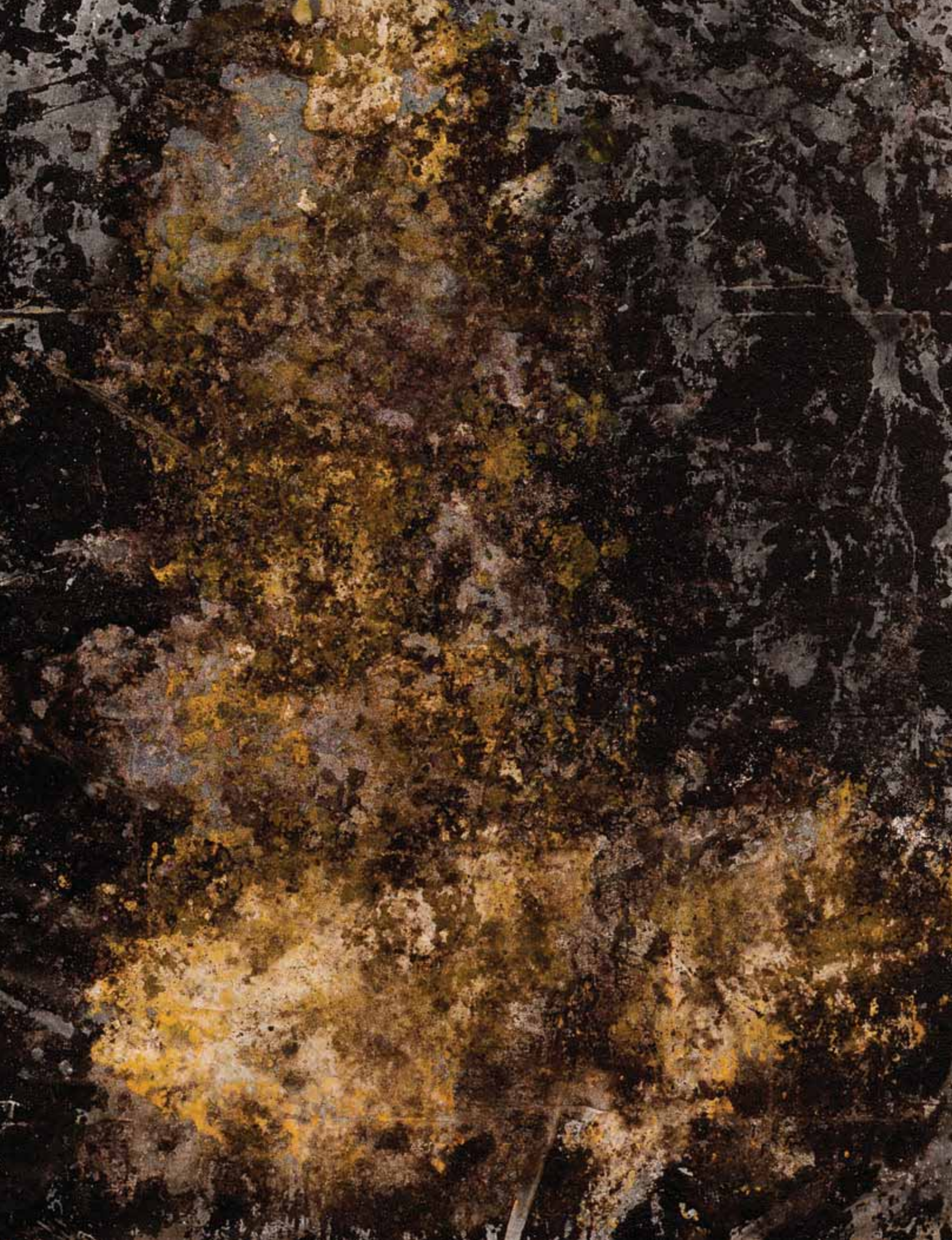
Durante el año 2011 Auditoría Interna MSF efectuó 670 auditorías que contribuyeron al fortalecimiento de los controles internos en las diferentes unidades de Mercantil, dando prioridad a los procesos de mayor impacto de riesgo, efectuó seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por la Administración; apoyó a los Auditores Externos en la verificación de las cifras de los rubros de los Estados Financieros; apoyó a la Administración de MBU en cuanto a los requerimientos de los organismos reguladores, se efectuó evaluaciones en materia de Administración de Riesgo de LC/FT y se verificó el cumplimiento y adecuación por parte de las Unidades de los procesos certificados a través de la Norma Fondonorma ISO 9001:2008.

**Oscar Pellegrino**

*Sin título (Cáliz), sin fecha*

Pintura acrovínica y materiales diversos sobre tela  
160 x 120 x 2 cm







# Compromiso Social

Desde sus inicios, hace 86 años, Mercantil fomenta, promueve y apoya programas de desarrollo social y tiene como uno de sus valores corporativos ser “una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”.

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante 2011, realizada tanto a través de la Fundación Mercantil así como de sus empresas subsidiarias, alcanzó la cantidad de Bs. 11,2 millones, y fue dirigida directamente a programas y proyectos que llevan a cabo diversas organizaciones de desarrollo social.

Los aportes se destinaron aproximadamente en 52 % a instituciones educativas y en 48 % a instituciones de desarrollo social, de salud, culturales y religiosas.

## Educación

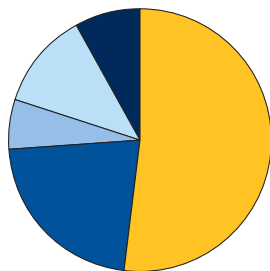
Durante el 2011, continuó el apoyo que Mercantil otorga a la Educación Básica a través de su programa Ponle Cariño a tu Escuela con más de 28 años de trayectoria ininterrumpida, aportándole beneficios directos en cuanto a calidad de vida escolar, a más de 1.000.000 integrantes de la comunidad educativa nacional, entre alumnos, maestros y comunidad en general. En este sentido, y en conjunto con la Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas FEDE (adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación), y con la institución Fe y Alegría, se atendieron escuelas en los estados Anzoátegui, Barinas, Delta Amacuro, Monagas y Zulia.

Igualmente, resalta el soporte de Mercantil a diferentes programas y proyectos que atienden el desarrollo académico y profesional de estudiantes en varias universidades nacionales entre las que destacan las universidades Católica Andrés Bello, Simón Bolívar, Carabobo, Metropolitana, Central de Venezuela y el Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA.

Resalta en el periodo, el apoyo, por séptimo año consecutivo, al concurso universitario que promueve líderes socialmente responsables y que se lleva a cabo conjuntamente con Alianza Social de Venamcham y el Rotary Club de Venezuela. Asimismo, continuando con el respaldo a la educación se otorgaron donaciones a Superatec, al Programa de Becas a jóvenes de bajos recursos para la Escuela San Judas Tadeo en La Pastora y Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA).

## Aporte Social Mercantil

Año 2011



Educación	52 %
Desarrollo Social	22 %
Cultura	6 %
Salud	12 %
Instituciones Religiosas	8 %

## Carlos Sosa

338340, 1988

Asfalto y óxidos sobre tela  
180 x 135 cm

## *Desarrollo social y salud*

Mercantil mantiene su apoyo a diversos proyectos e iniciativas de diferentes organizaciones que atienden en forma directa a niños, jóvenes y ancianos con mayor necesidad.

Entre las principales instituciones beneficiarias se encuentran: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia en Venezuela (UNICEF); Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC); Alianza para una Venezuela sin Drogas; Fundación Nacional El Niño Simón, (organismo adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación); Asociación Un Techo para mi País; Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño, al Joven y a la Familia (FIPAN); Fundana; Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis; Asociación Provida; Sovenia; Asociación Civil Recreare; Asociación Mensajera Misionera Ciudad del Niño; Asociación Civil Buena Voluntad; Centro al Servicio de la Acción Popular (CESAP); Asociación Civil Red de Casas Don Bosco; Asociación Civil por la Caracas Posible; Fondo Municipal de Protección del Niño y del Adolescente del Municipio Chacao.

En salud, el Compromiso se ha traducido en donaciones a centros de salud que prestan atención médica integral, preventiva y hospitalaria a niños, jóvenes y adultos con mayores necesidades. Entre ellas, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer; Fundación Cardioamigos; Hospital Ortopédico Infantil; Hospital J.M. de los Ríos, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Salud; Stop Vih/Sida; Fundación Drogas Antineoplásicas (BADAN); Acción Solidaria; Hospital de Especialidades Pediátricas del Zulia; Fundapediatría; Cruz Roja Venezolana; Sociedad Anticancerosa de Venezuela; AC Centro Médico Docente La Trinidad, entre otras.

## *Cultura, Calidad de Vida y Medio Ambiente*

Durante el 2011, la cultura continua siendo un valor para Mercantil, por medio del apoyo a instituciones que promocionan el talento artístico nacional, en la música, las letras y las bellas artes. Destacan los aportes a la Fundación Camerata de Caracas, Museo de Arte Moderno del Zulia (Maczul), adscrito a la Universidad del Zulia, Pro música de Cámara, Museo de Arte Colonial; Fundación Francisco Herrera Luque; Fundación José Antonio y Carmen Calcaño y Fundación Festival Caribe que viene realizando una importante labor conjuntamente con la Coral Mercantil.

Asimismo, Mercantil durante el 2011 promovió las iniciativas de diferentes organizaciones que tienen como objetivo la conservación y protección del medio ambiente, entre ellas, Fundación Tierra Viva, Sociedad Conservacionista Audubon y la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle.

Cabe destacar que durante el año se continuó con el respaldo a la cultura a través del Espacio Mercantil, dedicado a la promoción cultural y la divulgación de las artes plásticas en Venezuela.

## *Apoyo a las obras sociales de las instituciones religiosas*

El Compromiso Social se traduce también en aportes a las instituciones religiosas con la finalidad de sostener las obras sociales que llevan a cabo, así como también los programas de promoción y fortalecimiento de la vocación sacerdotal. Resalta fundamentalmente el apoyo a la Pastoral Familiar y el fortalecimiento del Fondo de Solidaridad Mercantil – Cáritas, destinado a la atención de las familias afectadas por desastres naturales; así como los aportes a las Arquidiócesis y Diócesis del país, a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II y a la Fundación Amigos del Seminario.

### *Un aporte por Venezuela*

Durante el 2011 se dio inicio a una nueva fase del programa Un Aporte por Venezuela, mediante el cual Mercantil pone a la 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. Esta iniciativa permitió incorporar las siguientes organizaciones: Museo de Arte Colonial del Zulia, Museo Amigos del Arte Colonial, Universidad Metropolitana, Superatec AC, Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Alianza para un Venezuela sin Drogas, Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (AVESSOC).

### *Voluntariado Mercantil*

En el 2011 destaca la participación voluntaria de los trabajadores de Mercantil en diversas actividades educativas, culturales y sociales que promueven instituciones de la comunidad. En este sentido, por segundo año consecutivo, 500 voluntarios de Mercantil plantaron 1.000 árboles en los terrenos de la Universidad Simón Bolívar en Caracas, contribuyendo con ello a la Reforestación de la zona boscosa de esta universidad. Igualmente, los empleados mostraron su solidaridad con las familias de niños con cáncer, al colaborar con la Campaña Cesta Básica para el Albergue Mi Casita de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer y con la obra social Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec) para entregar juguetes destinados a niños de Petare, Carapita, La Vega, 23 de Enero, entre otros sectores. Esta actividad se viene realizando desde hace 5 años.

Adicionalmente, en Estados Unidos y como parte del Compromiso Social, se apoyaron una serie de programas que adelantan en el Sur de la Florida varias organizaciones de desarrollo educativo y social, tales como: La Liga contra el Cáncer, FIU College of Business, Fundación Manos del Sur, Our Lady of the Lakes y Marian Center School and Service, así como en New York la institución Julliard Scholl y en Houston el Museum of Fine Arts MFAH. En el marco del programa “Community Reinvestment Act” se destaca el apoyo a diferentes instituciones como Accion USA, HOPE y Barry University, que promueven el desarrollo social de comunidades de bajos ingresos.

Elsa Gramcko

R-32, 1960

Acrílico, gouache y arenilla sobre tela  
84 x 110 cm



# Gobierno Corporativo

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 ADR nivel 1 que se transan en “Over The Counter” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la sociedad, la Ley de Mercado de Valores, el Código de Comercio, y las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores).

Desde la constitución de Mercantil sus Administradores han mantenido una estrecha relación con sus accionistas, clientes, acreedores y empleados; marcada por los más altos principios profesionales y éticos, con el objetivo de procurar el manejo transparente, eficiente y adecuado de la Compañía. El Gobierno Corporativo de Mercantil ha sido estructurado para facilitar la labor de supervisión y gestión de la Junta Directiva y la Gerencia de la Compañía, con la intención de velar en forma adecuada por los intereses de nuestros accionistas, clientes, acreedores y empleados.

En el área de Gobierno Corporativo Mercantil no se ha limitado a las exigencias normativas. En ese sentido, y con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia la Junta Directiva y la Gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias en esta materia, con el fin de adaptar la estructura de Gobierno Corporativo de la Compañía a las mejores prácticas vigentes.

Así, en el año 2009 se creó 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, lo cual constituye una iniciativa innovadora en el medio financiero venezolano.

Tal como se planificó, durante el año 2011 se avanzó en la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad, mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período, enfocando su acción en la filial Mercantil Banco Universal, aún cuando por las circunstancias del entorno se han iniciado las tareas de seguimiento a lo relacionado con el mercado de valores.

Cabe mencionar que la filial Mercantil Commercebank, N.A. cuenta desde hace muchos años con una Unidad de Cumplimiento.

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo, lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Con motivo de la modificación de la Ley de Mercado de Valores en ese aspecto, la Junta llevó a consideración de la Asamblea del 23 de septiembre de 2011, como parte de una propuesta de modificación estatutaria que comprendió varios artículos, un ajuste al artículo de los Estatutos Sociales referente a la distribución de dividendos, para así adecuarlo a las provisiones de la Ley reformada, propuesta que resultó aprobada por dicha Asamblea. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año, dándosele la correspondiente difusión por los medios de comunicación, una vez que resulta aprobada por la Junta. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente. En el año 2011 se decretó un dividendo ordinario en efectivo que fue pagado en dos porciones y un dividendo extraordinario en efectivo que fue pagado en una sola porción.

Todas las actividades de Mercantil se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. Tanto Mercantil como sus subsidiarias cuentan con Códigos de Ética, que reúnen un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la Compañía. Estos Códigos incorporan 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, establecen normas que buscan regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses; complementando lo establecido en los estatutos de la Compañía 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 de Mercantil, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, con sus comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, 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, como son los de sus accionistas, sus acreedores, sus clientes, empleados y los de la comunidad en general. 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 y estrategias 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 de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración. Esta presencia de Directores independientes de la Administración es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia y es consecuente con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones. La Junta Directiva está compuesta por 10 directores principales y 20 directores suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva, se reúne una vez al mes, y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, desde su constitución los Estatutos de Mercantil previeron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría. Estos Comités estaban consagrados en los estatutos de su principal filial, Mercantil Banco, desde el año 1981. Igualmente, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en marzo de 2006 los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos de Mercantil, 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. Cabe destacar que estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

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

## Comité de Compensación de la Junta Directiva

### La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo J. Vollmer H.  
(Coordinador)  
Alfredo Travieso P.  
Víctor Sierra A.  
Luis Esteban Palacios W.  
Luis Alfredo Sanabria U.  
Claudio Dolman C.  
Oscar Machado K.  
Germán Sánchez Myles  
Luis A. Marturet M.  
Gustavo Vollmer Acedo (Ex oficio)  
Alejandro González Sosa (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios de la organización, y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2011 el Comité de Compensación se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: resultados semestrales de Mercantil y de sus empresas subsidiarias de Venezuela y del exterior; Programas gerenciales de incentivos a corto y largo plazo de Mercantil y sus filiales de Venezuela y del exterior; gravabilidad de los pagos laborales al personal; consideraciones dietas Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y sus filiales de Venezuela y del exterior; análisis movimiento del personal durante el año; consideraciones sobre los Programas especiales de financiamiento al personal, fijación de condiciones de los mismos; consideración honorarios asesoría legal, fiscal y migratoria; fijación política salarial anual para Mercantil y sus filiales en Venezuela y en el exterior; análisis de impacto y alcance de Leyes y Resoluciones de carácter laboral; repaso reportes a presentar a consideración de la Superintendencia Nacional de Valores; situación Plan Complementario de Pensiones de Jubilación Mercantil, resultados actuariales y ajuste de la pensión mínima del Plan; programa financiamiento pólizas de salud; plan de ayuda a empleados damnificados; consideraciones Política “Conoce tu Empleado”; resultados preliminares de la encuesta sobre planes de financiamiento al personal; resultados encuesta clima organizacional.

## Comité de Auditoría de la Junta Directiva

### La composición de este Comité es como sigue:

Luis A. Romero M.  
(Coordinador)  
Jonathan Coles W.  
Eduardo Mier y Terán  
Gustavo Machado Capriles  
Alberto Sosa S.  
Luis Pedro España W.  
Alexandra Mendoza de Martínez  
Carlos Hellmund Blohm  
Miguel Angel Capriles Capriles  
Gustavo Vollmer Acedo (Ex oficio)  
Alejandro González Sosa (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de la organización, 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 2011 el Comité de Auditoría se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros de Mercantil y sus filiales; consideración de las provisiones de cartera y otras reservas de Mercantil y sus filiales; opiniones de los auditores externos sobre las mismas y sus notas correspondientes; revisión de las actividades de auditoría interna de las distintas filiales de Mercantil y actividades relacionadas con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; consideración y aprobación de los honorarios de los Auditores Externos; consideración de aspectos de control interno observados por los auditores externos; premisas actuariales del Plan de Jubilación; consideración de los estados financieros auditados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); repaso de temas de actualidad respecto a normas internacionales de información financiera.

## Comité de Riesgo de la Junta Directiva

### La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo A. Marturet  
(Coordinador)  
Roberto Vainrub A.  
Miguel Ángel Capriles L.  
Gustavo Galdo C.  
Francisco Monaldi M.  
Federico Vollmer A.  
Carlos Zuloaga T.  
David Brillembourg C.  
Gustavo Vollmer Acedo (Ex oficio)  
Alejandro González Sosa (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo así como las políticas y límites de riesgo de Mercantil. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2011 el Comité de Riesgo se reunió 6 veces y trató como principales temas los siguientes: consideración provisiones cartera de créditos; consideración y fijación de los límites de riesgo *cross-border*; consideración, ajustes y medidas referidas a la política de Riesgo de Crédito, revisión límites para Prestatario Individual y Grupo Económico; informes de situación y gestión en materia de Riesgo Operacional y Riesgo de Mercado; seguimiento de los límites fijados para la República Bolivariana de Venezuela; consideración de informes de resultados de las revisiones de carteras de crédito de las filiales en Venezuela y en el exterior; establecimiento de límites de Riesgo de Mercado para diversas filiales; valoración cartera de inversiones; Política sobre Personas Relacionadas; “Stress Test” respecto a la Cartera de Inversiones; validación de metodologías para la fijación de límites de riesgo *cross-border* y para la valoración de Bancos e Instituciones Financieras.



## ***Comité Ejecutivo***

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y 10 altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil.

Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación

## ***Presidente de la Junta Directiva***

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente de la Compañía. Tiene a su cargo la responsabilidad de dirigir las actividades y negocios de la Compañía, presidir las reuniones de la Asamblea, la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo, proveyendo en el seno de estos cuerpos la guía y orientación requeridas para fijar las políticas, objetivos y estrategias que habrán de adoptarse y para tomar las decisiones de trascendencia, ejerciendo poderes ejecutivos de carácter general. Igualmente, le corresponde ejercer cualesquiera atribuciones que le sean asignadas por la Junta Directiva, así como la representación de la Compañía ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente suple 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 ejercer la dirección y coordinación ejecutivas de la administración de la Compañía; someter a consideración del Presidente, de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informándoles periódicamente de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa de la Compañía, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes Generales, Consultores y Asesores que se requieran. El Presidente Ejecutivo suple las ausencias temporales del Presidente, con sus mismas facultades y atribuciones.

Al Presidente Ejecutivo reportan las siguientes unidades globales de negocio y de soporte: Banca de Empresas y Personas, Banca Corporativa y de Inversión, Banca Privada y Gestión de Patrimonios, Finanzas, Seguros y Nuevos Negocios, Operaciones Internacionales, Operaciones y Tecnología, Riesgo Integral, Asuntos Legales y Consultoría Jurídica; Planificación Estratégica y Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas. Asimismo, le corresponde la coordinación ejecutiva de todas las empresas subsidiarias de Mercantil.

## ***Auditor Interno***

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

El Auditor Interno lidera la Gerencia Global de Auditoría Interna de Mercantil, la cual diseña conjuntamente con el Comité de Auditoría un plan de auditoría interna de Mercantil 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***

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

## ***Divulgación de Información***

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

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



Teresa **Casanova**

*Intromisión retrospectiva, 1962*

Óleo y acrílico sobre tela  
91 x 147 cm

**Ángel Hurtado**

Noche transfigurada.  
Homenaje a Schöenberg, 1963  
Óleo y epoxi sobre tela  
190 x 140 cm



# ***Informe de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros sobre el Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo adoptados por la Comisión Nacional de Valores, ahora Superintendencia Nacional de Valores, en lo adelante la Superintendencia***

La Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, en cumplimiento de la Resolución N° 19-1-2005 de la Superintendencia de fecha 2 de febrero de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.129 de fecha 17 de febrero de 2005, rinde a la Asamblea Ordinaria de Accionistas el presente informe sobre el grado de cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo a que se contrae la referida Resolución.

## ***Directores Independientes de la Junta Directiva***

La Junta Directiva en su sesión de fecha 16 de febrero de 2012, realizó un examen sobre la independencia de cada director, y determinó que por lo menos una quinta parte de los miembros de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros son directores independientes, de acuerdo a los criterios sobre independencia de los Directores contenidos en la señalada Resolución. En consecuencia, Mercantil Servicios Financieros cumple con el requerimiento establecido en esta materia por la Resolución de la Superintendencia sobre Principios de Gobierno Corporativo, la cual dispone que al menos una quinta parte de la Junta Directiva esté integrada por directores independientes.

Con el objeto de cumplir con la adecuada transparencia y divulgación de esta materia, la memoria distribuida a los señores accionistas contiene un resumen curricular de los Directores.

## ***Comité de Auditoría***

La totalidad de los miembros con voto del Comité de Auditoría de Mercantil Servicios Financieros son directores independientes, de acuerdo a los criterios sobre independencia de los directores contenidos en la señalada Resolución. Los señores Gustavo J. Vollmer Acedo y Alejandro González Sosa, en sus condiciones de Presidente y Presidente Ejecutivo de la Compañía, respectivamente, asisten a este Comité como miembros ex officio. El Comité de Auditoría tiene y ejerce las responsabilidades sobre Principios de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, este Comité trata otras materias. En el capítulo de la memoria referido a Gobierno Corporativo se indican las materias tratadas por este Comité durante el año 2011. Un resumen curricular de sus integrantes está incluido en la memoria.

En resumen, puede afirmarse que Mercantil Servicios Financieros cumple en un todo con los Principios de Gobierno Corporativo contenidos en la indicada Resolución.

# Premios y Reconocimientos

La gestión de Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias obtuvo reconocimientos por parte de medios de comunicación nacionales e internacionales y de diversas instituciones públicas y privadas.

## ***Mercantil Servicios Financieros***

- En abril, la revista Forbes mantiene a Mercantil Servicios Financieros entre las 2.000 empresas más grandes e importantes del mundo, según el ranking de este medio especializado en el área financiera. Este ranking evalúa las ventas de las empresas, beneficios, activos y valor de mercado. Mercantil Servicios Financieros se ubicó, en el 2011, en el puesto 1.426.
- En julio, la revista The Banker colocó a Mercantil Servicios Financieros, como la primera institución venezolana en su ranking de las 1.000 principales instituciones financieras del mundo, de acuerdo a los resultados del análisis realizado por este medio de comunicación. Mercantil Servicios Financieros fue ubicada en el puesto 250 del referido ranking mundial, mejorando 41 peldaños con respecto a la ubicación obtenida en el año 2010.
- En octubre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Servicios Financieros en el puesto número tres del ranking y es la primera del sector financiero. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero.

## ***Mercantil Banco Universal***

- En marzo, la organización internacional Great Place to Work (GPTW) de Venezuela, de acuerdo a su sexto estudio realizado, ubicó entre las 15 Mejores Empresas para trabajar en Venezuela a Mercantil Banco Universal. Se destaca como la única institución financiera que, por sexto año consecutivo, alcanza este reconocimiento ocupando la posición número 13.
- En mayo, de acuerdo a Alexa, empresa que evalúa el número de consultas de las páginas Web en el mundo, informó que la página de Mercantil Banco Universal ocupa el renglón número 16 en el ranking de sitios Web de Venezuela y es la primera del sector financiero venezolano.
- En junio, la revista Global Finance, distinguió a Mercantil Banco Universal con el premio “Mejor Proveedor en Comercio Exterior de Venezuela”. Adicionalmente, lo ubicó en la posición 192 en el ranking de los 200 bancos más grandes en mercados emergentes.
- En octubre, la auditoria de mantenimiento y renovación de las certificaciones ISO 9001:2008 de Mercantil Banco Universal realizada por Fondonorma, concluyó con cero “no conformidades”. El equipo de auditores del organismo certificador constató que en las 9 líneas de servicios certificadas bajo la norma ISO 9001:2008 se cumplieron los requisitos de la norma. La auditoria de mantenimiento se realizó a 5 líneas: Atención de clientes a través del CAM, Taquilla de Oficinas, Red ATM, Títulos Valores Clientes Corporativos y Fideicomiso Prestaciones Sociales, y auditorias de renovación a 4 líneas: Mercantil en Línea, Tarjetas de Crédito, Chequeras domiciliadas y Préstame.

- En diciembre, la revista The Banker otorgó a Mercantil Banco Universal el premio “Banco del año 2011” en Venezuela, luego de evaluar los principales indicadores de gestión y su evolución con respecto al año pasado. The Banker indicó que el rendimiento de Mercantil Banco Universal ha sido sólido en un entorno dinámico, lo cual es un logro notable y señala que los resultados reflejan una gestión prudente y bien gerenciada en la que destacan, entre otros indicadores, el crecimiento de sus activos y patrimonio.

### ***Mercantil Seguros***

- En marzo, la organización internacional Great Place to Work (GPTW) de Venezuela, de acuerdo a su sexto estudio realizado, ubicó entre las 15 Mejores Empresas para trabajar en Venezuela a Mercantil Seguros. La empresa alcanza por cuarta vez esta distinción, siendo la única en el ramo asegurador y se ubica en el puesto número 12.

### ***Mercantil Commercebank***

- En noviembre, Mercantil Commercebank recibe el reconocimiento “*Loans Growth Leader by Dollars*” por haber ocupado, al 30 de junio de 2011, el primer lugar en cartera de créditos entre todos los bancos locales del Sur de la Florida, con un aumento neto de US\$ 246 millones, respecto al mismo período del año anterior. La mayor parte de este crecimiento fue en préstamos comerciales.

Alberto **Brandt**

*Fantasia, sin fecha*

Óleo sobre plástico impreso  
35x 43 cm





# Administración y Dirección

## Junta Directiva

### Directores Principales

#### **Gustavo Vollmer A.**

*Presidente*

B.A. en Economía de Duke University, con postgrado en Desarrollo Económico en Cambridge University, Inglaterra y obtuvo un PED en Administración de Empresas en IMEDE, Suiza. Presidente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil, C.A. Banco Universal; Director de Mercantil Commercebank Holding Corporation y de Mercantil Commercebank, N.A., Presidente de la Fundación Mercantil. Expresidente del Consejo Directivo del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) y actual miembro del mismo. Miembro del Consejo de Fomento de la Universidad Católica Andrés Bello. Miembro de World President's Organization (WPO). Expresidente Internacional de Young Presidents' Organization (YPO). Miembro del Grupo de los Cincuenta (G-50) y Presidente fundador de Alianza para una Venezuela sin Drogas.

#### **Alejandro González Sosa**

*Presidente Ejecutivo*

Ingeniero Químico egresado de la Universidad Metropolitana. Master en Administración de Empresas (M.B.A.) de Babson College, Massachusetts EE.UU. Con 30 años de servicio en la Institución. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, C.A., Mercantil C.A. Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding Corporation, Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank, N.A. Es Director de la Junta Directiva de Mercantil C.A. Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding Corporation, Mercantil Commercebank Florida BanCorp, Mercantil Merinvest, C.A., Fundación Mercantil y VenAmCham. Es Presidente de la Junta Directiva de Todo1 Services, Inc. y de la Junta Supervisora de Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panama) S.A. Ha sido Presidente Ejecutivo de Mercantil C.A. Banco Universal, Presidente de Interbank C.A., Banco Universal, Mercantil Merinvest, C.A. y Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A., y Director del Consejo Bancario Nacional (CBN), Asociación Bancaria de Venezuela (ABV), Cámara Venezolano - Suiza de Comercio e Industria, Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI), Educúredito, A.C., Mercantil Bank Curaçao, N.V., Mercantil Bank (Panama), S.A., Mercantil Seguros, C.A. y Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A.

#### **Gustavo A. Marturet Machado**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Civil, egresado de la Universidad Central de Venezuela (1962). Miembro de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, de las cuales fue Presidente hasta el 31 de marzo de 2011. Presidente de las Juntas Directivas de Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. Vicepresidente de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (VenAmCham). Miembro del "Chairman's Advisory Council - Council of the Americas". Presidente de la Fundación para la Educación Eclesiástica "Juan Pablo II" (FESE). Ha sido Presidente Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal; Presidente de la Fundación Mercantil y miembro de la Junta de Mercantil Merinvest, Mercantil Seguros y Mercantil Bank (Schweiz) AG. Estuvo en la Alta Gerencia de Mercantil por más de 33 años. Presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV); Consejo Bancario Nacional (CBN); Consejo de Empresarios Venezuela - Estados Unidos (CEVEU) y de la Cámara de Integración Económica Colombo Venezolana (CAVECOL). Ha sido miembro de la Junta del Institute of International Finance (IIF) y del Consejo Asesor del Banco Central de Venezuela (BCV); miembro de la Junta Directiva de la Corporación Andina de Fomento (CAF) y directivo de diversas asociaciones vinculadas con el sector financiero y de la producción.

#### **Gustavo J. Vollmer H.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Civil graduado de la Universidad de Cornell (EE.UU.), con doctorado en la Universidad Central de Venezuela. Es Director Principal de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros y Director Suplente de Mercantil Banco Universal. Fue miembro principal de la Junta Directiva de S.C. Johnson & Son de Venezuela, C.A., IBM de Venezuela e IBM World Trade, Americas Far East. Ha sido Presidente de la Junta Directiva del Banco Mercantil, C.A. (Banco Universal) y del Consorcio Inversionista Mercantil Cima C.A. y Presidente y/o Director de compañías venezolanas en los ramos de azúcar, metalmecánica, cemento, finanzas, construcción, licores, y de algunas compañías de carácter internacional. También ha sido Presidente y Director de varias organizaciones empresariales y de organizaciones y fundaciones nacionales y extranjeras.

#### **Alfredo Travieso Passios**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con postgrado en la misma universidad y en la Universidad de Michigan, Estados Unidos de América. Es socio principal del Escritorio Tinoco, Travieso, Planchart & Núñez, Presidente del Grupo Emboca, C.A., Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding Corp, Ars Publicidad C.A., C. Hellmund & Cía., Desarrollos Judibana, C.A., del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA); Director del Consejo Administrativo de la Fundación Colegio Santiago de León de Caracas; miembro del Colegio de Abogados del Distrito Federal, miembro del Instituto de Previsión del Abogado, Presidente de la Asociación Venezolana de Derecho Financiero, miembro de la Asociación Venezolana de Derecho Tributario, miembro del International Bar Association, miembro del International Academy of State & Trust, miembro del The American College of Trust and Estate Counsel y miembro del International Fiscal Association IFA.

#### **Luis A. Romero M.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Egresado de la Universidad Metropolitana con maestría en Administración de Empresas en Babson College, PMD y CEP en Harvard University, Estados Unidos de América. Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Seguros, Mercantil Commercebank Holding Corp, Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank, N.A. Miembro del Consejo de Empresarios Venezuela-Estados Unidos (CEVEU). Director de la Sociedad de Amigos del Árbol (Sadarbol). Director de International Briquettes Holding, "IBH", Director de Caurimare, S.A. y de Desarrollos e Inversiones, S.A. Exdirector Corporativo de Planificación Estratégica de Siderúrgica Venezolana, SIVENSA, S.A.

**Víctor J. Sierra A.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Central de Venezuela. Actualmente se desempeña como Director de Valores y Desarrollos VADESA, S.A., Vicepresidente de Inversiones Capriles y Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal. Se desempeñó como Consultor Jurídico, Representante legal y Presidente de la Cadena de Publicaciones Capriles y del complejo de empresas Capriles, Director de Valinvenca, Inversiones Finalven, Sociedad Financiera Finalven, Servicios Finalven, Banco República, Inversiones Diversas, C.A. (INVERDICA), C.A. La Electricidad de Caracas y C.A. Venezolana de Guías (CAVEGUIAS).

**Jonathan Coles W.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Egresado de la Universidad de Yale en los Estados Unidos de América, con una Maestría en Administración de Empresas en el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Seguros. Director de Mercantil Commercebank, N.A. y de Mercantil Commercebank Holding Corp. Se ha desempeñado como Presidente del IESA, Gerente General, Presidente Ejecutivo y Presidente de la Junta Directiva de Mavesa, S.A.; Ministro de Agricultura y Cría; Director del Banco Central de Venezuela; Presidente del Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA; conferencista en instituciones nacionales e internacionales. Publicaciones: "Reforming Agriculture", en Lessons of the Venezuelan Experience, Woodrow Wilson International Center for Scholars and Johns Hopkins University (1995). "Inequality- Reducing Growth in Agriculture: A Market-Friendly Policy Agenda", en Beyond Tradeoffs, Market Reform and Equitable Growth in Latin America, Banco Interamericano de Desarrollo (BID) and Brookings Institution (1998). J. Coles y C. Machado, "Trayectoria de las políticas agrícolas venezolanas: Aprendizajes y exigencias para el futuro", en Agronegocios en Venezuela, Ediciones IESA (2002).

**Roberto Vainrub A.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Doctor en Ingeniería (UCAB-1999, summa cum laude), Master (Stanford University, 1981), Ingeniero Industrial, (UCAB-1978). Es profesor del IESA desde 1997. Fundador y primer coordinador del Centro de Emprendedores del IESA. Ex Vicepresidente y Presidente encargado del IESA, miembro del Consejo Directivo y de la Fundación IESA y del IESA Foundation. Profesor titular de la Facultad de Ingeniería de la UCAB (1982 - 2003)-Medalla de Oro UCAB. Comenzó su carrera gerencial en el Departamento de Mercadeo de Procter & Gamble. Fue socio y Vicepresidente Ejecutivo del grupo industrial venezolano Frigilux. Fue Director de Prosperar, E.A.P. (1998 - 2002) y de Tucarro.com (2003-2008). Es Director Ejecutivo de ActiBienes y del grupo financiero Holding Activalores. Es Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros, de Mercantil Banco Universal y de Mercantil Commercebank, Holding Corp. Es asesor de la junta directiva de Farmatodo C.A. Ha publicado libros, artículos, y ha participado en congresos nacionales e internacionales. Es director de Educúrdito y miembro del comité consultivo de Conciencia Activa, fue Presidente de la Asociación de Fabricantes de Equipos de Refrigeración; Director de CAFADAE, y miembro de la Comisión de Conciliación y Arbitraje de la Unión Israelita de Caracas.

**Miguel A. Capriles L.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Licenciado en Ciencias Administrativas egresado de la Universidad Metropolitana. Presidente de la Cadena Capriles, Director Principal de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros. Director de Mercantil Commercebank Holding Corp., Director de H.L. Boulton S.A., miembro del Consejo Consultivo de la Universidad Monteávila, exdirector de la C.A. La Electricidad de Caracas y de Cerámicas Carabobo, C.A., expresidente de la Junta Directiva de Mantex.

**Directores Suplentes****Luis A. Sanabria U.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello en 1958, y estudios en la Universidad de Georgetown, Washington D.C. Se desempeña como Director de Inversiones AEFEEVE, C.A., C.A. Ron Santa Teresa, Constructora Alvo, C.A., Director Principal de Mercantil Seguros y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros.

**Oscar A. Machado K.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, 1974. Primer Vicepresidente de la Confederación Venezolana de Industriales (CONINDUSTRIA) y del Consejo Directivo del IESA. Es Director de la Junta Directiva del Instituto Venezolano de Siderurgia (IVES), del Aeropuerto Caracas, S.A. y de la Junta Directiva de Venezuela Competitiva. Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros. Miembro del Comité Ejecutivo del Instituto Latinoamericano del Fierro y el Acero (ILAFA). Secretario del Comité Ejecutivo de la Cámara Venezolana Americana (VenAmCham) y Consejero de la Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE). Expresidente del Instituto Latinoamericano del Fierro y el Acero (ILAFA), del Instituto Venezolano de Siderurgia (IVES), de la Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE) y de Venezuela Competitiva.

**Eduardo A. Mier y Terán**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Civil egresado en la primera promoción de la Universidad Católica Andrés Bello, con Master of Science de Stanford University. Actualmente es Presidente de las Juntas Directivas de Caurimare S.A. y Desarrollos e Inversiones S.A. Director de Moore de Venezuela, S.A., H.L. Boulton & Co., S.A. y de la Fundación John Boulton. Director de Mercantil, C.A. Banco Universal y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros, C.A. Fue Gerente General de Inversiones Tacoa, C.A. y Presidente de Educúrdito.

**Luis Esteban Palacios W.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Doctor en Derecho egresado de la Universidad Central de Venezuela con Postgrado en la New York University, MCJ. 1958. Es socio fundador de Palacios, Ortega y Asociados; Director de la Fundación Scout; Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros; Mercantil Seguros, C.A.; Vice-Presidente del Comité Venezolano de Arbitraje. Ha prestado su asesoría básicamente en materia de Derecho Corporativo y Derecho Bancario y de Mercado de Capitales. Igualmente, ha participado en un gran número de operaciones de financiamiento a través de sindicato de bancos y *project financing*. Fue miembro del Consejo Asesor para las Inversiones de la Superintendencia de Inversiones Extranjeras (SIEX); Director de Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV); Secretario de la Junta Directiva del Colegio de Abogados del Distrito Federal y Presidente del Montepío de Abogados de Venezuela. Ha sido profesor de la Universidad Central de Venezuela en Derecho Laboral y asistente del Presidente del Banco Central de Venezuela.

**Gustavo Galdo C.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Civil egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Master of Science Civil Engineering Management, Master of Science Industrial Engineering Economic Systems Planning y Honorary Alumni del Department of Management Science and Engineering de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de América. Director de Fe y Alegría, Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal. Ha sido Director General Sectorial de Finanzas Públicas del Ministerio de Hacienda, Director del Banco Industrial de Venezuela y Miembro de la Comisión Asesora del Negociador de la Deuda Pública Externa, en el servicio público (1983-1985). Presidente de Inversiones Finalven, S.A., de la Sociedad Financiera Finalven, S.A. y de la Sociedad Financiera Valinvenca, S.A., en el sector privado (1987-1998).

**Germán E. Sánchez Myles**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Odontólogo egresado de la Universidad Central de Venezuela con cursos de especialización en Cirugía Bucal, Cosmética Dental, Prótesis y Administración. Fue asistente en el Área Quirúrgica en el Hospital Central de Puerto Ayacucho, del Hospital Eudoro González. Director del Centro de Odontología Restauradora 1997-2002. Actualmente se desempeña como Director General del Grupo COR Dental y Director Principal en Inversiones Arisan C.A. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros.

**Luis A. Marturet M.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero en Computación egresado de la Universidad Simón Bolívar, con postgrado en Gerencia de Empresas de la misma universidad. Profundizó sus conocimientos gerenciales en Wharton, la escuela de negocios de la Universidad de Pennsylvania, y en diversos programas avanzados en Tecnología. Desarrolló y gerenció el área de Planificación de Tecnología de Información de C.A. La Electricidad de Caracas. Es miembro de la Junta Directiva de C.A. Ed. Marturet & Co. Scrs, y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Es Director de una franquicia de casillero, paquetería y mensajería internacional y actualmente desarrolla nuevos negocios en el área de producción de contenidos audiovisuales para las industrias de la comunicación, entretenimiento y almacenamiento de información estructurada en formato digital.

**Carlos Hellmund B.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Industrial de Northeastern University, Boston, EE.UU.; con Master en Business Administration y Gerencia (Ms. / EMBA) de London Business School, Londres, Inglaterra. OPM Program de Harvard Business School, Boston, EE.UU. Presidente Ejecutivo de Empresas Casa Hellmund. Director Ejecutivo de QHA International Inc. (Panama) Director Ejecutivo de TIS Ventures LLC. (USA). Director de Mercantil Servicios Financieros S.A. y de Mercantil Seguros C.A. Miembro de Comité Asesor "Un techo para mi País" (www.untecho.org). Director de Suramericana de Empaques C.A (SURENCA). Miembro de Young President's Organization (YPO). Miembro ASN de Red de Emprendedores Sociales "Ashoka". Miembro de CEVEU. Director de la Cámara Venezolana-Japonesa (CAVEJA). Exdirector de la Cámara del Comercio y los Servicios de Caracas.

**Gustavo Machado Capriles**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Central de Venezuela. Estudios Especializados de Periodismo y Gerencia de Medios de Comunicación en la Universidad de Navarra, Pamplona, España. Cursos para la especialización en Banca Internacional en Manufacturers Hannover Trust, en Nueva York (Estados Unidos de América). Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal.

**Francisco J. Monaldi M.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Economista de la Universidad Católica Andrés Bello, con Maestría en Economía de la Universidad de Yale y PhD en Economía Política de la Universidad de Stanford. Director del Centro Internacional de Energía y Ambiente del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). Es Profesor de Economía de la Universidad Católica Andrés Bello. En 2008-2009 fue Profesor Visitante de Economía Política en la Universidad de Stanford y Fellow de Hoover Institution. Ha sido consultor de numerosas instituciones públicas y privadas, incluyendo: el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y Cambridge Energy Research Associates (CERA). Es Director de Siderúrgica Venezolana, S.A. (Sivensa), Inversiones Tocoa, C.A. y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Seguros, C.A.

**Federico Vollmer Acedo**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Bachelor of Science en Agro-Negocios de la Middle Tennessee State University, Estados Unidos de América, con una Maestría en Economía Agrícola en la Universidad de Cornell, (MPS Agriculture) en ese mismo país. Se desempeña como Presidente de Asesoría Agriplus, C.A., es Director Principal de Empresas PMC, Miembro del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de Inversiones AEF EVE, Presidente de Venazúcar, Director de Inversiones Porcinas, S. A., Director de Cavidea. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros y Director Principal de Mercantil Seguros.

**Claudio Dolman C.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Actualmente se desempeña como Presidente y Director de ActiBienes. Director de Holding ActiValores. Director y Vicepresidente de empresas Rattan. Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Presidente y Director de Promotora Itaca 2000, C.A. Fue Director de Seguros Pan American. Director de Corimon y Gerente General del Grupo Osiris.

**Carlos Zuloaga Travieso**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con Maestría en Derecho Comercial Internacional de la American University en Washington D.C., Estados Unidos de América. Fue Asociado Extranjero para el Departamento de Inversiones Extranjeras de la firma de abogados Holland & Knight LLP en Miami, Estados Unidos de América. Es socio del Escritorio Tinoco, Travieso, Planchart & Núñez, Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal, de Janus Capital Inc. y Exdirector de Transportes Marítimos del Caribe (Grupo Crowley) y Corporación Digital C.A. Es miembro de la International Bar Association (IBA) y de la American Bar Association (ABA).

**Nerio Rosales Rengifo**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Presidente Ejecutivo de Mercantil, C.A. Banco Universal, Gerente Global de Banca de Empresas y Personas, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal y Mercantil Servicios Financieros. Director Principal de Mercantil Banco Universal. Director Principal de Mercantil Commercebank Holding Corporation. Director Principal de Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panama), S.A. Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros.

**Armando Leirós R.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Con más de 30 años de servicio en la institución. Actualmente se desempeña como Gerente Global de Operaciones y Tecnología, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, es Director de Todo1 Services, Director de Mercantil Commercebank N.A. y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros. Ha ocupado diversas posiciones dentro de Mercantil Servicios Financieros, entre las que destacan Gerente de Banca Corporativa, Gerente de Banca Corporativa e Institucional, Presidente Ejecutivo de Arrendadora Mercantil, C.A. y Banco de Inversión Mercantil, C.A., Director de Fondo Mercantil y Banco Hipotecario Mercantil.

**Miguel Ángel Capriles Capriles**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Licenciado en Ciencias Administrativas egresado de la Universidad Metropolitana, Opción Gerencia (1988) y Opción Banca y Finanzas (1991). Es Director de Mantex, S.A. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros. Fue Gerente de Finanzas de Inversiones Capriles, C.A., Director de C.A. La Electricidad de Caracas y Presidente de Distribuidora Samtronic de Venezuela, C.A.

**Luis Pedro España Navarro**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Licenciado en Sociología, egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con maestría en Ciencias Políticas en la Universidad Simón Bolívar. Actualmente se desempeña como Director del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros. Miembro del Consejo Asesor del periódico El Mundo Economía y Negocios de la Cadena Capriles. Ha sido asesor en el área de banca, seguros y mercado para sectores populares para las empresas Arthur D. Little y CANTV y asesor en el área de programas sociales para instituciones como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); Banco Mundial-Ministerio de la Familia; UNICEF-Fundación del Niño; los gobiernos de Alemania y Holanda e instituciones públicas nacionales y regionales. Ha sido coordinador de publicaciones como Venezuela: Un acuerdo para alcanzar el desarrollo, UCAB, USB, UCV; IESA (2006) y Detrás de la Pobreza. Diez Años Después (2009) entre otras.

**Alberto José Sosa Schlageter**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Egresado de Ohio Wesleyan University con B.A. en Administración de Negocios Internacionales y MBA en Gerencia Internacional de la Universidad de Denver, Colorado. Presidente Ejecutivo de Corporación Digitel, C.A. Es Presidente del Comité Ejecutivo de Corimon, Director Suplente de las juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros. Se desempeñó como Presidente en Seguros La Seguridad y Presidente de Cerámica Carabobo, S.A.C.A. Es miembro de las siguientes juntas directivas: C.A., Central Azucarero Portuguesa, Produvisa, S.A., Fundación Venezuela Sin Límites. Fue miembro de la Cámara de Comercio de Caracas, Bolsa de Valores de Caracas, Consejo Nacional de Seguros, Inversora Seguridad, Invercapital, Bancaracas Consorcio Inversionista.

**Alexandra Mendoza Valdés**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Licenciada en Administración de Empresas – Mención Gerencia, egresada de la Universidad Metropolitana. Actualmente se desempeña como Directora de Valores Químicos (Valquímica), C.A. Fue Gerente de Mercadeo de Bebidas Isotónicas en Pepsi-Cola de Venezuela, Gerente de Mercadeo en Helados Efe y Gerente de Mercadeo en Procter & Gamble Latinoamérica. Es Directora Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Seguros.

**David Brillembourg C.**

*Miembro de la Junta Directiva  
de Mercantil Servicios Financieros*

Administrador de Empresas graduado de Babson College, Massachusetts EE.UU. Presidente y Director Ejecutivo de Brilla Group. Fue Fundador y Presidente de CycleLogic, Inc. y de Emida Technologies Inc. Actualmente es Miembro suplente de la Junta de Mercantil Servicios Financieros y Director de Mercantil Seguros. También es Director de la Fundación SaludArte, Miembro del Comité Asesor de Babson College; y Miembro de la Junta Directiva de la Fundación "Runway to Green".

## Comité Ejecutivo

### **Gustavo Vollmer A.**

*Presidente*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Alejandro González Sosa**

*Presidente Ejecutivo*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Nerio Rosales Rengifo**

*Gerente Global de Banca de Empresas y Personas*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Philip R. Henríquez S.**

*Gerente Global de Banca Corporativa y de Inversión*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1986), con un MBA de Columbia University - Nueva York EE.UU. (1991). Desde 2004 es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (EE.UU.), y Presidente Ejecutivo de Mercantil Merinvest C.A. Presidente de Citibank, N.A. y Citigroup Country Officer en Venezuela durante el período 2000-2004. Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Mayorista Global; miembro de la Junta Directiva del Banco Venezuela-Grupo Santander y Presidente de Valores Santander Casa de Bolsa durante el período 1997-2000. En 1991 se incorpora a Citibank, N.A.-Venezuela en el área de Tesorería y Productos Derivados; en 1993 asumió la responsabilidad de Vicepresidente Tesorero del País. Comenzó su carrera en Banco Exterior con responsabilidad gerencial en la Banca Corporativa en 1986. Es miembro de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI). Fue miembro de la Junta Directiva de VenAmCham (2001-2004), Consejo Bancario Nacional (2001-2004), Bolsa de Valores de Caracas (1998-2000), Instituto Venezolano de Ejecutivos de Finanzas (IVEF) (2001-2007), Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE) (1997-2011), Galería de Arte Nacional (2001-2003) y Fundación Antidiabética de Venezuela (2000-2008).

### **Rosa M. de Costantino**

*Gerente Global de Banca Privada y Gestión de Patrimonios*

Economista egresada de la Universidad Central de Venezuela. Con treinta y dos años (32) de servicio en la Institución, en la que ha ocupado diversas posiciones en Finanzas y Banca de Personas. Es Gerente Global de Banca Privada y Gestión de Patrimonios y Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal, de Mercantil Commercebank Holding Corporation y Mercantil Servicios Financieros. Asimismo, Miembro de la Junta Directiva de Mercantil Commercebank Trust Company y directora e integrante del Comité Ejecutivo de Mercantil Commercebank Investment Services con licencia de Broker-Dealer en Estados Unidos. Directora de Mercantil Bank Curaçao N.V., Mercantil Bank (Panama), S.A. y Mercantil Bank (Schweiz) AG.

### **Alfonso Figueredo Davis**

*Gerente Global de Finanzas*

Contador Público y Magíster en Administración de Empresas egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Ha prestado servicios en Mercantil Banco Universal durante 23 años. Es Gerente Global de Finanzas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal y Mercantil Commercebank. Participa en las Juntas Directivas de varias empresas subsidiarias y ha sido presidente del Comité de Contralores de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV). Previamente trabajó durante 7 años en Espiñeira, Sheldon y Asociados (PriceWaterhouseCoopers).

### **Millar Wilson**

*Gerente Global de Operaciones Internacionales*

Graduado de Administración de Empresas en la Universidad de Bradford, Inglaterra (1973). Ha prestado servicios en Mercantil durante 34 años y actualmente es Presidente Ejecutivo de Mercantil Commercebank y Mercantil Commercebank Florida Bancorp. Asimismo, desempeña los cargos de Country Manager de Mercantil en Estados Unidos y de Gerente Global de Operaciones Internacionales. Es Presidente de las Juntas Directivas de Mercantil Commercebank Investment Services, Mercantil Commercebank Trust Company y Mercantil Bank & Trust (Cayman). Es Presidente Ejecutivo de Mercantil Bank Curaçao y Mercantil Bank (Panamá). Es Miembro de los Comités Ejecutivos de Mercantil Commercebank, Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Egresado del Programa de Desarrollo Gerencial de Harvard Business School (1992). Miembro de la Junta de Directores de Enterprise Florida, Inc. Fue Presidente de la Junta de Directores del American Red Cross Greater Miami and The Keys (2001-2002) y Director y Tesorero del Miami-Dade College Foundation (1999-2004).

### **Fernando Figueredo M.**

*Gerente Global de Riesgo*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con un MBA de Columbia University - Nueva York, con doble especialización en Finanzas y Mercadeo. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (EE.UU.) y anteriormente se desempeñó como Gerente de Crédito y Riesgo Operacional de Banca Corporativa y de Inversión a nivel de Mercantil Servicios Financieros. Tiene experiencia profesional previa en Citibank N.A.-Venezuela, como Jefe de Instituciones Financieras, responsable del segmento de clientes transaccionales y el área de atención de clientes corporativos. En Banco de Venezuela, como gerente, dentro del sector Petróleo y Gas y en el área de Finanzas Corporativas en Santander Investment.

### **Armando Leirós R.**

*Gerente Global de Operaciones y Tecnología*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Luis Alberto Fernandes**

*Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con postgrado en la Universidad de Londres con el título de Master of Laws en Derecho Corporativo y Mercantil. Actualmente Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, habiendo ocupado previamente el cargo de Gerente Legal de Asuntos Financieros y Corporativos de Mercantil. Miembro de la Junta Supervisora del Mercantil Bank Curaçao N.V. Fue Director Principal de Mercantil Seguros, de Mercantil Merinvest Casa de Bolsa y de Mercantil Bank (Panama), S.A. Antes de ingresar a Mercantil, ocupó en el Banco Central de Venezuela, entre otros, el cargo de Consultor Jurídico (e), Consultor Jurídico Adjunto para Asuntos Financieros y Asesor Legal para Asuntos Monetarios y Financieros. Ex-Asesor de la Junta de Emergencia Financiera. Ha sido profesor a nivel de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello y de la Universidad Central de Venezuela en las materias de Derecho Bancario, Regulación Nacional e Internacional de los Servicios Financieros, Contratos Financieros y Control de las Instituciones Financieras. Participó como negociador y asesor por Venezuela en materia de servicios financieros en el marco de la Organización Mundial del Comercio y de la Comunidad Andina de Naciones. Participante y conferencista en seminarios y eventos nacionales e internacionales. Ha realizado estudios sobre arbitraje y negociación.

**Alberto Benshimol M.**

*Gerente de Seguros y Nuevos Negocios*

Ingeniero Civil de la Universidad Católica Andrés Bello, Master of Science de University of Illinois. Egresado del SEP de Stanford University. Con diecinueve (19) años de servicio en la institución, actualmente se desempeña como Gerente de Seguros y Nuevos Negocios de Mercantil Servicios Financieros C.A., miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, C.A., y Presidente de Mercantil Seguros, C.A., Director de Cestaticket Services C.A. y Servicio Pan Americano de Protección C.A., Director de la Cámara Aseguradora de Venezuela y Presidente del Comité de Seguros de VenAmCham. Ha sido Gerente General de Inversiones Polar, C.A. y Director de diversas empresas industriales y financieras.

**Luis Calvo Blesa**

*Gerente Global de Recursos Humanos  
y Comunicaciones Corporativas*

Licenciado en Comunicación Social egresado de la Universidad Católica Andrés Bello con treinta y dos (32) años de servicio en Mercantil. Actualmente, se desempeña como Gerente Global de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal; Gerente General y miembro de la Junta Directiva de la Fundación Mercantil y Gerente General de la Fundación BMA. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros. Miembro del Comité de Alianza Social de VenAmCham, de la Junta Directiva del Dividendo Voluntario para la Comunidad y del Consejo Consultivo de la Universidad Monteávila. Ha sido Presidente del Comité de Recursos Humanos de la Asociación Bancaria de Venezuela y miembro del Comité Latinoamericano de Desarrollo de Recursos Humanos de la Federación Latinoamericana de Bancos - (FELABAN).

**José María Cruzent**

*Une forme speciale d' hipocrisie "La Pudeur", 1968*  
Óleo y materiales diversos sobre tela  
180 x 130 cm



**Carlos Contramaestre**

Sin título, 1971  
Tinta sobre papel  
55 x 48,4 cm





# Empresas Subsidiarias

## 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  
Centro de Atención Mercantil (CAM):  
Tel.: 0-500-600 2424/ 0-500-503 2424  
(58-212) 600.2424 -(58-212) 503 2424

## MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL AGENCIA CORAL GABLES

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

## MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL SUCURSAL CURAÇAO

Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1  
Willemstad, Curaçao. Netherlands Antilles  
Tel.: (5999) 461.8241 / 1706  
Fax: (5999) 461.1974  
fgirigori@bancomercantilcu.com

## MERCANTIL COMMERCEBANK N.A.

220 Alhambra Circle, Coral Gables,  
Fl. 33134,  
U.S.A. Tel.: (1-305) 460.4000  
Fax: (1-305) 629.1400  
www.mercantilcb.com

## MERCANTIL COMMERCEBANK TRUST COMPANY, N.A.

220 Alhambra Circle, 11th floor,  
Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 441.5555  
Fax: (1-305) 441.5560  
www.mercantilctc.com

## MERCANTIL COMMERCEBANK INVESTMENT SERVICES, Inc.

220 Alhambra Circle, Penthouse, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8599  
Fax: (1-305) 460.8598  
www.mercantilis.com

## MERCANTIL BANK (SCHWEIZ) AG

Talacker 42  
P.O. Box 9758, CH-8036 Zurich,  
Switzerland  
Phone: (41) - 433 444 555 master  
Telefax: (41) - 433 444 550  
www.mercantilsuiza.com

## MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1  
Edificio Mercantil,  
Piso 24 Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.2700  
Fax: (58-212) 503.2757

## MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador con calle Isaías  
"Látigo" Chávez,  
Edificio Mercantil Seguros, Chacao. Caracas  
1060, Venezuela  
Tel.: (58-212) 276.2000  
Fax: (58-212) 276.2001  
www.seguosmercantil.com

## MERCANTIL INVERSIONES Y VALORES

Avenida Andrés Bello N°1,  
Edificio Mercantil,  
Piso 20 Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.3361 / 3644 / 1353  
Fax: (58-212) 503.7086  
csuarez@bancomercantil.com

## MERCANTIL BANK (PANAMA)

Torre de las Américas, Planta Baja  
Local No 8-A. Punta Pacífica  
P.O. Box 0819-05811 Panamá,  
República de Panamá  
Tel.: (507) 282 7000  
Fax: (507) 282 7040  
contactenos\_mbp@mercantilbankpanama.com

## MERCANTIL BANK & TRUST, LIMITED

Harbour Place, 4th floor  
103 South Church Street  
P.O. Box 1034 Grand Cayman,  
KY1-1102 Cayman Islands  
Tel.: (1-345) 949-8455  
Fax: (1-345) 949-8499

## MERCANTIL BANK CURAÇAO N.V.

Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1  
Willemstad, Curaçao.  
Netherlands Antilles  
Tel.: (5999) 461.1566 / 1669  
Fax: (5999) 461.1974  
fgirigori@bancomercantilcu.com

## Oficinas de Representación Mercantil Banco Universal

### 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 No 452, Piso 15  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel. (511) 442 5100  
Fax. (511) 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@bancomercantilny.com

## Direcciones Corporativas

### MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS

Mercantil Servicios Financieros  
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  
Merican24@bancomercantil.com  
presidencia@bancomercantil.com  
www.bancomercantil.com  
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

#### Caracas

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

#### Nueva York

11 East 51 st. Street, New York NY,  
10022-5903, U.S.A.  
Tel.: (1-212) 891.7405  
Fax (1-212) 891.7419

### 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

**Luisa Richter**

*Composición, 1958*

Pigmentos y arenilla sobre tela  
159 x 95 cm



# El movimiento informalista en Venezuela

## ***Colección Mercantil***

El Informalismo se hizo visible en Venezuela en 1960 con dos exposiciones importantes. La primera, “Espacios vivientes”, celebrada en Maracaibo; y la segunda, una selección de obras de la primera llevada a la Sala Mendoza en Caracas, llamada “Salón experimental”.

Estas muestras dieron pie a un enorme caudal expresivo, quizás como nunca antes se había visto en la plástica venezolana, heredando modos artísticos posteriormente convertidos en cánones de vanguardia. Su naturaleza gestual, expresionista, lírica y ricamente matérica, apoyada en una ideología de cariz anárquico, se transformó en una evidente rebelión; una suerte de ritual iniciático como proceso, instrumento, objeto y significado para muchas de las expresiones plásticas que ocupan los espacios de nuestros museos y salas de exposición.

Conciente de la importancia que el Informalismo tiene para la historia del arte venezolano, la Colección Mercantil presenta una selección de obras que recogen la variedad y riqueza de este movimiento, sumando la presencia de artistas más recientes que enfatizan el impacto que tuvo esta corriente de revisión del arte en generaciones posteriores. Este conjunto de piezas pertenecientes a la colección, nos acercan a su esencia, no sólo desde el punto de vista de los parámetros estéticos que le acompañaron, sino también desde lo ideológico y emocional, con el propósito de evidenciar que sus postulados aún están presentes en el arte actual.

**Alberto Brandt** (Caracas, 1924 -1970)

Pintor autodidacta, pionero del abstraccionismo y del informalismo en Venezuela. Se educó en Estados Unidos y Europa. Estuvo vinculado a movimientos intelectuales nacionales como Sardio y El Techo de la Ballena, así como también fue integrante de grupos de extrema vanguardia del continente europeo. En 1958 recibió mención honorífica en el V Salón D'Empaire y segundo premio al año siguiente. En 1960 participó en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza, que reunió un importante grupo de pintores informalistas venezolanos. En 1962 obtuvo el Premio Federico Brandt del XXIII Salón Oficial.

**Alejandro Otero** (Bolívar, 1921 - Caracas, 1990)

Estudió en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas de Caracas (1939-1945). Se hizo noticia por trastocar los parámetros tradicionales del arte venezolano con su serie Las Cafeteras (1946). Luego con los Coloritmos (1955), los ensamblajes y encolados (1961), los Papeles coloreados (1965), y finalmente, con sus Esculturas cívicas (1967). Fue miembro fundador del grupo Los Disidentes (1950), movimiento que dio inicio al arte abstracto en nuestro país. Ganó el Premio Nacional de Pintura en 1958 y Mención Honorífica en la V Bienal de Sao Paulo en 1959, entre otros reconocimientos. Participó en numerosas exposiciones nacionales e internacionales, así como también en el proyecto de integración de las artes en la Ciudad Universitaria de Caracas (1952). En 1985 el Museo de Arte Contemporáneo de Caracas organizó la más grande retrospectiva de su obra. En 1990 el Museo de Arte La Rinconada asumió el nombre de Museo de Artes Visuales Alejandro Otero.

**Ángel Hurtado** (Lara, 1927)

Estudió en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas de Caracas. Formó parte del Taller Libre de Arte. En 1949 recibió el premio para estudiantes de artes plásticas en el X Salón Oficial. Al año siguiente, obtuvo el segundo premio en el VIII Salón Arturo Michelena. Fue profesor de pintura, dibujo y fotografía en la Escuela Cristóbal Rojas y de periodismo cinematográfico en la Universidad Central de Venezuela. También dirigió el Departamento de Cine de la Televisora Nacional de Venezuela. En 1964 obtuvo el premio especial del jurado en la XXV Bienal de Venecia por una película sobre José María Cruxent (1963) y, en 1973, recibió el Premio Golden Eagle por sus documentales sobre Jesús Soto y José Antonio Velázquez.

**Ángel Luque** (España, 1927)

Pintor y grabador autodidacta, radicado en Venezuela desde 1955 hasta 1967. Desde 1960 se incorporó a las actividades del movimiento informalista venezolano, que se inició con el salón "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo y en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza en Caracas. Fue integrante del grupo El Techo de la Ballena (1961-1964). Obtuvo el Premio Puebla de Bolívar, XXII Salón Oficial en 1961, Premio Nacional de Dibujo y Grabado, XXIII Salón Oficial 1962, Premio Dirección de Cultura, "Cuarta exposición nacional de dibujo y grabado", Facultad de Arquitectura y Urbanismo, UCV y Mención honorífica del XXIV Salón Oficial de 1963.

**Antonio Lazo** (Caracas, 1943)

Realizó estudios en la Escuela Cristóbal Rojas. Fue ilustrador en publicaciones como El Farol (1970-1972), el Papel Literario del diario El Nacional y en el semanario Tribuna Popular (1979-1986). Inició su actividad como docente en 1972 en el Instituto Universitario Pedagógico de Caracas, hasta 1986 en las especialidades de plástica experimental y color, y posteriormente en dibujo y pintura. Entre los reconocimientos recibidos cuenta con el Premio Fundarte, II Bienal de Dibujo, Museo de Arte La Rinconada de 1986. Premio CONAC, Salón Nacional de Artes Plásticas, Museo de Bellas Artes 1988, Premio Asociación Internacional de Críticos de Arte de 1989, Capítulo Venezuela, categoría artista joven y el Premio Distrital de las Artes Plásticas Pedro Ángel González en 1999.

**Carlos Contramaestre** (Mérida, 1933 - Caracas, 1996)

Pintor, escritor y médico. Fue ideólogo y miembro fundador de grupos renovadores del arte venezolano durante los años sesenta: el Taller Libre de Arte (Mérida, 1952), Sardio (1956), El Techo de la Ballena (1961) y 40 Grados a la Sombra (Maracaibo, 1964). Fue creador del Musaval (1976) y agregado cultural de la Embajada de Venezuela en Madrid (1985-1991). El informalismo está presente en gran parte de su obra desarrollada en Jajó (estado Mérida), la cual mostró en su primera exposición individual, "Homenaje a la necrofilia", en la Galería El Techo de la Ballena (1962). Ese mismo año fue premiado en la Cuarta Exposición Nacional de Dibujo y Grabado realizada en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela.

**Carlos Sosa** (Caracas, 1950)

Diseñador, dibujante, pintor y artista de técnicas contemporáneas como la instalación. En 1967 ingresó en el Instituto Neumann bajo la tutela de artistas como Gego, Manuel Espinoza, Luisa Richter, Alirio Palacios, Luisa Palacios y Édgar Sánchez. En 1968 participó por primera vez en una exposición colectiva, "Logo 68" (Ateneo de Caracas). Creó los talleres de diseño Papoa Cuerits y Síntesis. En 1972 fundó el taller Centro de Diseño Integral. En 1975 trabajó como profesor en el Instituto Neumann y como director creativo de la revista Resumen. Desde 1980 se ha residenciado por temporadas en Nueva York, Caracas, Barcelona (España) y en Argentina.

**Elsa Gramcko** (Puerto Cabello, 1925 - Caracas, 1994)

Pintora de formación mayormente autodidacta, frecuentó cursos libres en 1946, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Central de Venezuela y asistió como oyente a cursos dictados por el artista Alejandro Otero, quien la impulsó a participar en exposiciones y salones nacionales e internacionales. Representó a Venezuela en la Feria Internacional de Bruselas (1958), la V Bienal de São Paulo y el IX Festival de Cartagena de Indias (1959). En 1964 obtuvo el Premio John Boulton del XXV Salón Oficial, el segundo premio del Salón D'Empaire en 1965 y Premio Armando Reverón del XXVI Salón Oficial del mismo año. En 1968 recibió el Premio Nacional de Escultura XXIX Salón Oficial Anual de Arte Venezolano.

**Fernando Irazábal** (Anzoátegui, 1936)

Pintor, escultor, fotógrafo y diseñador gráfico. Realizó estudios en la Escuela Cristóbal Rojas y de arquitectura en la Universidad Central de Venezuela, los cuales abandonó en 1956 para dedicarse por completo a la pintura. Fue miembro del grupo El Techo de la Ballena (1961-1964), uno de los más radicales activistas de este movimiento y uno de los máximos exponentes del informalismo en Venezuela. Su trabajo ha sido reconocido con el Premio María Eugenia Curiel, XXIV Salón Oficial 1963 y Premio Andrés Pérez Mujica, XXII Salón Arturo Michelena, 1964.

**Francisco Hung** (China, 1937 - Maracaibo, 2001)

Llegó a Venezuela en 1950. Comenzó sus estudios de arte en 1956 en la Escuela de Artes Plásticas Julio Arraga de Maracaibo y luego en París en la Escuela Superior de Bellas Artes. Regresó a Venezuela en 1963 y se instaló definitivamente en Maracaibo. Allí participó en la creación del grupo 40 Grados a la Sombra y mantuvo una participación activa y exitosa en los salones de arte. En 1964 obtuvo tres de los más altos reconocimientos del Salón de Artistas Jóvenes en el Museo de Bellas Artes y el Premio de Adquisición Isai Learner, para artistas extranjeros, en la Bienal de São Paulo. En 1965 recibió el Premio Nacional de Pintura del XXVI Salón Oficial con su obra "Materia flotante".

**Gabriel Morera** (Madrid, 1933)

Pintor, escultor, fotógrafo y ceramista. Realizó cursos libres de dibujo y pintura en el Círculo de Bellas Artes de Madrid. En 1960 participó en las exposiciones informalistas "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo y en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza en Caracas. Ese mismo año mostró su exposición "Cabezas filosóficas" en la Galería Arne Juel en Copenhague y al año siguiente se incorporó al grupo vanguardista El Techo de la Ballena. En 1968 obtuvo el Premio Armando Reverón del XXIX Salón Oficial y el Primer premio y Premio Arterama del Certamen Latinoamericano de Pintura, Premio Codex, Buenos Aires.

**Gerd Leufert** (Alemania, 1914 - Caracas, 1998)

Diseñador, pintor, dibujante y fotógrafo. Cursó sus estudios de arte y diseño en Alemania y Estados Unidos. Desde 1951 se residió en Venezuela desarrollando a la par de su carrera artística, orientada a la abstracción, una fructífera labor de promoción del Diseño Gráfico como campo de investigación dentro de las artes visuales en el país al tiempo que realizó numerosas exposiciones individuales. En 1964 trabajó activamente en la creación del Instituto Neumann, del cual fue profesor hasta 1967. Formó parte del grupo fundador del Taller de Artistas Gráficos Asociados en 1979 y trabajó con el Taller Cobalto. Recibió varios reconocimientos, entre ellos el Premio Nacional de Artes Plásticas en 1990.

**Harry Abend** (Polonia, 1937)

Arquitecto egresado de la Universidad Central de Venezuela. A partir de los últimos años de la década de los sesenta y como derivación de su trabajo como escultor se dedicó también al diseño de joyas. Recibió el Premio Nacional de Escultura, 1963. Ha realizado una serie de relieves basados en elementos modulares integrados a la arquitectura, tales como el trabajo escultórico en altar, techo y cúpula de la sinagoga de la Unión Israelita de Caracas en 1969; la ambientación -trabajo escultórico en techo y paredes- de la Sala Plenaria de Parque Central, Caracas, en 1974 y la Puerta y Reja Perimetral del Edificio Mercantil en Caracas en 2005.

**Humberto Jaimes Sánchez** (San Cristóbal, 1930 - Caracas, 2003)

Inició sus estudios de arte en 1947 en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas, interrumpidos en 1950, cuando fue expulsado junto a un grupo que protestaba contra la dirección del instituto y los métodos de enseñanza, conjuntamente con Omar Carreño, Jacobo Borges, Alirio Rodríguez, Víctor Valera, Ángel Hurtado, José Antonio Dávila, Genaro Moreno, Daniel Rincón entre otros. Ese grupo inauguró ese mismo año una muestra de sus obras en el Ateneo de Caracas, y en el catálogo justificaron su posición respecto a la Escuela. En 1960 participó en el salón "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo, que reunió por primera vez a un grupo de artistas informalistas que luego, en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza en Caracas, aglutinó a un grupo más cohesionado alrededor de esta tendencia. Recibió el Premio Nacional de Pintura en 1962 y fue merecedor de varias menciones en distintas ediciones de este certamen entre 1960 y 1966.

**Jorge Pizzani** (Portuguesa, 1949)

Dibujante, pintor y diseñador gráfico. Estudió diseño gráfico en el Instituto Neumann. Fue alumno de los artistas Gego, Manuel Espinoza y Abilio Padrón. Entre 1973 y 1975 formó parte del grupo de diseñadores Quadrum, integrado por Leonor Arráiz, Orlando Aponte y Manuel Espinoza y dictó algunos cursos de dibujo en el Instituto Universitario Pedagógico de Caracas. En 1973 realizó su primera muestra individual de dibujos en el Instituto Neumann. Ese mismo año participó en dos colectivas, en la Galería Viva México (Caracas) y en la Sala Mendoza. Entre los reconocimientos obtenidos cuenta con la Mención mejor cartel, "Primera exposición anual del cartel", BN en 1979 y el Premio de adquisición del Salón Nacional de Jóvenes Artistas, Museo de Arte Contemporáneo de Caracas, 1981.

**José María Cruzent** (España, 1911 - Coro, 2005)

Pintor, investigador, profesor, arqueólogo y autor de numerosos artículos, libros y ensayos sobre arqueología y otros hallazgos, Cruzent fue uno de los más destacados exponentes del informalismo venezolano de los años sesenta. Llegó a Venezuela en 1939 pero su actividad pictórica se inició en 1960 cuando es incluido en el salón "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo, con un grupo de pintores gestuales e informalistas que ese mismo año fueron agrupados en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza en Caracas. En 1961, se incorporó a las actividades del grupo El Techo de la Ballena.

**José Ramón Sánchez** (Maracaibo, 1938)

Realizó estudios en la Escuela de Artes Plásticas Julio Arraga de Maracaibo (1956-1959) y en la Escuela Cristóbal Rojas en Caracas (1959-1960). Obtuvo el Premio Salón de Jóvenes Pintores de 1960. En 1961 se trasladó a París y estudió en la Escuela Superior de Bellas Artes (1961-1965). De regreso a Venezuela desarrolló su trabajo como docente en la Escuela de Artes Plásticas Neptalí Rincón en Maracaibo. Formó parte del grupo surrealista de París, hasta 1971. En 1974 dirigió el Taller de Arte Infantil de la Asociación de Empleados de La Universidad del Zulia (1976-1979) y fue miembro fundador del Taller Telémaco en Maracaibo. A principios de los años ochenta participó en diversas exposiciones colectivas en Estados Unidos.

**Juan Calzadilla** (Guárico, 1930)

Dibujante, crítico de arte y poeta. Inició estudios de letras en el Instituto Pedagógico Nacional y de filosofía en la Universidad Central de Venezuela, que se vieron interrumpidos por el cierre de los institutos de enseñanza superior durante la dictadura de Marcos Pérez Jiménez. Comenzó escribiendo reportajes para un diario de Maracaibo y artículos sobre actividades plásticas en Caracas. Participó en exposiciones colectivas con el seudónimo de Esteban Muro. Fue director de la revista Visual del Museo de Bellas Artes (1960-1962) y miembro fundador del grupo El Techo de la Ballena en 1961. En 1968 se estableció en Maracaibo y estudió en el taller gráfico de Francisco Bellorín. En 1979 se trasladó a Mérida donde dictó clases de historia del arte contemporáneo en la Universidad de Los Andes. Desde 1981 reside definitivamente en Caracas. Recibió el Premio Nacional de Artes Plásticas en 1996.

**Luisa Richter** (Alemania, 1928)

Entre 1946 y 1955 estudió en la Academia März y en la Escuela Independiente de Arte en Stuttgart, Alemania. También recibió clases con Willi Baumeister, uno de los propulsores del abstraccionismo en Europa, en la Academia Nacional de Artes Plásticas. En 1959, se radicó en Venezuela y presentó su primera exposición individual en el Museo de Bellas Artes en Caracas. Participó en el salón "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo y en el "Salón Experimental" de la Sala Mendoza en Caracas. Recibió, entre otros reconocimientos, el Premio José Loreto Arismendi, XX Salón Oficial, 1959; Premio Nacional de Dibujo y Grabado, XXVIII Salón Oficial, 1967 y el Premio Nacional de Artes Plásticas y Educación, Caracas, 1982.

**Manuel Mérida** (Carabobo, 1939)

Pintor, dibujante y escenógrafo, realizó estudios de pintura y escultura en la Escuela de Artes Plásticas Arturo Michelena de Valencia. Durante 1959 fue profesor de dibujo en la Escuela Arturo Michelena y al año siguiente se estableció en Caracas, donde trabajó en escenografías para la televisión. Después de vivir cinco años en París regresó a Venezuela en 1973. En 1977 fue nombrado jefe del departamento de escenografía de Radio Caracas Televisión. En 1983 se retiró y fijó su residencia en París. En su trabajo como pintor ha recorrido diversas etapas como el informalismo, el ensamblaje y el cinetismo. Su obra fue reconocida en diferentes ocasiones en el Salón Arturo Michelena y en distintas ediciones del Salón Oficial de Arte Venezolano.

**Manuel Quintana Castillo** (Miranda, 1928)

Pintor egresado de la Escuela de Artes Plásticas y Artes Aplicadas de Caracas (1946-1949). En 1955 obtuvo el Premio Henrique Otero Vizcarrondo del XVI Salón Oficial. Ejerció la docencia en distintas instituciones del país desde 1958 hasta 1974. En 1960 participó en el salón "Espacios Vivientes" en el Palacio Municipal de Maracaibo. También se destacó por su ejercicio crítico y su relación con los grupos vanguardistas Sardio, El Techo de la Ballena y León de Oro. En 1973 ganó el Premio Nacional de Artes Plásticas y en 1978 el Salón Arturo Michelena. En 1996 recibió el Premio Armando Reverón, otorgado por la AVAP, y fue homenajeado en la IV edición de la Feria Iberoamericana del Arte (FIA 1996).

**Mario Abreu** (Aragua, 1919 - Caracas, 1993)

Estudió en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas de Caracas. En 1948 Participó en la creación del Taller Libre de Arte. En 1951 realizó su primera exposición individual en el Museo de Bellas Artes. En 1955, formó parte de la representación venezolana en la III Biental Internacional de São Paulo. Después de vivir diez años en París, regresó a Caracas en 1962 y representó a Venezuela, junto a otros artistas, en la XXXI Biental de Venecia. En 1976 recibió el Premio Nacional de Artes Plásticas. En 1992 fue seleccionado para formar parte de "Arte venezolano contemporáneo" en el Pabellón de las Artes en la Feria Internacional de Sevilla. En febrero de 1993, murió de una afección crónica y tres meses después, el Museo de Arte de Maracay adoptó el nombre de Mario Abreu.

**Maruja Rolando** (Anzoátegui, 1923 - Londres, 1970)

Comenzó su formación artística asistiendo a cursos de pintura en el Museo Escuela de Arte de Boston en Estados Unidos. Entre 1950 y 1951 recibió clases en la Art Student's League de Nueva York. De regreso a Caracas asistió a los cursos de pintura con Armando Lira en la Escuela de Artes Plásticas y Aplicadas. En 1961 participó en el envío venezolano a la Biental de São Paulo. En 1967 instaló su propio taller de grabado después de haber trabajado en el taller de Elisa Elvira Zuloaga. En 1969 trabajó junto a Luisa Palacios realizando grabados de gran formato. Entre otros reconocimientos, obtuvo el premio del Salón Oficial en sus ediciones de 1962 y 1968.

**Oscar Pellegrino** (Caracas, 1947 - 1991)

Estudió en el taller del pintor Pedro Centeno Vallenilla en 1962. En 1965 ingresó a la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela y participó en el Salón Anual de Pintura de Estudiantes de Arquitectura de esa facultad. En 1967 realizó su primera exposición individual en el Instituto de Formación Docente de Caracas. En 1969, durante el cierre de la UCV, se instaló en Florencia, Italia y luego viajó por varias ciudades europeas. Culminó sus estudios de arquitectura en 1972 y retomó la pintura en 1974, participando en las exposiciones colectivas II Salón del Centro Plaza, Caracas y "8 pintores de oriente" en el Ateneo de Barcelona, Anzoátegui. En 1977 participó en el V Salón Nacional de Jóvenes Artistas en Caracas donde obtuvo el premio de adquisición del jurado. En 1988 recibió el Premio Asociación Internacional de Críticos de Arte, Capítulo Venezuela, categoría artista joven.

**Oswaldo Vigas** (Carabobo, 1926)

Pintor reconocido nacional e internacionalmente por sintetizar en su obra vanguardias modernas como el cubismo y el expresionismo con alegorías al arte primitivo venezolano. Fue integrante del Taller Libre de Arte (1949). En 1952 trabajó en el taller de litografía de Marcel Jaudon en la Escuela Superior de Bellas Artes en París y tomó cursos libres de historia del arte en La Sorbona. Formó parte del proyecto de integración de las artes promovido por Carlos Raúl Villanueva en la Ciudad Universitaria de Caracas en 1953. Ha obtenido varios reconocimientos, entre ellos el Premio Nacional de Artes Plásticas, 1952, Premio Arturo Michelena, 1952 y 1964, y la Primera Mención en la I Biental de Arte Latinoamericano en Colombia, 1973. Fue homenajeado en la VII edición de la Feria Iberoamericana de Arte (FIA 1999).

**Teresa Casanova** (Caracas, 1932)

Pintora, escultora, grabadora, ceramista y diseñadora gráfica. Estudió en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, Argentina. En 1951 se trasladó a Italia, estudió crítica de arte en la Universidad de Roma y participó en el taller de pintura y dibujo de Jorge Piqueras. En 1953 se estableció en Bogotá, Colombia y asistió al taller de Armando Villegas. En 1956 regresó a Venezuela e incursionó en la técnica del grabado en el taller de Elisa Elvira Zuloaga. El mismo año cursó talleres de pintura en la Escuela Cristóbal Rojas. Entre 1964 y 1968 estudió en el Instituto Neumann, del cual pasó a ser profesora desde 1974 hasta 1980. Ha obtenido, entre otros reconocimientos, el Premio Federico Brandt, XXIX Salón Oficial de 1968.

**Gabriel Morera**

Sin título (Serie Cabezas), 1961  
Materiales diversos sobre tela en bastidor  
35,2 x 24,2 x 1,5 cm





## Alberto Brandt

Sin título, hacia 1955  
Acrílico sobre papel  
51,2x40,2 cm

Fantasia, sin fecha  
Óleo sobre plástico impreso  
35x43 cm

## Alejandro Otero

La bisagra roja, 1961  
Hierro pintado sobre madera  
31,3x23,5x7 cm

Este fin de semana, 1965  
Papel periódico coloreado sobre mazonite  
51x43,5 cm

Ce Cinq Mars 1825, 1961  
Papel encolado sobre madera  
64x36,2x3,3 cm

Materia azul con tornillo, 1961  
Témpera sobre madera  
30x30 cm

## Ángel Hurtado

Noche transfigurada. Homenaje  
a Schöenberg, 1963  
Óleo y epoxi sobre tela  
190x140 cm

## Ángel Luque

Sin título, 1962  
Tinta sobre cartulina  
57x56,2 cm

## Antonio Lazo

Río Negro Guaviare, 1993  
Carboncillo, tiza y acrílico sobre tela  
207x250 cm

## Carlos Contramaestre

Sin título, 1971  
Tinta sobre papel  
55x48,4 cm

## Carlos Sosa

338340, 1988  
Asfalto y óxidos sobre tela  
180x135 cm

Serie Agenda (Políptico), 1989  
Resinas y acrílico sobre tela  
141x70,6 cm c/u

## Elsa Gramcko

R-32, 1960  
Acrílico, gouache y arenilla sobre tela  
84x110 cm

Horno Solar, 1967  
Materiales diversos sobre madera, engranaje  
y lámpara, 1967  
60,1x65,7x11,7 cm

## Fernando Irazábal

Bestia 10, hacia 1960  
Cartón corrugado y masilla sobre madera  
120x149 cm

Sin título, 1961  
Pintura de aceite y óleo sobre papel  
72x101 cm

Sin título, 1959  
Técnica mixta sobre papel  
52,1x62,8 cm

## Francisco Hung

Materias flotantes, 1964  
Óleo sobre tela  
95,7x145 cm

Pintura N° 5, 1964  
Óleo, acrílico y yeso sobre tela  
145x228 cm

Sin título, 1972  
Témpera sobre cartulina  
69,8x400 cm

## Gabriel Morera

Sin título (Serie Cabezas), 1961  
Materiales diversos sobre tela en bastidor  
35,2x24,2x1,5 cm

## Gerd Leufert

Monocromo blanco, 1961  
Óleo sobre madera  
80x60 cm

## Harry Abend

Relieve, 1964  
Bronce (1/3)  
62,5x146x25 cm

## Humberto Jaimes Sánchez

Exterior 1, 1963  
Óleo sobre tela  
110x89,7 cm

Personaje mural, 1958  
Óleo sobre cartón  
45x32,5 cm

Stage of believe, 1969  
Óleo y materiales diversos sobre tela  
69x55 cm

## Jorge Pizzani

De Goya (de la serie Acción GAN), 2005  
Acrílico sobre tela  
170x136 cm

El mundo lo dice antes, 1972  
Tinta sobre papel  
50x70 cm

## José María Cruzent

Le plié de l' arayne, 1971  
Óleo y mallas de hilo sobre tela  
99x100 cm

Une forme speciale d' hipocrisie "La Pudeur",  
1968  
Óleo y materiales diversos sobre tela  
180x130 cm

## José Ramón Sánchez

Las tres alegres comadres, 1984  
Acrílico, cartulina y textil sobre papel  
99,8x150 cm

## Juan Calzadilla

Crónica de Caracas con cráneos de la  
Digepol, 1965  
Tinta sobre papel  
26,4x17,7 cm

Figuras en un espacio suspendido, 1987  
Acrílico y tinta sobre cartulina  
35x50 cm

## Luisa Richter

Composición, 1958  
Óleo y arenilla sobre tela  
159x95 cm

## Manuel Mérida

Sin título, 1974  
Acrílico sobre papel  
42,5x55 cm

## Manuel Quintana Castillo

Sin título, sin fecha  
Óleo sobre cartón  
46x38,5x2 cm

## Mario Abreu

Vitral, 1959  
Óleo sobre tela  
130,5x97,5 cm

## Maruja Rolando

Sin título, 1960  
Óleo sobre cartón piedra  
47x41 cm

## Oscar Pellegrino

Sin título (Cáliz), sin fecha  
Pintura acrovinílica y materiales diversos  
sobre tela  
160x120x2 cm

Seminario, 1988  
Pintura acrovinílica, yeso y cemento sobre  
madera  
120x365x2 cm

## Oswaldo Vigas

Origen, 1967  
Óleo sobre tela  
163x130 cm

## Teresa Casanova

Intromisión retrospectiva, 1962  
Óleo y acrílico sobre tela  
91x147 cm

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

