



Informe Anual 2014



La Cultura Mercantil:

Una guía de conducta a través de 90 años de servicio

El 23 de marzo de 1925 nace en la ciudad de Caracas, por iniciativa de un importante grupo de emprendedores venezolanos, el Banco Neerlandés Venezolano que, un año después, comenzaría a llamarse Banco Mercantil y Agrícola.

Hoy todos conocemos el desarrollo en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios que ha experimentado a nivel nacional e internacional la marca Mercantil.

A partir de esa fecha y hasta hoy han transcurrido 90 años de crecimiento sostenido, y Mercantil continúa comprometido tanto con el desarrollo productivo de las sociedades donde está presente como con sus instituciones y su gente; apoyando en forma permanente el crecimiento y progreso de sus más de cinco millones de clientes, introduciendo nuevas tecnologías, generando empleo, velando por el bienestar y la formación de más de nueve mil quinientos trabajadores y apoyando directamente a la comunidad y a importantes organizaciones de desarrollo social.

Más allá del desarrollo de sus múltiples instalaciones, red de oficinas, infraestructura y tecnología, Mercantil es su gente y a lo largo de su trayectoria sus principios y valores, que son compartidos por todos, han permanecido inalterables y son un referente en el comportamiento empresarial de Mercantil.

En este noventa aniversario, hemos considerado oportuno desarrollar un documento que recogiera en blanco y negro los fundamentos de la Cultura Mercantil, que no son ideas nuevas, sino que forman parte de la cotidianidad de todos los que formamos parte de la familia Mercantil y lo más importante es que esa Cultura ha sido constante en el tiempo y representa nuestra manera de ser y además guía nuestra actuación y proceder en forma permanente.

En las páginas de esta Memoria Anual 2014, que se presenta en la Asamblea Ordinaria de Accionistas en el año del 90 aniversario de la fundación de Mercantil, se recogen los elementos que integran esa Cultura y ese Compromiso como una guía permanente para el presente y futuro de la organización y que adicionalmente resume la forma de hacer negocios en Mercantil ampliamente reconocida por clientes, empleados y relacionados.

Mercantil Servicios Financieros es una corporación proveedora de servicios financieros que se desempeña en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios en Venezuela, con presencia en 9 países en América y Europa. Sus acciones se cotizan en el mercado bursátil de Caracas y sus ADR en los mercados OTC de los Estados Unidos. Sus principales empresas subsidiarias incluyen, en Venezuela, a Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Merinvest; en Estados Unidos a Mercantil Commercebank; en Panamá a Mercantil Bank (Panamá) y en Suiza a Mercantil Bank (Schweiz) AG. Mercantil figura como una de las 1.000 compañías más importantes del mundo de acuerdo con la revista Forbes (2014).

Mercantil





Informe Anual 2014

CONTENIDO

Presentación	5
Evolución Acción Mercantil	6
Indicadores Relevantes	7
Junta Directiva y Administración	8
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	9
Informe de la Junta Directiva	11
Informe de los Comisarios	21
Estados Financieros	23
Entorno Económico	29
Posicionamiento Estratégico	35
Análisis de Resultados Consolidados	39
Gestión de Negocios	52
Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa	69
Capital Humano	71
Gestión de Riesgo	73
Desempeño de Subsidiarias	81
Calificaciones de Riesgo	89
Prevención y Control de Legitimación de Capitales	91
Auditoría Interna	95
Compromiso Social	99
Gobierno Corporativo	103
Informe de la Junta Directiva sobre Cumplimiento de Principios de Gobierno Corporativo	109
Premios y Reconocimientos	111
Empresas Subsidiarias	115
Una marca enraizada en Venezuela con presencia multinacional	117



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con un patrimonio de Bs. 32.554 millones (US\$ 5.180 millones)* y presencia en 9 países de América y Europa. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) Nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan *over the counter* (OTC) en los Estados Unidos de América.

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

Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, es la principal subsidiaria de Mercantil en Venezuela, cuenta al 31 de diciembre de 2014 con una red nacional de 265 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 Florida, cinco en Houston y una en Nueva York; Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza; Mercantil Bank (Curaçao) N.V. en Curazao; Mercantil Bank (Panamá) en Panamá con cinco oficinas de atención al público, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman), en Islas Caimán; Mercantil Merinvest C.A. en Venezuela, Mercantil Capital Markets (Panamá) en Panamá; Mercantil Seguros en Venezuela, con 34 oficinas de atención al público, Mercantil Seguros Panamá en Panamá y Mercantil Inversiones y Valores, *holding* de otras subsidiarias de apoyo.

Mercantil participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera en banca, seguros y gestión de patrimonio.

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 Florida, en Estados Unidos, por medio de la subsidiaria Mercantil Commercebank, N.A.

(*) 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. 6,2842 / US\$ 1. Tipo de cambio controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

"Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B
ADR Nivel 1: MSFZY y MSFY"
Años Finalizados

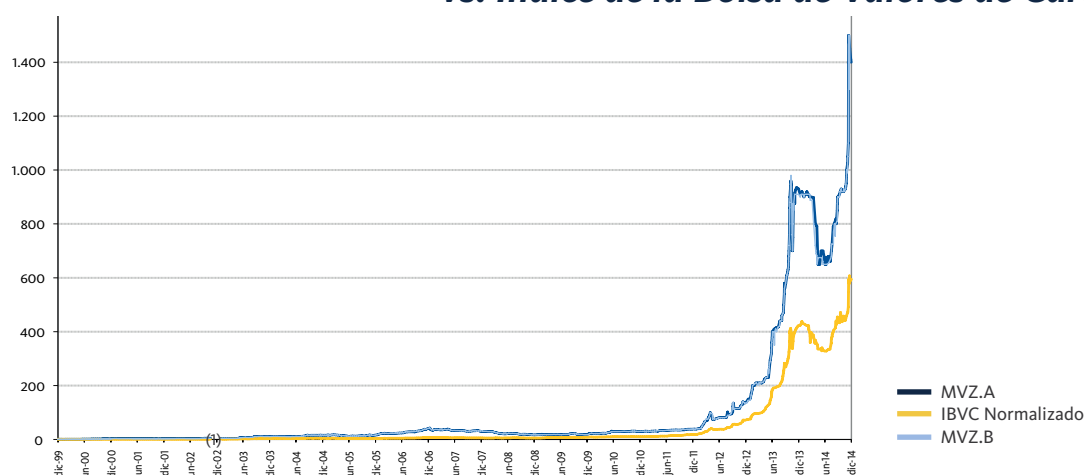
	Diciembre 31 2014 US\$(³)	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares
Utilidad por Acción ⁽¹⁾	15,82	99,40	73,12	41,97	24,89	21,82
Precios de Cierre						
Acción tipo A	222,78	1.400,00	929,99	140,00	38,10	29,50
Acción tipo B	222,78	1.400,00	910,00	135,00	38,20	29,50
Valor mercado/ Utilidad por acción ⁽¹⁾						
Acción tipo A		14,1	12,7	3,3	1,5	1,4
Acción tipo B		14,1	12,4	3,2	1,5	1,4
Valor según libros por acción ⁽²⁾	50,68	318,49	241,23	147,49	107,38	83,17
Valor de mercado / Valor Libros ⁽²⁾						
Acción tipo A		4,4	3,9	0,9	0,4	0,4
Acción tipo B		4,4	3,8	0,9	0,4	0,4
Número de Acciones en Circulación						
Acción tipo A		59.401.343	59.401.343	59.401.343	59.405.780	59.496.176
Acción tipo B		42.813.618	42.813.618	42.813.618	42.818.328	42.860.312
Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)						
Acción tipo A		33.665	2.142	12.979	9.544	9.159
Acción tipo B		17.440	2.354	5.201	4.319	5.899
Dividendos Repartidos						
En Acciones (Acciones nuevas por cada acción en tenencia)		-	-	-	-	-
En Efectivo (Bs. por acción)	1,75	11,00	6,50	4,00	3,00	1,50
Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)						
Acción tipo A		0,8	0,7	2,9	7,9	5,1
Acción tipo B		0,8	0,7	3,0	7,9	5,1

(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. 6,2842 / US\$1. Tipo de cambio controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

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



⁽¹⁾ En esta fecha no hubo actividades en la Bolsa

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados

(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Años finalizados	Diciembre 31 2014 US\$	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares
Balance General ⁽¹⁾						
Total Activo	56.579	355.550.156	239.313.132	142.642.205	102.696.327	79.382.962
Cartera de Crédito (Neta)	31.408	197.382.285	121.818.576	77.885.513	60.371.801	42.928.106
Captaciones del Público	46.891	294.674.669	195.916.835	114.605.566	81.834.145	62.366.913
Patrimonio	5.180	32.553.964	24.657.506	15.076.192	10.977.160	8.513.300
Cuentas de Resultados ⁽²⁾						
Margen Financiero Neto	2.877	18.081.128	11.483.870	7.484.264	4.581.383	2.810.196
Comisiones y Otros Ingresos	1.296	8.141.183	6.385.147	3.997.898	2.762.903	3.229.233
Gastos Operativos	(2.982)	(18.740.590)	(11.732.159)	(7.523.368)	(5.440.219)	(3.950.853)
Resultado Neto	1.568	9.854.389	7.250.427	4.162.607	2.472.168	2.176.313
Indicadores de Rentabilidad (%)						
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio		9,3%	8,8%	8,5%	7,8%	7,1%
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales		33,2%	36,7%	37,4%	38,1%	49,2%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)		36,3%	36,5%	32,9%	26,7%	31,8%
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)		3,4%	3,8%	3,5%	2,8%	3,2%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)						
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) ⁽³⁾		15,2%	18,4%	18,8%	18,7%	20,4%
Patrimonio / Activo		9,2%	10,3%	10,6%	10,7%	10,7%
Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)						
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta		0,3%	0,5%	0,9%	1,7%	2,9%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio		1.186,9%	649,3%	372,6%	199,6%	110,8%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta		3,1%	3,3%	3,3%	3,4%	3,2%
Indicadores de Eficiencia (%)						
Gastos Operativos / Activo Total Promedio		5,3%	5,3%	5,4%	5,3%	5,2%
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos		49,1%	47,4%	47,7%	50,6%	46,7%
Indicadores de Liquidez (%)						
Disponibilidades / Depósitos		26,1%	23,7%	24,0%	16,7%	19,0%
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos		49,5%	56,2%	52,5%	47,3%	53,6%
Otros Indicadores (%)						
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos		69,2%	64,3%	70,3%	76,4%	71,1%
Activos Financieros / Total Activo		76,5%	79,0%	78,8%	84,2%	81,5%
Activos Financieros / Depósitos		92,3%	96,4%	98,1%	105,7%	103,7%
Número de Empleados						
Empleados en Venezuela		8.850	8.944	8.829	8.533	8.206
Empleados en el Exterior		1.003	938	880	848	828
Red de Distribución						
Oficinas en Venezuela ⁽⁴⁾		299	299	302	304	306
Oficinas en el Exterior		30	26	23	24	22
Oficinas de Representación		5	5	5	5	6
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		125	128	106	60	38
Comercios		122	188	186	117	83
Número de Cajeros Automáticos (ATM)		1.379	1.432	1.392	1.334	1.334
Número Puntos de Venta (POS) ⁽⁵⁾		50.903	53.388	48.672	42.720	40.427

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2014: Bs. 6,2842 / US\$ 1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio anual: Bs. 6,2842 / US\$ 1 (controlado)

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

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

(5) Puntos de Venta Físicos

Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Gustavo J. Vollmer H.²†
Gustavo A. Marturet M.³
Alfredo Travieso P.²
Luis A. Romero M.¹
Víctor J. Sierra A.²
Gustavo Galdo C.³
Roberto Vainrub A.³
Miguel A. Capriles L.²
Nerio Rosales R.

Suplentes

Luis A. Sanabria U.²
Eduardo Mier y Terán¹
Luis Esteban Palacios W.²
Luis A. Marturet M.²
Carlos Hellmund B.¹
Francisco Monaldi M.³
Federico Vollmer A.³
Claudio Dolman C.²
Carlos Zuloaga T.³
Alejandro González Sosa¹
Miguel A. Capriles C.¹
Luis Pedro España N.¹
Alberto Sosa S.¹
Alexandra Mendoza Valdés¹
David Brillembourg C.³
Rafael Sánchez B.³
Nelson Pinto A.
Gustavo Marturet M.¹
René Brillembourg C.¹
W. Millar Wilson

Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

Secretario

Suplente

Rafael Stern S.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Humberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nerio Rosales Rengifo *
Director Ejecutivo Global

Millar Wilson *
Director Ejecutivo Negocios Internacionales

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

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

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

Alfonso Figueredo D. *
Gerente Global de Finanzas

Fernando Figueredo M. *
Gerente Global de Riesgo Integral

Philip Henríquez S. *
Gerente Global de Banca Corporativa y de Inversión

Rodolfo Gasparri G. *
Gerente Global de Operaciones y Tecnología

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal

María Silvia Rodríguez F. *
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros

Carlos Tejada G. *
Gerente Global de Banca Empresas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente Global de Auditoría Interna

Anahy Espiga
Gerente Global de Planificación Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento Corporativo

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

* Miembro del Comité Ejecutivo

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

Convocatoria

Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 1.328.794.493,00
Capital Suscrito y Pagado Bs. 664.397.246,50
Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 20 de marzo de 2015 a las 10:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2014, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Trigésima Primera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2015".
6. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2015 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2015".

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 2014, debidamente examinados por los Auditores Externos "Españeira, Pacheco 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 Trigésima Primera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2015", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, PO3, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2015 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2015", se encuentra a su disposición, en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 19 de febrero de 2015

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva



90 años
Mercantil

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 19 de febrero de 2015

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2014, con referencia también a 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, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

Resultados financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 9.854 millones (US\$ 1.568 millones*), de los cuales Bs. 3.974 millones corresponden al primer semestre y Bs. 5.880 millones corresponden al segundo semestre. Estos resultados comparan favorablemente con los correspondientes al año 2013 de Bs. 7.250 millones (US\$ 1.185 millones*). Las principales contribuciones a esta utilidad del año 2014 provienen de Mercantil, C.A., Banco Universal, el cual aportó Bs. 9.367 millones; Mercantil Seguros, C.A. con Bs. 1.128 millones; Mercantil Commercebank Florida Bancorp con Bs. 122 millones y Mercantil Merinvest, C.A. con Bs. 48 millones.

Corresponde resaltar que de acuerdo a varias disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil han cancelado aportes a distintos organismos oficiales en Venezuela y en el exterior, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 5.259 millones y representan el 28,2 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 5.477 millones y equivalen al 29,4 % de tales gastos. De dicha cantidad de Bs. 5.259 millones, Bs. 5.195 millones corresponden a lo pagado en Venezuela y Bs. 64 millones a lo pagado en el exterior.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 355.550 millones (US\$ 56.578 millones*), 48,6 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2013. El patrimonio cerró en Bs. 32.554 millones (US\$ 5.180 millones*), 32 % más que el registrado en diciembre del año 2013.

La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 62 % respecto al cierre de 2013, al ubicarse en Bs. 197.382 millones (US\$ 31.409 millones*), frente a Bs. 121.819 millones (US\$ 19.385 millones*) al cierre de 2013. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,3 %, 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 Curazao N.V. y Mercantil Bank (Panamá) S.A.

* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 6,1180 al 31 de diciembre de 2013). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 1.186,9 %, siendo de 649,3 % para el cierre de 2013.

Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 5,3 %, igual al del cierre del año 2013, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 49,1 %, índice que para el año 2013 fue de 47,4 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 15,2 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 18,4 % al cierre de 2013. 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.

Durante el segundo semestre se pagó la segunda porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 153.322.441,50 (Bs. 1,50 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. 153.322.441,50 (Bs. 1,50 por cada acción) y al dividendo extraordinario en efectivo por Bs. 817.719.688,00 (Bs. 8,00 por cada acción), alcanzaron la suma de Bs. 1.124.364.571,00, lo que representó un incremento del 69,2 % respecto del dividendo del año 2013.

Al 31 de diciembre de 2014, Mercantil había emitido y colocado la serie 4 de la emisión 2010-I, la serie 1 de la emisión 2012-I, las series 1 y 2 de la emisión 2013-I y las series 1 y 2 de la emisión 2014-I de Obligaciones Quirografarias por Bs. 30 millones, 20 millones, Bs. 60 millones y Bs. 40 millones, respectivamente y las series de la 1 a la 8 de las emisiones 2013-I y 2014-I de Papeles Comerciales por Bs. 300 millones cada emisión.

Con relación al Programa de Recompra de acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Trigésima Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de septiembre de 2014. Atendiendo a la situación del mercado bursátil, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014 no se realizaron recompras de nuevas acciones. Al cierre del año 2014 Mercantil no mantiene acciones en tesorería.

Calificaciones

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

Por otra parte, Fitch Ratings, en su última evaluación anual emitida en diciembre de 2014, ratificó a Mercantil Servicios Financieros la calificación nacional para el corto plazo en “F1+(ven)” y ajustó la calificación nacional para el largo plazo a “A+(ven)”.

Asimismo, ratificó a la filial Mercantil Banco la calificación nacional para el corto plazo en “F1+(ven)” y ajustó su calificación nacional para el largo plazo a “AA-(ven)”, siendo la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela. Procedió también Fitch Ratings a ajustar las calificaciones de riesgo internacionales que otorga a Mercantil Banco a “CCC” para el largo plazo, a “C” para el corto plazo y a “ccc” de Viabilidad.

Estos ajustes realizados a las calificaciones de riesgo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco responden a la modificación efectuada por dicha calificadora en diciembre de 2014 a la calificación soberana de Venezuela. Las calificaciones internacionales de Mercantil Banco están mayormente supeditadas al riesgo país.

De igual manera, Fitch Ratings, en diciembre de 2014, revisó las calificaciones de riesgo de las subsidiarias Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A., ratificando las mismas en “BB” para el largo plazo con perspectiva “Estable”, en “B” para el corto plazo y “bb” de Viabilidad. Estas calificaciones también se encuentran limitadas por la calificación soberana de Venezuela.

Reconocimiento

El pasado 2 de noviembre, a la edad de 91 años, falleció en la ciudad de Caracas el Dr. Gustavo J. Vollmer Herrera, quien fuera miembro de la Junta Directiva a lo largo de 49 años, de los cuales 13 fue Presidente de la filial Mercantil Banco y del Consorcio Inversionista Mercantil (CIMA).

Su ejemplo de honestidad, competencia, trabajo, solidaridad, sencillez, cercanía, bondad y sólidos principios éticos manifestados durante toda su trayectoria, constituye un aporte y legado que el Dr. Vollmer Herrera efectuó a Mercantil, dejando profunda huella.

Con su proceder contribuyó en importante medida a forjar la “Cultura Mercantil”, caracterizada por su apego a los principios éticos, a la transparencia, la responsabilidad, la solidaridad y el compromiso con la comunidad, entre sus varios atributos.

La Junta, al lamentar profundamente el fallecimiento del Dr. Vollmer Herrera, desea destacar sus dotes personales, su valiosa contribución y el acertado consejo que de él recibiera durante tantos años.

90 aniversario

El próximo 23 de marzo, la filial Mercantil Banco arribará a sus 90 años de fundado.

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

Para conmemorar tan significativa e importante fecha, se tienen previstos, en el transcurso del año, eventos y actividades de carácter institucional.

Productos y servicios

Al cierre de 2014, Mercantil Servicios Financieros registró 5.022.000 clientes, considerando 4.648.000 de Mercantil Banco Universal, 880.000 de Mercantil Seguros y 117.000 de Mercantil Commercebank, de los cuales 589.000 son comunes a las tres filiales. Cada semestre se incorpora un número significativo de clientes, mayormente en el caso de Mercantil Banco, que en el segundo semestre de 2014 registró 116.000 nuevos clientes.

En cuanto a participación de mercado en el producto Tarjetas de Crédito, Mercantil Banco se ubicó en la segunda posición del sistema financiero, con un porcentaje de 18,4 %, gracias a las actividades promocionales y de ajustes que se llevaron a cabo en los límites de crédito en el segundo semestre del año.

Asimismo, mediante iniciativas de cruce de productos, fueron otorgadas a más de 163.000 clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos, su primera y/o segunda tarjeta de crédito, lo cual representó una exposición de Bs. 5.859 millones durante el segundo semestre.

En el segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención Mercantil Aliado, ubicados en sectores populares de 15 estados y en el Distrito Capital. A este respecto, se ha mantenido un incremento sostenido en la colocación de los productos dirigidos a este segmento. Así, la Tarjeta Efectivo experimentó un crecimiento de 76,61 % alcanzando un total de 174.685 Tarjetas y el Crédito para Microempresas registró un aumento de 98,90 %, alcanzando esta cartera un total de Bs. 5.195 millones con 17.386 prestatarios activos al cierre del año.

Se dio continuidad a la estrategia de facilitación de servicios a los clientes, incorporando a los equipos multifuncionales instalados en las áreas de autoservicio "Vía Rápida Mercantil", la opción de actualización de libretas. Al cierre del período, a través de la "Vía Rápida Mercantil" fueron procesadas 4,9 millones de transacciones que representan un porcentaje de derivación de 53,6 % de las transacciones totales de las oficinas.

Entre junio y octubre de 2014, se incorporó en el Sistema Automatizado del Centro de Atención Mercantil, en la opción Afiliación al Cargo Automático para Pago de Tarjetas de Crédito, la alternativa "O" para suspensión de productos y otras alternativas adicionales para el Monitoreo de Alerta.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar en Mercantil en Línea Personas más de 1.270.000 usuarios y en Mercantil en Línea Empresas más de 66.000 grupos afiliados para finales de diciembre de 2014, quienes en conjunto realizaron 618 millones de transacciones durante el año, representando más del 53 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Durante el segundo semestre, Mercantil en Línea Personas incorporó las funcionalidades de Activación y Desactivación de Servicios, Transferencias a Cuenta Propia Internacional y la Solicitud de Disponibilidad de Fondos al Banco Central de Venezuela para la Cuenta Especial en Moneda Extranjera.

Por su parte, Mercantil en Línea Empresas liberó la consulta y toma de órdenes de compra de divisas "SICAD II" y realizó la migración de la plataforma del producto "Cobranza de Facturas" con mejoras funcionales para la conciliación de las empresas recaudadoras y atención tecnológica local.

Igualmente, fue puesta en uso la nueva funcionalidad por Internet del producto "Pronto Crédito Empresarial en Línea", dirigido a los segmentos de Banca Empresas. Al cierre de diciembre se liquidaron 115 créditos, por un monto de Bs. 150 millones.

Al cierre del año, la cuenta oficial de la filial Mercantil Banco en Twitter, @MercantilBanco, la cual recién cumplió en febrero de 2015 dos (2) años de su lanzamiento, contaba con 180.000 seguidores, la cual atendió alrededor de 22.400 planteamientos, posicionándose como la cuarta cuenta más seguida en el sistema bancario y la segunda del sector con respecto al indicador de influencia "Klout", que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores, con una calificación de 66 puntos. Esto, en materia de redes sociales es considerado un número positivo y reconocido a nivel de empresas.

En el mes de septiembre, Fondonorma validó certificados de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de 9 líneas de servicio, siendo Mercantil Banco la primera institución financiera con tan alto número de líneas de servicio certificadas, que permiten asegurar la calidad en la oferta de productos y servicios.

El servicio de banca móvil de Mercantil Commercebank, Mercantil Mobile, continúa ofreciendo un servicio de alta calidad y valor para los clientes. Al 31 de diciembre de 2014, contó con más de 10.100 clientes quienes realizaron más de 131.000 transacciones mensuales. Las secciones incorporadas durante 2014 fueron: posición de publicidad (*banner advertising*) para enviar las ofertas y las comunicaciones a los clientes; captura remota de depósitos para Blackberry; alertas para determinados tipos de transacciones, tales como transferencias (*wires*), transacciones AHC y saldos de cuentas y la aplicación para disponer de fondos contra una línea de crédito.

Asimismo, la plataforma de la Banca en Línea agregó varias funcionalidades tales como los acuerdos *e-sign* y *e-notifications*, que permiten a los clientes dar su consentimiento para recibir documentos electrónicos y alertas vía correo electrónico disminuyendo así la impresión y distribución de estados de cuenta editados; el desembolso ACH para los clientes comerciales y los pagos y anticipos de préstamos, entre otros. Al cierre del 2014, el canal de banca en línea manejó el 83 % de todas las transacciones y el 70 % de todos los estados de cuenta fueron entregados electrónicamente.

También procede hacer referencia a la aplicación Business to Consumer (B2C), la cual se basa en un navegador que mejora los sistemas del Banco para originar y aprobar préstamos de consumo y tarjetas de crédito con un procesamiento más eficiente y aprobaciones automatizadas. El resultado es una experiencia optimizada para los clientes, que a su vez protege la calidad crediticia del Banco.

Mercantil Bank (Panamá), como parte de los planes para expandir sus operaciones locales en crecimiento, abrió su cuarta oficina, esta vez en un centro comercial ubicado en el área de Costa del Este, para servir mejor a sus clientes en la Ciudad de Panamá. La nueva oficina ofrece una completa gama de productos y servicios de banca personal y comercial, incluyendo un cajero automático.

La filial Mercantil Seguros emprendió y continuó en el segundo semestre de 2014 con una serie de iniciativas en materia de calidad de servicios, nuevos beneficios y coberturas, así como innovaciones tecnológicas en procura de facilitar aún más la atención a los asegurados.

En tal sentido, en el segmento de automóvil fue implementada la nueva modalidad de servicios en los centros de Servicio Automotriz Mercantil (SAM), comenzando por su sede en Caracas, la cual se enfoca principalmente a la simplificación de los trámites para inspección y gestión de siniestros, usando para ello herramientas tecnológicas innovadoras orientadas a la efectividad y automatización de los procesos. Así, a través del procedimiento Siniestros No Presenciales (SNP), disponible para la Gran Caracas, se ofrece un servicio exclusivo y de atención preferencial a los asegurados para el reporte y tramitación, desde la comodidad de su hogar u oficina, de los eventuales siniestros leves de automóvil que se les presenten. Este beneficio se complementa además con el exclusivo Servicio de Cita para Reparación Inmediata del Vehículo (CRI), exonerando los ajustes de daño presencial y optimizando los tiempos de respuesta a los clientes. Ambas modalidades se extenderán a nivel nacional durante el año 2015.

En materia de seguros de personas se incorporó la cobertura para Atención Médica por Enfermedad al Servicio de Asistencia en Viajes ofrecido en las Pólizas de Protección Vital y se consolidó el novedoso Servicio de Orientación Médica Telefónica en todas las pólizas con cobertura de Gastos Médicos, a través del cual los asegurados pueden disponer de atención médica telefónica cuando y donde lo necesiten, las 24 horas los 365 días del año. Para los seguros de vehículos, se implementó un proceso masivo para la revisión y ajuste de las sumas aseguradas, a fin de ofrecer a los asegurados la posibilidad de mantener actualizadas las coberturas en todo momento en caso de eventual siniestro.

Durante el segundo semestre de 2014 lanzó el Portal Asesor-Cobranza Electrónica, a través del cual los clientes, tanto personas naturales como jurídicas, pueden pagar sus pólizas de contado por medio de transferencias bancarias de cualquier banco o registrar en línea depósitos realizados en cheques o en efectivo, agilizando así los trámites de la operación y minimizando los tiempos de respuesta.

En materia de infraestructura, a finales de 2014 Mercantil Seguros inauguró los nuevos espacios destinados a su Centro de Atención Inmediata (CAI) en su sede principal en Caracas, los cuales cuentan con un amplio y novedoso ambiente de vanguardia equipado con la más alta tecnología a la disposición de asegurados, intermediarios y aliados comerciales para la gestión de negocios, tramitación de pólizas y recepción de documentos, optimizando así los tiempos de respuesta, ofreciendo atención diferenciada a clientes y asesores facilitando la operación, continuando así con su proceso de consolidación como la mejor empresa para hacer negocios a nivel nacional.

Por otra parte, en el mes de septiembre se inició la Campaña de Negocios Referidos Empresas, orientada a la captación de nuevos clientes personas jurídicas, ofreciéndoles la posibilidad de proteger sus bienes y a sus empleados, con cualquiera de los productos comercializados por Mercantil Seguros, complementando de esta forma la Campaña de Negocios Referidos Personas iniciada el primer semestre del año, en la cual se alcanzó una emisión de más de 24.800 pólizas en el año.

Banca Personas y Gestión de Patrimonios atiende el segmento de Banca Personas y administra los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores en Venezuela, Estados Unidos, Suiza y Panamá. Durante el año 2014, la actividad se mantuvo en la mejora de sus productos y servicios, así como en la consolidación de los mismos en Panamá.

La gestión de Mercado de Valores durante el año 2014 dio un importante aporte al funcionamiento del mercado cambiario a través de SICAD II, con las facilidades otorgadas a los clientes para el registro de sus órdenes, lo que contribuyó significativamente con el crecimiento de la “Cuenta de Valores Mercantil”, que al cierre de 2014 alcanzó un total de 164.785 clientes, quienes también participan en el mercado primario y secundario de valores, incrementándose la custodia de Títulos Valores en 17,5 % y los ingresos en 17,8 %.

En Estados Unidos, Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank, N.A., cerró en 2014 con un total de 3.324 clientes. En el período de la cuenta continuó el desarrollo de mejoras en materia tecnológica para apoyar el crecimiento y mejorar la calidad del servicio.

En Venezuela, los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión. Al cierre de 2014, los rubros de administración de carteras y de ingresos se incrementaron en 45,5 % y 67,8 %, respectivamente, respecto al cierre de 2013. Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A., mantuvo su posición líder en la industria, obteniendo al cierre del año 2014 un patrimonio de Bs. 2.123 millones, lo que representa un incremento de 16,2 % respecto a 2013, con un 33,9 % más de ingresos en el período, alcanzando un total de 184.921 clientes. Dentro del Portafolio Mercantil Renta Fija, el producto “Plan Crecer Mercantil” continuó su expansión, alcanzando 54 % del volumen, con Bs. 1.151 millones.

Por su parte, los Fideicomisos son ofrecidos a los clientes en Venezuela por Mercantil C.A., Banco Universal y en Estados Unidos por Mercantil Commercebank Trust Company, N.A.

Durante el año 2014, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal continuó focalizando sus esfuerzos en la mejora de sus servicios y el lanzamiento de dos nuevos productos: Fideicomiso de Contingencia Laboral y Fideicomiso de Depósito en Garantía, reafirmando así su condición de referente en el mercado fiduciario. Respecto al año 2013, el volumen fiduciario administrado aumentó 40,4 % y los ingresos por servicios 58,4 %.

Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., al cierre del año registró una disminución de 2,0 % en los activos consolidados bajo administración con un incremento importante en los ingresos. Cabe resaltar que los esfuerzos se dirigieron a mejorar la eficiencia de los procesos con el propósito de optimizar el servicio a los clientes, brindándoles una mejor y oportuna información.

Mercantil Bank (Schweiz) enfocó sus productos y servicios de gestión de patrimonios a la Banca Privada, incrementando de esta manera el volumen de sus activos en 6,3 % y los ingresos en 13 %.

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

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2014, realizada tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank, como de la Fundación Mercantil, alcanzó la suma de Bs. 57,5 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas de reconocidas organizaciones que atienden el desarrollo social y educativo en Venezuela y en los Estados Unidos.

Los aportes se destinaron en un 57 % a instituciones que atienden la Educación Básica y Superior y especialmente a los programas de emprendimiento y becas que brindan la oportunidad a jóvenes de permanecer desarrollando sus estudios universitarios y de educación media; y el 43 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades programas de prevención en Salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes y aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Durante el año, destaca en Venezuela la consolidación de la alianza entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, la cual está enmarcada en el desarrollo y fortalecimiento del Programa Ponle Cariño a tu Escuela que tiene más de treinta años de existencia. Esta alianza tiene entre sus objetivos la rehabilitación y mantenimiento de la planta escolar, el generar conciencia y compromiso de mantenimiento escolar y crear espacios de participación con las comunidades educativas. Durante el 2014 se atendieron más de 22 centros educativos a nivel nacional que han beneficiado en forma directa a más de 12.000 estudiantes.

Igualmente, continuó desarrollándose el programa de Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, mediante el cual Mercantil Banco Universal conjuntamente con la Fundación Mercantil pone a disposición de una serie de instituciones sociales su plataforma de internet, con el propósito que la clientela pueda tener información actualizada acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos.

En los Estados Unidos, como parte del Compromiso Social, se continuó fortaleciendo el apoyo a los programas que adelantan tanto la Universidad Internacional de la Florida FIU y el Museum of Fine Arts de Houston, así como a reconocidas instituciones que atienden en forma específica el desarrollo social de las comunidades de bajos ingresos.

Finalmente, merece especial mención y reconocimiento la participación activa y creciente del Voluntariado Mercantil y sus familiares en diversas actividades, entre las que destacan en Venezuela los programas de arborización y de construcción de viviendas en alianza con la Universidad Simón Bolívar y la Organización Techo, respectivamente, y en los Estados Unidos las instituciones March of Dimes y La liga contra el cáncer.

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

Reconocimientos

Mercantil Servicios Financieros se ubicó como la primera institución venezolana en el ranking de la revista The Banker Top 200 Instituciones Financieras de Latinoamérica. De acuerdo a los resultados, Mercantil Servicios Financieros ocupa el puesto número 15, mejorando 14 peldaños con respecto al año anterior. Adicionalmente, ocupa el puesto 4 de ese mismo ranking al medirse por el crecimiento del Tier 1 y de los activos totales y el puesto 9 al medirse por el crecimiento de los resultados.

También ocupa el puesto 4 del ranking “Top 100 Companies” de la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) y la posición número 2 en el sector financiero. Este ranking incluye las empresas más exitosas del país de capital nacional o extranjero, las cuales son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2013.

La revista AméricaEconomía colocó a la filial Mercantil Banco en el puesto N° 23 en su ranking de los 250 bancos de América Latina, mejorando 7 posiciones con respecto al año anterior. Este ranking incluye a los bancos estatales y los jerarquiza de acuerdo al tamaño de sus activos al cierre de junio de 2014.

Asimismo, esta filial ocupó la primera posición en el segmento de banca en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen, publicado por la reconocida revista P&M en su más reciente edición aniversario, el cual se basa en un estudio realizado por la empresa de investigación de mercado Datanálisis.

A estos reconocimientos otorgados a la filial Mercantil Banco, se suman los reseñados en el informe correspondiente al primer semestre de 2014, de “Mejor Proveedor en Comercio Exterior de Venezuela en 2014”, “Mejor Banca en Línea Personas de Venezuela” y “Mejores Iniciativas de Seguridad de la Información de Latinoamérica”, estos tres otorgados por la revista Global Finance; el “Data Integrity Award 2013 en Latinoamérica” conferido por MasterCard Worldwide y el primer lugar de preferencia del ranking de Marcas Gerente 2014 en el sector banca, el cual ha detentado por 7 años consecutivos.

Por otra parte, la filial Mercantil Seguros ocupó la primera posición en el segmento de seguros en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen publicado por la revista P&M. En el ranking “Top 100 Companies” de la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) ocupa la posición décima primera y la segunda del sector asegurador.

La subsidiaria Mercantil Commercebank, en el marco de los premios “Excellence in Banking & Finance 2014” realizado por la reconocida publicación especializada en temas de banca y finanzas South Florida Business Journal, ganó la categoría “Outstanding Community Service”. Este reconocimiento le fue otorgado por su participación activa en diversos programas de responsabilidad social en el sur de Florida, relacionados con el acceso a la vivienda para las personas de bajos recursos económicos, apoyo al micro emprendimiento, así como la participación de su voluntariado en actividades en la lucha contra el cáncer y aportes en el ámbito de la salud, cultura y educación.

Desarrollo y ambiente laboral

Cabe señalar la continuidad de la aplicación de las políticas de compensación que benefician y apoyan a los trabajadores en procura de preservar y mejorar sus condiciones económicas, políticas por las que se tiene una posición de liderazgo en esta materia en el sector financiero. Estas políticas van aunadas al desarrollo de programas permanentes de retención, formación y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Lo expresado se complementa con el desarrollo de variadas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional. 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 Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs.10.041.694,24.

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

Atentamente,

Gustavo J. Vollmer Acedo

Gustavo A. Marturet M.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Romero M.

Gustavo Galdo C.

Víctor J. Sierra A.

Roberto Vainrub A.

Miguel Ángel Capriles López

Nerio Rosales Rengifo

Informe de los Comisarios

Caracas, 20 de febrero de 2015

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 2014 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el Patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos nombrados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2014, a la cual asistimos.

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

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que 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 2014 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores. La Compañía presenta los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación, como información complementaria.

Atentamente.


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal



Francisco De León
Comisario Principal

Anexo: Informe de “Españeira, Pacheco y Asociados”.

Mercantil
Seguros



Estados Financieros

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

Balance General

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Activo

Disponibilidades

Portafolio de Inversiones

Otros Activos

Activo Total

Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales

Otros Pasivos

Total Pasivo

Patrimonio

Total Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2012
	bolívares	bolívares	bolívares
Activo			
Disponibilidades	44.750	16.970	188.257
Portafolio de Inversiones	34.778.210	25.603.253	15.555.779
Otros Activos	(4.223)	(65.055)	(24.328)
Activo Total	34.818.737	25.555.168	15.719.708
Pasivo y Patrimonio			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	750.000	212.000	190.000
Otros Pasivos	1.514.772	685.662	453.516
Total Pasivo	2.264.772	897.662	643.516
Patrimonio	32.553.965	24.657.506	15.076.192
Total Pasivo y Patrimonio	34.818.737	25.555.168	15.719.708

Estado de Resultados

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Ingresos

Ingresos Financieros

Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros

Total Ingresos

Gastos

Operativos

Financieros


Impuesto Sobre la Renta Diferido


Total Gastos


Utilidad Neta

	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2012
	bolívares	bolívares	bolívares
Ingresos			
Ingresos Financieros	15.597	23.968	22.111
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	9.701.954	7.472.794	4.487.366
Total Ingresos	9.717.551	7.496.762	4.509.477
Gastos			
Operativos	(144.386)	(118.758)	(137.733)
Financieros	(35.776)	(13.111)	(6.603)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	317.000	(114.466)	(202.534)
Total Gastos	136.838	(246.335)	(346.870)
Utilidad Neta	9.854.389	7.250.427	4.162.607


Nerio Rosales Rengifo
Director Ejecutivo Global


Alfonso Figueredo Davis
Gerente Global de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente


Balance General *Consolidado*

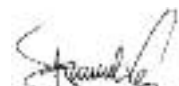
(Expresado en miles de Bs. y en millones de US\$)

Años finalizados


Activo	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
	2014	2014	2013	2012	2011	2010
	US\$ ⁽¹⁾	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
Disponibilidades						
Efectivo	694	4.363.470	3.809.871	2.456.745	1.186.110	1.050.803
Banco Central de Venezuela	10.540	66.235.160	37.599.293	22.414.239	10.594.642	9.043.256
Bancos y otras instituciones financieras del país	147	921.286	919.471	76.026	28.920	5.073
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	261	1.641.022	1.580.688	887.925	1.004.425	1.213.412
Efectos de cobro inmediato	595	3.740.214	2.461.748	1.722.425	816.733	512.402
	12.237	76.901.152	46.371.071	27.557.360	13.630.830	11.824.946
Portafolio de Inversiones						
Inversiones para negociar	2	11.519	70.999	88.430	291.129	232.550
Inversiones disponibles para la venta	5.837	36.684.481	34.967.914	20.191.962	18.210.469	17.087.370
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	4.202	26.404.305	16.798.928	7.364.455	2.878.553	623.040
Portafolio para comercialización de acciones	49	307.313	236.078	20.189	13.735	15.831
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	766	4.813.424	11.137.596	3.837.052	2.397.303	1.941.999
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	103	646.892	435.473	1.119.752	1.292.033	1.690.940
	10.959	68.867.934	63.646.988	32.621.840	25.083.222	21.591.730
Cartera de Créditos						
Vigente	32.262	202.742.735	124.758.531	79.336.932	60.829.744	42.384.693
Reestructurada	80	500.986	545.128	492.243	599.175	683.007
Vencida	84	530.681	539.970	552.222	574.655	1.011.526
En Litigio	1	8.618	94.446	160.798	486.320	282.840
	32.427	203.783.020	125.938.075	80.542.195	62.489.894	44.362.066
(Provisión para Cartera de Créditos)	(1.019)	(6.400.735)	(4.119.499)	(2.656.682)	(2.118.093)	(1.433.960)
	31.409	197.382.285	121.818.576	77.885.513	60.371.801	42.928.106
Intereses y comisiones por cobrar	395	2.481.114	1.681.142	895.041	633.289	482.918
Inversiones permanentes	54	338.801	242.007	185.124	195.376	188.824
Bienes realizables	4	28.116	78.098	49.096	73.812	94.879
Bienes de uso	325	2.044.681	1.116.611	832.347	695.397	689.246
Otros activos	1.197	7.506.073	4.358.639	2.615.884	2.012.600	1.582.313
Activo Total	56.578	355.550.156	239.313.132	142.642.205	102.696.327	79.382.962

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


Nerio Rosales Rengifo
Director Ejecutivo Global


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\$)

Años finalizados

Pasivo y Patrimonio

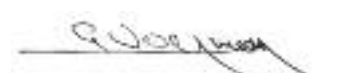
	Diciembre 31 2014 US\$ ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares
Pasivo						
Depósitos						
Cuentas corrientes no remuneradas	14.997	94.244.958	58.309.779	35.309.377	22.797.171	16.222.179
Cuentas corrientes remuneradas	16.100	101.175.773	68.533.113	34.308.373	24.965.178	19.929.002
Depósitos de ahorro	14.492	91.069.337	62.315.596	39.013.606	27.414.478	20.004.694
Depósitos a plazo	1.302	8.184.602	6.758.347	5.974.210	6.657.318	6.211.038
	46.891	294.674.670	195.916.835	114.605.566	81.834.145	62.366.913
Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores						
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	99	619.507	198.080	176.149	0	67.043
	99	619.507	198.080	176.149	0	67.043
Pasivos Financieros						
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo						
del País hasta un año	48	300.127	430.127	421	65.193	252.874
del País a más de un año	0	0	0	0	0	140.000
del Exterior hasta un año	417	2.620.511	974.051	1.115.218	1.286.790	548.552
del Exterior a más de un año	287	1.805.136	1.528.632	846.064	803.171	1.296.441
Obligaciones por operaciones de reporto	70	439.894	628.420	707.735	802.099	866.439
Otras obligaciones hasta un Año	20	127.739	19.927	13.963	31.042	27.201
Otras obligaciones a más de un Año	0	0	0	0	2.111	2.120
	842	5.293.407	3.581.157	2.683.401	2.990.406	3.133.627
Intereses y comisiones por pagar	15	93.504	54.236	23.305	25.256	29.475
Otros pasivos	3.438	21.602.934	14.198.060	9.591.762	6.385.717	4.789.814
Obligaciones subordinadas	111	696.338	696.144	478.591	478.591	478.591
Total Pasivo	51.396	322.980.360	214.644.512	127.558.774	91.714.115	70.865.463
Intereses minoritarios en filiales consolidadas	3	15.831	11.114	7.239	5.052	4.199
Patrimonio						
Capital Social	106	664.397	153.322	153.418	153.418	154.406
Actualización del Capital Social	31	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en emisión de acciones	0	0	203.546	203.546	203.546	203.536
Reservas de capital	27	166.715	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior	475	2.982.241	3.005.730	1.550.168	1.545.840	1.550.096
Resultados acumulados	4.305	27.054.686	18.505.241	11.902.480	8.137.241	5.922.273
Acciones recompradas y en poder de filiales	(7)	(43.018)	(10.850)	(6.678)	(3.514)	(16.182)
Acciones recompradas y restringidas para el plan de opciones a empleados	(8)	(48.608)	(48.608)	(48.608)	(48.403)	(41.569)
Remediones por planes de pensiones	(15)	(93.223)	0	0	0	0
Superávit no realizado por ajuste a valor de mercado de las inversiones	267	1.679.066	2.490.701	963.442	630.608	382.316
Total Patrimonio	5.180	32.553.965	24.657.506	15.076.192	10.977.160	8.513.300
Total Pasivo y Patrimonio	56.578	355.550.156	239.313.132	142.642.205	102.696.327	79.382.962

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


Nerio Rosales Rengifo
Director Ejecutivo Global


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\$)

Años finalizados

	Diciembre 31 2014 US\$ ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares
Ingresos Financieros						
Rendimiento por disponibilidades	34	215.664	24.524	8.595	9.376	6.495
Rendimiento por portafolio de inversiones	744	4.676.951	3.786.234	1.979.439	1.528.008	1.025.296
Rendimiento por cartera de créditos	4.018	25.247.483	14.642.794	9.815.722	6.416.560	4.544.692
Rendimiento por otros activos financieros	0	0	0	0	0	1.849
Total Ingresos Financieros	4.796	30.140.098	18.453.552	11.803.756	7.953.944	5.578.332
Gastos Financieros						
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(1.410)	(8.858.292)	(4.904.321)	(3.179.620)	(2.006.768)	(1.527.917)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(18)	(111.123)	(119.849)	(105.916)	(109.739)	(111.867)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(5)	(30.513)	(13.111)	(6.603)	(6.029)	(29.790)
Intereses por otros pasivos financieros	(30)	(185.461)	(148.163)	(109.681)	(122.434)	(135.410)
Total Gastos Financieros	(1.462)	(9.185.389)	(5.185.444)	(3.401.820)	(2.244.970)	(1.804.984)
Margen Financiero Bruto	3.335	20.954.709	13.268.108	8.401.936	5.708.974	3.773.348
Provisión para cartera de créditos y comisiones por cobrar	(457)	(2.873.581)	(1.784.238)	(917.672)	(1.124.522)	(963.152)
Gasto por desvalorización de inversiones en títulos disponibles para la venta	0	0	0	0	(3.069)	0
Margen Financiero Neto	2.877	18.081.128	11.483.870	7.484.264	4.581.383	2.810.196
Comisiones y Otros Ingresos						
Operaciones de fideicomiso	27	167.408	104.274	70.883	58.090	56.267
Operaciones en moneda extranjera	6	36.051	3.495	4.685	9.990	(7.612)
Comisiones por operaciones sobre cuentas de clientes	226	1.419.098	858.945	525.543	384.411	272.035
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	5	30.216	25.872	23.141	24.607	22.265
Participación patrimonial en inversiones permanentes	38	238.625	159.506	102.563	82.229	60.372
Diferencias en cambio	14	90.089	914.781	198.319	59.608	1.063.278
Ganancia en venta de inversiones en títulos valores	73	460.330	799.961	877.446	565.416	572.446
Otros ingresos	907	5.699.366	3.518.313	2.195.318	1.578.552	1.190.182
Total Comisiones y Otros Ingresos	1.296	8.141.183	6.385.147	3.997.898	2.762.903	3.229.233
Primas de seguros, netas de siniestros						
Primas	2.129	13.377.429	8.548.931	6.055.320	4.341.714	3.284.696
Siniestros	(1.785)	(11.216.351)	(7.225.263)	(5.033.730)	(3.587.810)	(2.863.982)
Total primas de seguros, netas de siniestros	344	2.161.078	1.323.668	1.021.590	753.904	420.714
Resultado en operación financiera	4.517	28.383.389	19.192.685	12.503.752	8.098.190	6.460.143
Gastos operativos						
Gastos de personal	(998)	(6.274.223)	(4.314.387)	(2.996.641)	(2.197.438)	(1.707.492)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(273)	(1.713.468)	(1.015.980)	(644.642)	(529.595)	(453.031)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(531)	(3.334.025)	(1.779.089)	(1.127.533)	(775.498)	(486.579)
Otros gastos operativos	(1.181)	(7.418.874)	(4.622.703)	(2.754.552)	(1.937.688)	(1.303.751)
Total gastos operativos	(2.982)	(18.740.590)	(11.732.159)	(7.523.368)	(5.440.219)	(3.950.853)
Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios	1.534	9.642.799	7.460.526	4.980.384	2.657.971	2.509.290
Impuestos						
Corriente	(15)	(96.592)	(63.303)	(612.535)	(229.353)	(275.100)
Diferido	50	314.149	(142.568)	(202.787)	46.533	(56.676)
Total Impuestos	35	217.557	(205.871)	(815.322)	(182.820)	(331.776)
Resultado neto antes de intereses minoritarios	1.569	9.860.356	7.254.655	4.165.062	2.475.151	2.177.514
Intereses minoritarios	(1)	(5.967)	(4.228)	(2.455)	(2.983)	(1.201)
Resultado neto del ejercicio	1.568	9.854.389	7.250.427	4.162.607	2.472.168	2.176.313

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


Nerio Rosales Rengifo
Director Ejecutivo Global


Alfonso Figueredo Davis
Gerente Global de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Solidez

“La Solidez por encima de todo”

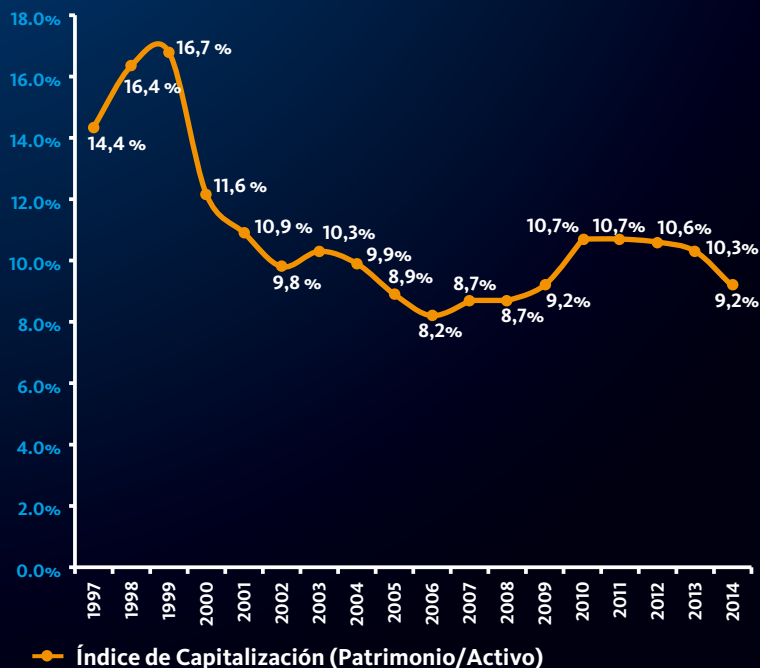
Los indicadores de retorno sobre el patrimonio y el índice de capitalización reflejan rentabilidad y solvencia.

Mercantil mantiene en forma permanente políticas de crédito, de riesgo y de liquidez así como indicadores de solvencia y fortaleza patrimonial que permiten garantizar su solidez y la de sus empresas subsidiarias. Estas políticas se han mantenido y perfeccionado en el tiempo para adecuarlas a las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

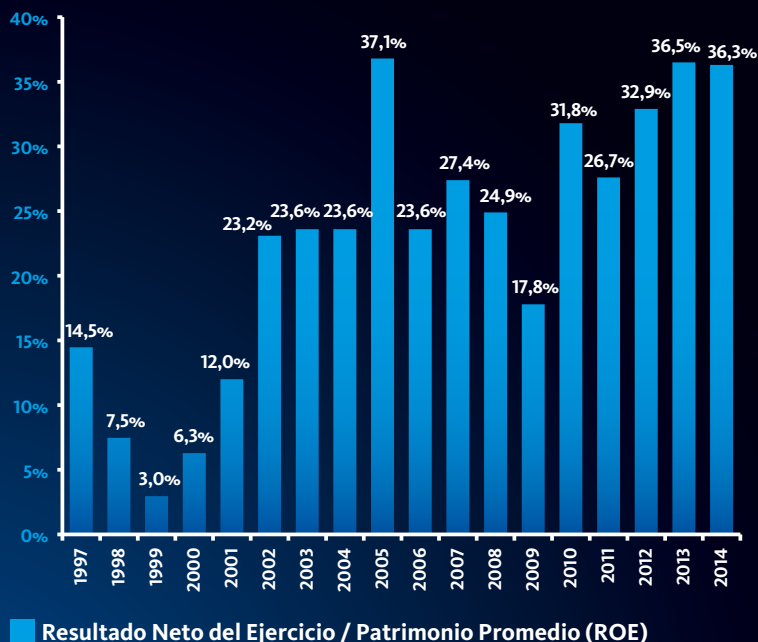
Índice de Capitalización de acuerdo a mejores prácticas internacionales

Los índices de Capitalización de Mercantil Servicios Financieros se han mantenido a niveles satisfactorios considerando las mejores prácticas y lineamientos del Banco de Pagos de Basilea.

Índice de Capitalización Mercantil Servicios Financieros



Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE) MSF



Tendencia creciente en el Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio promedio (ROE)

Desde sus inicios, Mercantil Servicios Financieros ha reflejado tendencias crecientes en los índices de Resultado Neto sobre Patrimonio Promedio (ROE).

El **98 %** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“Mercantil es una organización sólida y estable”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Entorno Económico

Entorno mundial

Aunque la economía global en el año 2014 siguió mejorando por la reducción de las tensiones financieras y el relativo buen desempeño de ciertas economías clave como las de los Estados Unidos, Reino Unido y algunos países emergentes de Asia, la heterogeneidad en materia de crecimiento sigue siendo una constante. La tasa de crecimiento mundial aumentó a 2,6 % en 2014, en comparación con un 2,4 % registrado en 2013, pero en las economías maduras la dinámica de crecimiento ha sido diferenciada, destacando el Reino Unido, con una expansión de 3,1 % en 2014 (frente a un 1,7 % en el año anterior) y los Estados Unidos, cuya tasa de crecimiento estimada de 2,4 % en 2014 fue ligeramente superior a la reportada un año atrás. Un crecimiento algo menor mostraron Alemania y España, de 1,5 % y 1,3 %, respectivamente, pero en contraste Francia sólo creció un 0,3 % e Italia experimentó una caída de 0,4 %. En el Este del Asia, Japón, presentó signos de recuperación durante los primeros meses de 2014, pero cayó en recesión en los últimos meses del año. En el otro extremo, China e India registraron crecimientos de 7,3 % y 5,4 % respectivamente durante el año 2014.

Los niveles de liquidez en los mercados financieros internacionales durante el año 2014 se mantuvieron elevados como reflejo de una política monetaria acomodaticia de las principales economías desarrolladas. Si bien la Reserva Federal decidió poner fin a la política de expansión cuantitativa que hacía con las compras de títulos financieros, la tasa de interés rectora se mantuvo sin cambios, en el rango conocido entre 0,0 % y 0,25 %. Entre tanto, el Banco Central Europeo dio inicio a un similar programa de compra de activos financieros privados, si bien en una escala ciertamente menor que los programas de la Reserva Federal de los Estados Unidos y el Banco Central del Japón. El riesgo estable y relativamente bajo que prevaleció en los mercados financieros durante la mayor parte del año se vio alterado en algunas economías emergentes con la caída del precio del petróleo y de otras materias primas al final del año.

Estados Unidos

En el caso de la economía norteamericana las mejores noticias del año en materia de crecimiento y empleo se explican en parte por el dinamismo de la demanda de inversión en construcción no residencial y de maquinaria y equipo, que cerraron en el año con incrementos interanuales de 8,0 % y 6,4 %, respectivamente. La tímida dinámica del consumo que se vio en el año 2013 no se repitió de igual manera en 2014. La tasa de crecimiento del consumo privado en el año se estima en 2,4 % (contra 1,9 % en 2013). Las mejoras en el mercado de trabajo continuaron a lo largo del año 2014 y de esa forma la tasa de desempleo pasó, de un promedio de 7,4 % en 2013, a una tasa promedio en 2014 de 6,2 %. Al mes de diciembre la tasa de desempleo cerró en 5,6 % con la creación de 252 mil empleos en solo un mes. La postura de las autoridades monetarias de mantener sin cambios la tasa de interés se hace justamente cuando la tasa de inflación en los EE. UU. sigue mostrando mínimos históricos cerrando el año en 1,6 %, contra una tasa de 1,5 % en 2013. El escenario sistemático de recuperación de la economía real no tuvo, sin embargo, las repercusiones esperadas en el mercado inmobiliario donde los indicadores aún mostraron una tendencia al estancamiento y cierta irregularidad, especialmente en el mercado de nuevas viviendas.

América Latina

El aún débil y asimétrico crecimiento mundial afectó negativamente la demanda externa de los productos de la región, especialmente de las materias primas que disminuyeron en promedio en 10,5 % (-5,2 % en 2013), por lo que al igual que un año antes, dejó de ser el fundamental motor de crecimiento de la región. El PIB regional en 2014 apenas aumentó en 1,1 % (2,7 % en 2013), la menor expansión desde 2009, en gran medida afectado por los pobres resultados de Brasil (0,2 %) y Argentina (-0,2 %) y por el hecho de que las economías de crecimientos más vigorosos en 2013 tendieron a frenar su expansión, tal como se observó en Paraguay (14,2 % a 4 %), Panamá (8,4 % a 6 %), Bolivia (6,8 % a 5,2 %) y Perú (5,8 % a 2,8 %). México aceleró su crecimiento (de 1,1 % a 2,1 %), al igual que otras economías de menor tamaño como El Salvador, Guatemala, Honduras y República Dominicana. A pesar del bajo crecimiento, el mercado laboral cerró con una tasa de desempleo de solo 6,0 % (6,2 %), debido a la disminución más que proporcional de la tasa de participación respecto de la ocupación. La inflación se elevó desde 7,6 % en 2013 a 9,4 % en 2014, presionada por el alza en el precio de los alimentos (de 9,3 % a 11,8 %) y por la inflación subyacente (de 7,0 % a 9,1 %).

A pesar de la reducción de los términos de intercambio regionales en 2,6 %, el déficit en cuenta corriente mejoró levemente (de 2,6 % en 2013 a 2,3 % en 2014), por los favorables resultados externos que sobre países como México y los países de Centroamérica ejerció la recuperación del dinamismo de la economía estadounidense, en contraste con el estancamiento de las exportaciones de Brasil, Chile y Perú por la caída de la demanda de Europa y China. Los aún robustos flujos financieros, cada vez más concentrados en los de cartera en lugar de inversión directa, permitieron el aumento de los activos externos totales.

La respuesta fiscal contracíclica originó un nuevo retroceso del resultado financiero al elevarse el déficit fiscal de -2,4 % a -2,7 % del PIB, si bien gracias a un mejor perfil de vencimiento la deuda pública se mantiene en torno a 32 % del PIB, con 15 % en su componente externo.

Venezuela

Los resultados de la economía venezolana durante 2014 continuaron afectados por las restricciones de liquidez externa, intensificadas por la caída de los precios petroleros en el segundo semestre, que se han traducido en un importante freno al crecimiento económico y a la estabilidad de precios. Con cifras publicadas solo de los tres primeros trimestres del año, se pasa de un crecimiento de 1,5 % en dicho lapso de 2013, a una caída del PIB Total de 4 %, en el que las actividades petroleras aumentaron en 0,3 % y las no petroleras se contrajeron en 3,8 %. Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, Instituciones Financieras y Seguros (14,2 %), Comunicaciones (5,0 %), Servicios del Gobierno general (1,7 %) y Servicios Comunitarios, Sociales y Personales (0,2 %). En contraste, el resto de los sectores observaron caídas: Comercio (10,8 %), Construcción (10,0 %), Manufactura (9,2 %), Transporte (8,2 %), Minería (7,2 %), Agricultura (3,9 %), Servicios Inmobiliarios (1,9 %) y Electricidad y Agua (1,1 %).

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,5 % frente a 5,6 % de diciembre de 2013 (7,0 % vs 7,5 % en promedio), en parte por la creación neta de 441.170 puestos de trabajo al cierre de 2014. El empleo público disminuyó en 77.577 ocupados, que fueron más que compensado por la creación de 518.747 empleos en sector privado, de los cuales casi 26 % fueron actividades formales.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de -0,9 en igual periodo de 2013 a -8,2 % este año, tanto en su componente doméstico (-8,4 %) como en las exportaciones (-6,1 %). Con la excepción del consumo público (+0,8 %), los restantes componentes del gasto interno se redujeron: consumo de los hogares (3,3 %), formación bruta de capital fijo (17,9 %) e inventarios (28,5 %). La oferta agregada sufrió no solo la reducción de la producción doméstica, sino también un fuerte ajuste a la baja de 17,4 % en las importaciones, que se suma a la reducción ya observada en igual lapso de 2013 (5,6 %) para totalizar una contracción de 22 % en el bienio.

Este comportamiento conjunto de la oferta y demanda agregadas, y en especial el tipo de mecanismo predominantemente utilizado para financiar el gasto público, explica la aceleración inflacionaria experimentada en 2014 que desde una variación anual (noviembre a noviembre) de 52,8 % en 2013 pasa a 60,1 % en 2014.

Hasta septiembre de 2014, respecto del mismo periodo en 2013, el sector externo también ha experimentado un comportamiento negativo. El valor de las exportaciones petroleras se redujo en más de US\$ 6.000 millones por efecto de la caída en su precio promedio desde US\$/b 101,5 en 2013 a US\$/b 91,5 en 2014 (-5,9 %) y de 89.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Las importaciones totales también se ajustaron a la baja, tanto en el caso de las petroleras (US\$ 2.327 millones), que son de origen público, como las no petroleras privadas (en US\$ 5.142 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron levemente (US\$ 213 millones). Con ello, la balanza de bienes aumentó su superávit en 2014 en US\$ 1.179 millones para contabilizar un considerable ahorro externo de US\$ 28.344 millones en solo tres trimestres. Sin embargo, agregados los déficit de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 18.435 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 7.525 millones), más los Errores y omisiones (-US\$ 3.189 millones), por sexto año consecutivo, el saldo global de la balanza

de pagos fue deficitario en US\$ 805 millones (muy por debajo del déficit de US\$ 3.305 millones registrado en igual lapso de 2013). El nivel de reservas internacionales cerró en el tercer trimestre del año en US\$ 21.340 millones, casi invariante respecto al cierre de 2013. En el último trimestre del año experimentó un incremento de 3,4 % (+US\$ 718 millones) hasta alcanzar US\$ 22.058 al cierre de 2014.

El gasto fiscal nominalmente creció en 53 %, hasta diciembre de 2014, lo que una vez descontada la inflación acumulada en igual periodo, supuso un decrecimiento interanual en términos reales de 1,2 %. Esta relativa moderación del gasto y unos ingresos que se estima hayan aumentado en torno a 45 % en términos nominales, determinan un déficit financiero del Gobierno Central en el orden de 2,7 puntos del PIB (-2 % en 2013).

Síntesis de Resultados	2013	2014
Producto Interno Bruto Var %¹		
Total	1,5	-4,0
Sector Petrolero	1,0	0,3
Sector No Petrolero	1,7	-3,8
Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$		
Fin de Período	6,30	13,90
Promedio	5,80	14,66
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	46,51 %	120,6 %
Promedio	34,90 %	152,7 %
Inflación (Caracas) %²		
Variación Acumulada	52,7	64,7
Variación Anualizada	25,2	70,4
Tasas de Interés. Fin de Período		
Activa Promedio (6 Princ. Bancos)	15,6	19,2
DPF 90 días (6 Princ. Bancos)	14,7	14,5

(1) Cifras acumuladas al tercer trimestre de cada año.

(2) La información corresponde al mes de noviembre de cada año

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito a PDVSA por parte del ente emisor, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico, todos han sido factores que determinan el incremento de 64 % (69,7 % en 2013), de la liquidez monetaria en 2014. Una vez deducido el efecto de la inflación de enero a noviembre sobre estos saldos nominales, los medios de pago en términos reales cayeron en -2,1 % (+7,2 % en 2013).

Las tasas activas de interés de la banca en el año 2014 promediaron 17,2 %, por sobre el nivel de 15,6 % del año 2013. Las tasas de ahorro y plazo marcaron registros de 13,9 % y 14,7 %, similares a las observadas un año atrás. La alta inflación de nuevo explica el mantenimiento de tasas reales de interés muy negativas. En promedio del año, la tasa activa real fue -28,7 % (-24,2 % en 2013) y la tasa pasiva real tomando como instrumento de referencia los depósitos a plazo, de -30,4 % (-25,0 % en 2013).

Nuestra Cultura

Atención y respeto al personal

“El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”

El Capital Humano de Mercantil y sus empresas subsidiarias es su principal activo y el compromiso hacia su bienestar y desarrollo es una prioridad en los planes estratégicos de las empresas, que se manifiesta en forma permanente en sus políticas de compensación, adiestramiento y de relaciones laborales; al igual que en las oportunidades de relación y cercanía con sus familiares.

A través de ellos y de su labor en la organización, Mercantil transmite los lineamientos propios de su Cultura.

Relación laboral con identidad

La cordialidad y el respeto son fundamentales en Mercantil. Estos tres miembros de una misma familia, que han creado una relación laboral de 40 años con el Banco, afirman que “gente como uno son nuestros compañeros”.

Pedro Reyes (tío), hoy Defensor del Cliente Mercantil, se incorporó al banco en 1975; Nelson Lehmann (padre) lo hizo en 1982, cuando el Banco adquirió la franquicia Diners Club y hoy jubilado Mercantil; y en 1991 Elsy Lehman (hija y sobrina), ha desarrollado desde entonces su carrera en el área de Recursos Humanos”.



Mi primera experiencia laboral

El Programa Nacional anual de Pasantías tiene como objetivo acercar a los jóvenes, hijos de los trabajadores, a los procesos de trabajo que se realizan en la organización y ofrecerles la oportunidad de desarrollar experiencias en diferentes áreas de las empresas.



El **91%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“En Mercantil, la confianza y el respeto son las pautas del trato hacia los trabajadores”**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil



Nuestra Cultura

Destacar la marca Mercantil

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

A lo largo del tiempo, la marca Mercantil siempre ha sido el referente de la imagen de la organización a nivel corporativo e institucional.

Nueva Identidad Corporativa

El 6 de noviembre de 2007 Mercantil estrena una nueva identidad gráfica corporativa que une bajo una sola marca a todas las empresas de Mercantil Servicios Financieros, que destaca los atributos de ser una empresa sólida, dinámica y visionaria.

Oportunidades para los clientes

La marca Mercantil siempre está vigente en el compromiso con el bienestar de sus clientes.



El 90% del personal

de Mercantil Servicios Financieros considera que: “En Mercantil, la institución está por encima del protagonismo individual”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Posicionamiento Estratégico

Misión

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

Visión

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

(*) Independiente:

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

(**) **De referencia:** ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar.

Durante el año 2014, se realizó un proceso detallado de revisión y análisis de las principales definiciones estratégicas que sirven de fundamento a las actividades de los negocios de Mercantil. En este proceso, se revisaron los textos de las definiciones estratégicas de Misión y Visión de Mercantil y se formularon los conceptos de Cultura y Compromiso, los cuales asimilan todos los principios y valores Mercantil e incluyen nuevos elementos que son marcadores y distintivos del desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades.

Nuestra Cultura

Solidez: “La Solidez por encima de todo”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nuestro Compromiso

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

Mercantil sigue enfocándose en el desarrollo de los negocios financieros de Banca, Gestión de Patrimonios y Seguros, a la vez que sigue ofreciendo propuestas de valor integrales y diferenciadas para cada segmento de clientes tanto en Venezuela como en la operación internacional.

En el negocio de Banca en Venezuela, se mantienen los esfuerzos por incrementar el financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas mediante programas de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas, y siguiendo de forma continua los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Asimismo, se mantuvo la estrategia de crecimiento del producto de tarjetas de crédito apoyado en la iniciativa de cruce de productos y ajustes en los límites de créditos de acuerdo con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos. Se mantuvo la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de la amplia base de clientes, así como la expansión de la oferta de productos y canales electrónicos y de autoservicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de la calidad de servicio a los clientes, apoyado en la instalación de los Hall de Autoservicio y el incremento de las funcionalidades de Mercantil Movil, reflejándose en el crecimiento de las transacciones por estos dos canales. Igualmente, se continuó profundizando la relación con el segmento “Grandes Mayorías” a través de la red “Mercantil Aliado”, promoviendo el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

En el negocio de seguros en Venezuela, se mantienen los esfuerzos por mejorar y ampliar la oferta de productos y la calidad de los servicios ofrecidos a clientes e intermediarios, mediante iniciativas orientadas a facilitar la distribución de productos, la optimización de los tiempos de atención y respuesta a los asegurados y una mayor disponibilidad de información, en especial a través de facilidades de autogestión en los canales virtuales y tecnológicos. Adicionalmente, se inició una campaña de negocios referidos dirigida a la captación de nuevos clientes, tanto personas naturales como jurídicas, a través de alianzas comerciales con asesores de seguros y empresas seleccionadas. En materia de infraestructura, se continúa con la ampliación y equipamiento de los centros de servicio, y la inauguración de nuevas sedes con la más alta tecnología y novedosos ambiente de vanguardia a la disposición de asegurados, intermediarios y aliados comerciales.

En el negocio de Gestión de Patrimonios, se continúa enfocando en la mejora en la oferta de productos y servicios de Fideicomiso, Fondos Mutuales, Corretaje y Asesoría Financiera, tanto en Venezuela como en la operación internacional.

En la red internacional, bajo el enfoque de propuestas de valor diferenciadas para satisfacer las necesidades financieras de los clientes, se continúa reforzando la actividad en Estados Unidos, América Latina y Europa. Se ha mantenido la estrategia de crecimiento y diversificación de la actividad doméstica en los Estados Unidos y Panamá, apoyada en la apertura de oficinas, la mejora de los productos y servicios y siguiendo de forma continua los parámetros de riesgo establecidos. De igual modo, se continúa reforzando la actividad en Suiza como factor clave del desarrollo del negocio de Banca Privada y Gestión de Patrimonios.

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

Lo anteriormente mencionado se ha realizado atendiendo al estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables en las geografías en las que servimos y al apego a los elementos 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.

Nuestra Cultura

Cumplimiento

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

Para Mercantil y sus empresas subsidiarias en Venezuela y el exterior, el respeto y cumplimiento permanente de la normativa legal y regulatoria es una premisa fundamental de su comportamiento como organización empresarial y además adopta normas de cumplimiento basadas en estándares internacionales.

Adicionalmente Mercantil mantiene unidades internas dedicadas a la función de Cumplimiento, que monitorean y gestionan el cumplimiento de todas sus obligaciones, entre las cuales destacan, la prevención de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.

El **97%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“En Mercantil cumplimos cabalmente con las regulaciones y las leyes”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Nuestra Cultura

Comportamiento ético

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



Mercantil

LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE MERCANTIL

CÓDIGO DE ÉTICA DE MERCANTIL

Mercantil mantiene un Código de Ética que reúne un conjunto de principios y valores que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la empresa; de cara al personal establece deberes fundamentales en el ejercicio de las actividades cotidianas como la probidad, lealtad, eficiencia, confraternidad, honradez y apego a las leyes.

De igual forma, sus estatutos contemplan disposiciones respecto a la solución de posibles conflictos de intereses, entre sus miembros, a fin de mantener los principios éticos aplicables.

La actuación de los miembros de la Junta Directiva está marcada por su carácter institucional y de representación de todos los accionistas de la empresa, la cual guía y orienta su desempeño.

El **93%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“El Código de Ética de Mercantil determina nuestra forma de vida aquí”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

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 diciembre de 2014 con el año 2013.

Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Años finalizados
(En miles de Bs. y millones de US\$
excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2012	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2014 Vs. Dic. 2012 Aumento/ (Disminución)	
	US\$ ⁽¹⁾	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Activo total	56.578	355.550.156	239.313.132	142.642.205	116.237.024	48,6	212.907.951	149,3
Portafolio de inversiones	10.959	68.867.934	63.646.988	32.621.840	5.220.946	8,2	36.246.094	111,1
Cartera de créditos neta	31.409	197.382.285	121.818.576	77.885.513	75.563.709	62,0	119.496.772	153,4
Depósitos	46.891	294.674.670	195.916.835	114.605.566	98.757.835	50,4	180.069.104	157,1
Patrimonio	5.180	32.553.965	24.657.506	15.076.192	7.896.459	32,0	17.477.773	115,9
Activos del Fideicomiso	3.958	24.874.057	18.668.082	13.028.281	6.205.975	33,2	11.845.776	90,9

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

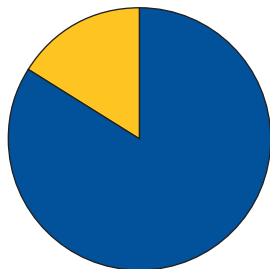
Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs. 355.550 millones (US\$ 56.578 millones)¹, lo que representa un crecimiento en el año de 48,6 %, este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las disponibilidades, del portafolio de inversiones y de la cartera de créditos que experimentaron un aumento de 65,8 %, 8,2 % y 62,0 % respectivamente, de esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 77,2 % sobre el total de los activos, superior en Bs. 84.186 millones (44,2 %) con relación al año 2013.

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

Activo Total por Moneda

Bs. 355.550 millones
(US\$ 56.578 millones)¹
Año 2014



■ Bolívares 83,9 %
■ Dólares 16,1 %

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013 Aumento/ (Disminución)	
Mercantil Banco Universal	Bs.	292.085.486	185.802.979	106.282.507	57,2 %
Mercantil Seguros	Bs.	14.972.929	10.684.967	4.287.962	40,1 %
Mercantil Commercebank	Us\$	7.878.288	6.799.593	1.078.695	15,9 %

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6.2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2014, las inversiones se ubicaron en Bs. 68.868 millones (US\$ 10.959 millones)¹ lo que representa un incremento de Bs. 5.221 millones (8,2 %) respecto a diciembre 2013, cuando se ubicó en Bs. 63.647 millones (US\$ 10.127 millones)¹. Este crecimiento se observa principalmente en las inversiones emitidas por la República Bolivariana de Venezuela, empresas públicas y entes descentralizados.

Las variaciones más significativas del año en este rubro de manera individual por subsidiarias son como siguen:

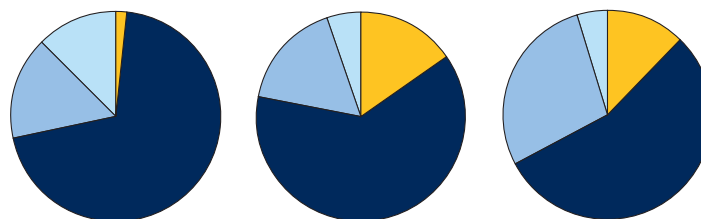
(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31		Dic. 2014 Vs. Dic. 2013	
		2014	2013	Aumento/ (Disminución)	
Mercantil Banco Universal	Bs.	48.782.994	47.905.037	877.957	1,8 %
Mercantil Seguros	Bs.	8.765.710	6.246.925	2.518.785	40,3 %
Mercantil Commercebank	Us\$	2.230.747	1.770.514	460.233	26,0 %

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano, representan 0,64 veces el patrimonio y 5,9 % de los activos de Mercantil (0,9 y 9,6 % en diciembre de 2013, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,59 veces el patrimonio y 5,8 % de los activos (0,9 y 9,7 % en diciembre 2013, respectivamente).

Al 31 de diciembre de 2014, la filial Mercantil, C.A. Banco Universal ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 26.167 millones, los cuales representan el 58,8 % del portafolio de inversiones y 1,1 veces su patrimonio (Bs. 16.745 millones los cuales representan el 37,2 % de su portafolio de inversiones y 1,0 veces su patrimonio al 31 de diciembre de 2013).

Portafolio de Inversiones por emisor

Bs. 68.868 millones
(US\$ 10.959 millones)¹
Año 2014



	Dic-2014	Dic-2013	Dic-2012
Banco Central de Venezuela (BCV)	1,7 %	15,4 %	12,5 %
Estado venezolano y entes públicos	70,0 %	62,9 %	54,9 %
Gobierno y agencias garantizadas por EE. UU.	15,9 %	16,6 %	27,9 %
Otros	12,4 %	5,1 %	4,7 %

¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6.2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2014 se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento y Rendimiento (Expresado en millones de Bs. y US\$, excepto porcentajes)											
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones	Depósitos a Plazo		Fideicomisos e Inversiones de Disp. Restringida		TOTAL
		Bs. ²	% ⁴	Bs. ³	% ⁴		Bs. ²	%	Bs. ²	% ⁴	
Bs. Menos 1		1.280	12,1	1.194	4,4		4.804 ⁵	9,2	192	2,7	7.469
De 1 a 5	1	4.786	13,4	5.877	4,8				4	12,0	10.668
Más 5		14.736	13,2	18.893	4,6	265					33.893
US\$ Menos 1		625	7,1	149	2,7		9	0,5	392	4,2	1.177
De 1 a 5	1	2.363	3,7	256	3,4						2.620
Más 5	9	12.894	4,1	35	5,5	42			59	2,9	13.040
	12	36.684		26.404		307	4.813		647		68.868

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

² Valor de mercado

³ Costo amortizado

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

⁵ Bs 1.189 millones corresponden a colocaciones en el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días.

Las Inversiones al cierre del año 2014 por compañías, por emisor y por moneda, se distribuyen como sigue:

Distribución de las Inversiones por Emisor y por Moneda al 31 de diciembre de 2014 (Expresado en millones de Bs. y US\$, excepto porcentajes)							
	Banco	Agencias	Estado	Privado	Estado	Privado	Totales
	Central de	Gobierno	Garantizadas				
	Venezuela	EE.UU.	por	Int'l	públicos		
			Gob. EE.UU.				
Bolívares							
Mercantil Banco Universal	1.189				42.375	199	43.763
Mercantil Seguros y Otros					4.571	3.697	8.268
Total Bs.	1.189				49.945²	3.897	52.031
US\$ Dólares							Totales en US\$
Mercantil Banco Universal		4	13	9	106		132
Mercantil Commercebank							
Florida BanCorp		967	625	633	10		2.335
Mercantil Seguros y Otros		111	16	99	81	2	312
Total US\$		1.082	653	742	198	2	2.679
Distribución %	1,7 %	9,9 %	6,0 %	6,7 %	70,0 %	5,7 %	100,0 %

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

² Bs. 1.242 millones incluyen cláusulas de indexación cambiaria.

Cartera de Créditos Neta

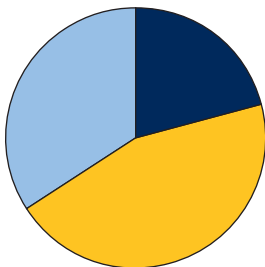
Al 31 de diciembre de 2014, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 197.382 millones (US\$ 31.408 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 75.564 millones (62,0 %) con respecto a diciembre 2013, cuando se ubicó en Bs. 121.819 millones (US\$ 19.385 millones)¹. Al 31 de diciembre de 2014, los créditos destinados al consumo y a la actividad comercial representan el 60,0 % del total de la cartera de créditos, ubicándose en Bs. 122.352 millones lo que representa un aumento de 61,3 % con respecto a diciembre 2013.

Las variaciones más significativas del año en este rubro de manera individual por subsidiarias son como siguen:

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013	
		2014	2013	Aumento/	(Disminución)
Mercantil Banco Universal	Bs.	162.619.332	89.809.279	72.810.053	81,1 %
Mercantil Commercebank	Us\$	5.250.102	4.746.719	503.383	10,6 %

Cartera de Créditos Neta por Segmento de Negocios

Bs. 197.382 millones
(US\$ 31.409 millones)¹
Año 2014



■ Corporaciones	21 %
■ Empresas medianas y pequeñas	45 %
■ Personas	34 %

El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de en 0,3 % (0,5 % en diciembre 2013). El índice por subsidiaria es como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** 0,3 % en comparación con 0,5 % del sistema financiero venezolano.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** 0,3 %, índice que mejoró respecto al cierre de diciembre de 2013 cuando registró 0,5 %. Los créditos sin devengo de intereses alcanzaron 0,8 % del total de la cartera de créditos (0,7 % al 31 de diciembre de 2013).

El 99,5 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2014. La provisión para la cartera representa una cobertura de 1.186,9 % de la cartera vencida y en litigio (649,3 % al 31 de diciembre de 2013), siendo este indicador de 1.352,7 % en Mercantil Banco Universal (913,7 % al 31 de diciembre de 2013) y 444,1 % en Mercantil Commercebank (237,1 % al cierre de diciembre 2013).

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

**Porcentaje Regulatorio de Cartera de Créditos de
Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés**

Sector	Porcentajes de Cumplimiento	Diciembre 2014		Diciembre 2014 Tasas de interés vigente
		% mantenido	% requerido	
Agrario	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el cumplimiento es mensual. Máximo por cliente: 5 % de la cartera actual. Requiere una cantidad mínima anual de clientes nuevos (10 %). Debe ser distribuida trimestralmente entre rubros estratégicos y no estratégicos, maquinarias, equipos, construcción y mejoramiento de la infraestructura, inversión agroindustrial y comercialización. La concentración en rubros estratégicos no debe ser menor al 75 %, rubros no estratégicos inferior al 5 % y los créditos a mediano y largo plazo inferior al 20 % del total.	38,2 ¹	25,0	Fijada semanalmente por el BCV. Al 31 de diciembre de 2014 es de 13 %.
Hipotecario	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013, distribuido en un 6,6 % para la adquisición de vivienda, 0,4 % para autoconstrucción y 13 % para construcción de vivienda principal. El cumplimiento es anual.	15,2	20,0	Establecida por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, fijada en relación a los ingresos familiares de los deudores, oscilando entre 4,66 % y 10,66 %.
Microcréditos	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2014, el cumplimiento es mensual.	4,1	3,0	Dentro los máximos y mínimos establecidos por el BCV. Al 31 de diciembre de 2014 la tasa aplicada no podrá ser mayor a 24 %.
Turismo	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012, en marzo 2014 se fijó en 4,25 el porcentaje de la cartera de créditos que deben destinar los bancos al sector turismo.	5,1 ¹	4,3	El BCV fija mensualmente una tasa preferencial al sector. Al 31 de diciembre de 2014 la tasa máxima es de 10,48 %, pudiendo en algunos casos ser disminuida hasta un 7,48 % en concordancia con lo previsto en la Ley de Crédito al Sector Turismo.
Manufactura	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013. El porcentaje de cumplimiento debe estar dirigido en un 60 % a sectores estratégicos de desarrollo y en un 40 % al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias, así como estatales.	19,0	10,0	Fijada por el BCV en 18 %. Para las pequeñas y medianas industrias, industrias estatales, industrias comunitarias y empresas conjuntas, la tasa de interés aplicable no podrá ser mayor al 90 % de la tasa fijada por el BCV. Al 31 de diciembre de 2014, esa tasa es equivalente al 16,2 %.

¹Incluye Bs. 1.580 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria y Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

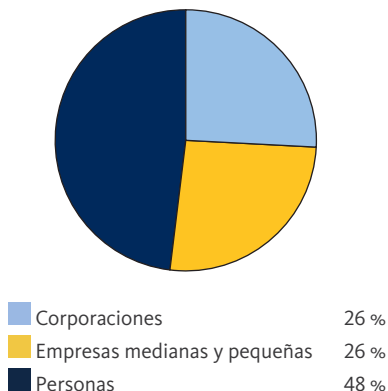
**Cartera de créditos, bruta
Clasificada por Situación**

Años finalizados
(En miles de Bs., excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2014		Diciembre 31 2013		Diciembre 31 2012	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	202.742.735	99,5	124.758.531	99,1	79.336.932	98,5
Reestructurada	500.986	0,2	545.128	0,4	492.243	0,6
Vencida	530.681	0,3	539.970	0,4	552.222	0,7
En litigio	8.618	0,0	94.446	0,1	160.798	0,2
	203.783.020	100,0	125.938.075	100,0	80.542.195	100,0

Depósitos por Segmento de Negocios

Bs. 294.675 millones
(US\$ 46.891 millones)¹



Depósitos

Al 31 de diciembre de 2014 los depósitos alcanzaron Bs. 294.675 millones (US\$ 46.891 millones)¹ lo que representa un aumento de 50,4 % respecto a diciembre 2013, cuando se ubicaron en Bs. 195.917 millones (US\$ 31.176 millones)¹. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs. 195.421 millones, 54,1 % de incremento respecto a diciembre 2013, representando el 66,3 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 28.754 millones (46,1 %) y Bs. 1.426 millones (21,1 %) respectivamente, en el mismo período.

Las variaciones más significativas del año en este rubro vistas de manera individual por subsidiaria son como sigue:

		Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2013	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013 Aumento/ (Disminución)	
<i>(En miles, excepto porcentajes)</i>					
Mercantil Banco Universal	Bs.	253.709.187	159.511.780	94.197.407	59,1 %
Mercantil Commercebank	Us\$	6.294.880	5.530.358	764.522	13,8 %

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2014, el patrimonio se ubicó en Bs. 32.554 millones (US\$ 5.180 millones)¹ lo que representa un aumento de 32,0 % respecto a diciembre 2013, cuando se ubicó en Bs. 24.658 millones (US\$ 3.924 millones)¹. Esta variación incluye principalmente Bs. 9.854 millones del resultado neto del año, aumento de Bs. 812 millones por ajuste a valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y disminución de Bs. 1.091 millones que corresponden a dividendos decretados y pagados en efectivo.

Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2014, es de 9,2 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 15,2 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SNV) (10,3 % y 18,4 % al 31 de diciembre de 2013).

- **Mercantil Banco Universal** según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela al 31 de diciembre de 2014, el índice de patrimonio sobre activos es de 9,7 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,5 % (10,9 % y 19,0 % al 31 de diciembre de 2013).
- **Mercantil Commercebank, N.A.** con base en las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda al 31 de diciembre de 2014 el índice de patrimonio sobre activos es de 9,3 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 13,3 % (10,3 % y 16,2 % al 31 de diciembre de 2013, respectivamente).
- **Mercantil Seguros, C.A.** el margen de solvencia es superior en un 3,17 % con respecto a la base del 105 % que deben mantener las empresas de seguros en Venezuela.

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

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

Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del 31 de diciembre de 2014 con las del 31 de diciembre de 2013:

Margen Financiero Bruto

Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013		Dic. 2014 Vs. Dic. 2012	
	2014 US\$(¹)	2014 bolívares	2013 bolívares	2012 bolívares	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	4.796	30.140.098	18.453.552	11.803.756	11.686.546	63,3	18.336.342	155,3
Gastos Financieros	(1.462)	(9.185.389)	(5.185.444)	(3.401.820)	3.999.945	77,1	5.783.569	170,0
Margen Financiero Bruto	3.335	20.954.709	13.268.108	8.401.936	7.686.601	57,9	12.552.773	149,4
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(457)	(2.873.581)	(1.784.238)	(917.672)	1.089.343	61,1	1.955.909	213,1
Margen Financiero Neto	2.877	18.081.128	11.483.870	7.484.264	6.597.258	57,4	10.596.864	141,6

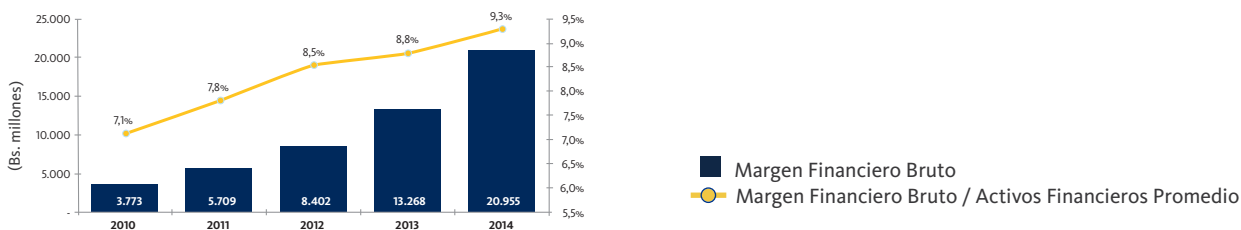
Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2014 fue Bs. 20.955 millones (US\$ 3.335 millones)¹, 57,9 % superior al obtenido en el año 2013 que alcanzó Bs. 13.268 millones (US\$ 2.169 millones)¹, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 30.140 millones, registrando un incremento de 63,3 % respecto al año anterior, este aumento se ve reflejado tanto en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 72,4 %, así como también por el aumento de 23,5 % de los ingresos del portafolio de inversiones. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs. 9.185 millones 77,1 % superior al año de 2013. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 69,2 % al cierre de 2014 y 64,3 % al 31 de diciembre de 2013.

- **Mercantil Banco Universal** alcanzó Bs. 18.939 millones (US\$ 3.014 millones)¹ 59,8 % superior al margen financiero del año anterior cuando se ubicó en Bs. 11.853 millones (US\$ 1.937 millones)¹, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. El índice de intermediación financiera se ubicó en 65,3 % en diciembre 2014 y 57,4 % en diciembre de 2013.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** alcanzó US\$ 152 millones¹ (Bs. 958 millones), 5,6 % superior al margen financiero del año anterior, cuando se ubicó en US\$ 144 millones¹ (Bs. 883 millones). El Banco mantiene una porción significativa de sus activos, US\$ 2.379 millones, es decir más del 29,5 %, 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.

Evolución del Margen Financiero

El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil al 31 de diciembre de 2014 fue de 9,3 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 8,8 %.



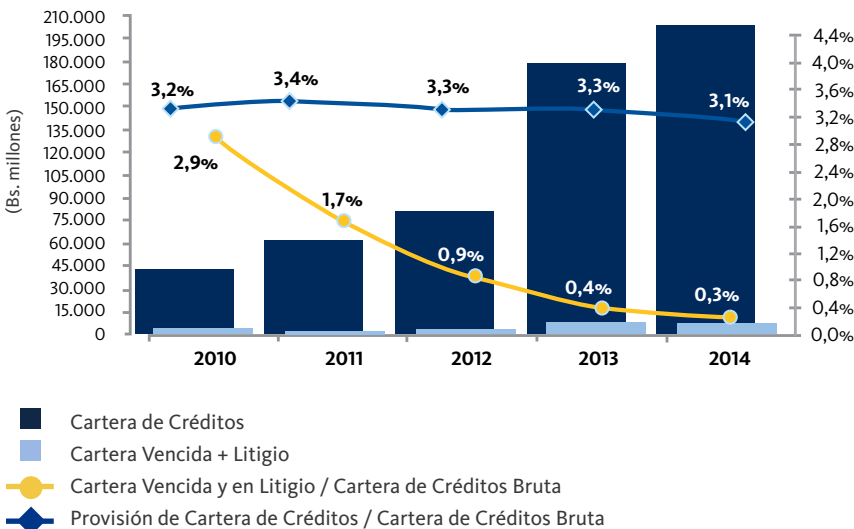
¹ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del año 2013 de Bs. 6,2842 / US\$ 1 (Bs. 6,1180 / US\$ 1 para el año 2013). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2014 se registró un gasto de Bs. 2.874 millones (US\$ 457 millones)¹, superior en 61,1 % con respecto al año anterior cuando alcanzó Bs. 1.784 millones (US\$ 292 millones)¹, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 6.401 millones (US\$ 1.019 millones)¹ al cierre de diciembre de 2014, que representa un 3,1 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,3 % al 31 de diciembre de 2013) y una cobertura de 1.186,9 % de la cartera vencida y en litigio (649,3 % al 31 de diciembre de 2013).

- **Mercantil Banco Universal** registró Bs. 2.780 millones (US\$ 442 millones)¹ de provisiones de cartera de créditos durante el año 2014 (Bs. 1.691 millones durante el año 2013) destinado principalmente a provisiones relacionadas con los sectores construcción, agrario y comercial, originado por el crecimiento de la cartera de créditos experimentado en el año. Al 31 de diciembre de 2014 la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en Bs. 5.898 millones (US\$ 939 millones)¹ y representa una cobertura de 1.352,9 % de la cartera vencida y en litigio (914,5 % al 31 de diciembre de 2013). La cartera de créditos vencida y en litigio sobre la cartera de créditos bruta ha disminuido de 0,4 % en diciembre 2013 a 0,3 % en diciembre 2014.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** registró US\$ 8 millones (Bs. 50 millones) de provisiones de cartera de créditos en el año 2014. Al 31 de diciembre de 2014, la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en US\$ 65 millones (Bs. 411 millones) y representa una cobertura de 444,1 % de la cartera vencida y en litigio (237,1 % al cierre de diciembre 2013).

Evolución Cartera de Créditos



¹ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance se traduce a la tasa de cambio de cierre del año 2013 de Bs. 6,2842 / US\$1 y los resultados al tipo de cambio promedio del año de Bs.6,2842 / US\$1 (Bs. 6,1180 / US\$1 para el año 2013). 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

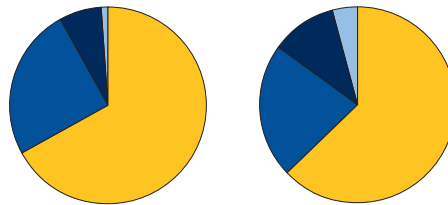
Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31 2014 US\$ ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2014 Vs. Dic. 2012 Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Margen Financiero Neto	2.877	18.081.128	11.483.870	7.484.264	6.597.258	57,4	10.596.864	141,6
Comisiones y Otros ingresos	1.296	8.141.183	6.385.147	3.997.898	1.756.036	27,5	4.143.285	103,6
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	344	2.161.078	1.323.668	1.021.590	837.410	63,3	1.139.488	111,5
Resultado en Operación Financiera	4.517	28.383.389	19.192.685	12.503.752	9.190.704	47,9	15.879.637	127,0

Las Comisiones y Otros Ingresos en el año del 2014 fueron de Bs. 8.141 millones (US\$ 1.296 millones)¹, superior en Bs. 1.756 millones (27,5 %) al año anterior cuando alcanzaron Bs. 6.385 millones (US\$ 1.044 millones)¹. Este aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs. 2.920 millones (62,5 %) en las comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Disminución de Bs. 825 millones (90,2 %) en los ingresos por diferencias en cambio producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, el cual pasó de Bs. 4,2893/US\$ 1 a Bs. 6,2842 / US\$1 en el año 2013.
- Disminución de Bs. 340 millones (42,5 %) en las ganancias por la actividad de compra y venta de títulos valores.

Distribución Total de Ingresos

Bs. 31.257 millones
(US\$ 4.974 millones)¹
Año 2014



■ Margen Financiero Bruto	67 %
■ Comisiones por Operaciones, Primas de Seguros, Netas y Otros	25 %
■ Otros Ingresos	7 %
■ Ganancia Neta en Venta de Inversiones en Títulos Valores	1 %

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros en el año 2014 fueron de Bs. 2.161 millones (US\$ 344 millones)¹, 63,3 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 1.324 millones (US\$ 216 millones)¹. Las primas cobradas en el año 2014 fueron de Bs. 17.504 millones (US\$ 2.785 millones)¹, lo que representa Bs. 7.125 millones y 68,7 % superior al año 2013. Este crecimiento se debe principalmente al producto Personas (67,0 %) y Automóvil (72,1 %). 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 12,0 % al 30 de noviembre de 2014. Los siniestros y gastos de administración alcanzaron Bs. 11.216 millones (US\$ 1.785 millones)¹, superiores en Bs. 3.991 millones (55,2 %) con respecto al año 2013. El índice de siniestros incurridos respecto a primas devengadas se ubicó en 62,1 % en el 2014 (64,5 % en el año 2013).

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados al tipo de cambio promedio del año 2013 de Bs. 6,2842 / US\$ 1 (Bs. 6,1180 / US\$1 para el año 2013). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Gastos Operativos

Gastos Operativos

Resultado Neto Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013		Dic. 2014 Vs. Dic. 2012	
	2014 US\$ ⁽¹⁾	2014 bolívares	2013 bolívares	2012 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares %		Aumento/ (Disminución) bolívares %	
Resultado en Operación Financiera	4.517	28.383.389	19.192.685	12.503.752	9.190.704	47,9	15.879.637	127,0
Gastos Operativos	(1.984)	(12.466.367)	(7.417.772)	(4.526.727)	5.048.595	68,1	7.939.640	175,4
Gastos de Personal	(998)	(6.274.223)	(4.314.387)	(2.996.641)	1.959.836	45,4	3.277.582	109,4
Impuestos (corriente y diferido)	35	217.557	(205.871)	(815.322)	(423.428)	(205,7)	(1.032.879)	(126,7)
Intereses Minoritarios	(1)	(5.967)	(4.228)	(2.455)	1.739	41,1	3.512	143,1
Resultado Neto del Ejercicio	1.568	9.854.389	7.250.427	4.162.607	2.603.962	35,9	5.691.782	136,7

Los Gastos Operativos y de Personal aumentaron 59,7 % (Bs. 7.008 millones) en el año 2014, con respecto al año 2013. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 1.960 millones en gastos de personal, 45,4 % con respecto al 2013. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes al mercado, el número de empleados se ha mantenido en los mismos niveles durante los últimos tres años. Para Mercantil Banco Universal los activos por empleado pasaron de Bs. 25,1 millones en el 2013 a Bs. 39,7 millones en el 2014. En Mercantil Seguros, la prima neta cobrada por empleado pasó de Bs. 2,1 millones en el 2013 a Bs. 4,0 millones en el 2014. En el caso de los negocios en el exterior, el indicador de activos por empleado pasó de US\$ 8,3 millones en el 2013 a US\$ 9,1 millones en el 2014.
- Aumento de Bs. 3.201 millones (62,9 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Aumento de Bs. 1.555 millones (87,4 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 292 millones (53,3 %) en gastos por impuestos municipales y contribuciones.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre de 2014 y 2013 en 5,3 %. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre de 2014 en 49,1 % (47,4 % en diciembre de 2013). Los Gastos de Personal y Operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 68,5 % en los últimos 12 meses.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance se traduce a la tasa de cambio de cierre del año 2013 de Bs. 6,2842 / US\$1 y los resultados al tipo de cambio promedio del año de Bs.6,2842 / US\$1 (Bs. 6,1180 / US\$1 para el año 2013). 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 2014 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. 22 millones correspondientes al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 312 millones que corresponden al ajuste del impuesto sobre la renta diferido pasivo, Bs. 801 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 828 millones por impuestos municipales, Bs. 2.641 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 219 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 438 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 390 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. 72 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, los cuales incluyen Bs. 2 millones del ajuste al impuesto sobre la renta diferido activo, Bs. 12 millones por impuestos municipales y otras contribuciones y Bs. 37 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria.

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

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales, tanto en Venezuela como en el exterior representan el 28,2 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al impuesto sobre la renta equivalen al 29,4 % de tales gastos (25,5 % y 26,1 % al 31 de diciembre de 2013).

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

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

Portafolio de inversiones

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

Cartera de créditos

Los préstamos se clasifican como vencidos una vez transcurridos 30 días desde su fecha de vencimiento. La provisión para la cartera de créditos se determina con base 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 US GAAP

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 registrada con posterioridad en los resultados cuando la Sudeban lo autorice.

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

- ISLR diferido: Los US GAAP 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 irrecuperables.
- 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 US GAAP no se establecen plazos para su amortización.

Nuestra Cultura

Multinacional

“Somos una organización internacional de raíces venezolanas”

Visión de los fundadores

23 de marzo de 1925

En el acta de constitución del Banco Neerlandó Venezolano (hoy Mercantil Banco), sus accionistas expresaron la orientación de la institución de “desarrollar actividades bancarias y comerciales con el exterior”.

Extracto del acta de constitución del 23 de marzo de 1925.

Mercantil en otras latitudes

Actualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias tienen más de 5,2 millones de clientes principalmente en Venezuela, Estados Unidos, Panamá, Curazao y Suiza.

El **97%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“Satisfacer las expectativas de nuestros clientes es una prioridad fundamental para nuestra organización”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



siguientes:--1ª -- El nombre de la Compañía será Banco Neerlandó Venezolano, tendrá su domicilio principal en la ciudad de Caracas y podrá establecer agencias, sucursales y representaciones en otros lugares de Venezuela o del Exterior. Han sido designados para el período comprendido desde esta fecha hasta la reunión de la primera Asamblea ordinaria de 1927, como representantes de ella, las siguientes personas, todas de este domicilio, miembros principales de la Junta Directiva: señores Dr. F.A. Guzmán (Presidente), B. Pujol, Oscar A. Machado, Juez, Benjamin Pineda.-- El Secretario, A. Murillo".-- Los abajos firmados, todos mayores de edad, domiciliados en Caracas, hemos decidido constituir una Compañía Anónima de acuerdo con lo establecido en las cláusulas siguientes:--1ª -- El nombre de la Compañía será Banco Neerlandó Venezolano, tendrá su domicilio principal en la ciudad de Caracas y podrá establecer agencias, sucursales y representaciones en otros lugares de Venezuela o del Exterior. Han sido designados para el período comprendido desde esta fecha hasta la reunión de la primera Asamblea ordinaria de 1927, como representantes de ella, las siguientes personas, todas de este domicilio, miembros principales de la Junta Directiva: señores Dr. F.A. Guzmán (Presidente), B. Pujol, Oscar A. Machado,



Gestión de Negocios

Banca

Banca Global de Personas y Gestión de Patrimonios

El 2014 fue un año favorable para la Banca de Personas de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela y Estados Unidos, los depósitos finalizaron en más de Bs. 144.450 millones (US\$ 22.986 millones)*, lo que representa un crecimiento de 48 % con respecto al cierre de diciembre de 2013. Mercantil Banco Universal alcanzó el 81 % de los depósitos totales, mientras que Mercantil Commercebank aportó el 19 % restante.

En cuanto a la cartera de créditos, el saldo de Mercantil Servicios Financieros cerró el año en más de Bs. 71.000 millones (US\$ 11.392 millones)* con un incremento de 92 % con relación al cierre del año anterior. Este monto estuvo distribuido en 96 % para Mercantil Venezuela y 4 % Mercantil Commercebank.

Los depósitos de la Banca de Personas en Venezuela se ubicaron en Bs. 117.460 millones (US\$ 18.691 millones)*, los cuales crecieron en 60,4 % con respecto al cierre de 2013. Este comportamiento se apoyó en las Cuentas Corrientes no remuneradas con un crecimiento de 74,6 % y los productos de ahorro, los cuales crecieron 56 % para el cierre de 2014.

En cuanto a la cartera de créditos de Banca de Personas en Venezuela se ubicó en Bs. 68.372 millones, con un aumento al cierre del año 2014 de 96,5 %. El producto Tarjeta de Crédito con sus líneas paralelas fue el soporte fundamental del crecimiento de la cartera de créditos, mostrando un incremento de 124 % (Bs. 21.826 millones). En tanto los préstamos por cuotas dirigidos a personas naturales presentaron un incremento de 87 % (Bs. 3.016 millones), como resultado de la estrategia de atención focalizadas en nichos de clientes. Banca de Personas aportó el 44,5 % del total de crecimiento de la cartera de crédito de Mercantil Banco Universal el cual fue de Bs. 75.491 millones al cierre de 2014.

En los Estados Unidos, la cartera de crédito de Mercantil Commercebank Banca de Personas, alcanzó Bs. 3.218 millones (US\$ 512 millones)* y evidenció un crecimiento de Bs. 509 millones (US\$ 81 millones)*, cifra que representa un 18,4 % de crecimiento respecto al 2013. En tanto que los depósitos se situaron en 26.990 millones (US\$ 4.295 millones)* para un crecimiento de Bs. 1.332 millones (US\$ 212 millones)*. Los resultados fueron soportados por el desempeño de los segmentos persona e internacional.

A medida que la economía en EE. UU. se recuperó, se impulsó la oferta de los productos y servicios a través de ventas cruzadas, con el fin de consolidar la relación con el cliente. Para satisfacer la creciente demanda se introdujeron estrategias de ventas para impulsar el volumen de préstamos, tales como el nuevo sistema de origen del préstamo puesto en marcha en el 2014, con el cual se potenciaron los créditos hipotecarios en Florida y Texas.

Otro de los objetivos del segmento en 2014 fue el desarrollo de la marca Mercantil Commercebank a través de campañas que han apoyado este posicionamiento, siendo reforzado por la inauguración en el año 2014 de dos nuevas oficinas en la ciudad de Houston y para el 2015 se planea la inauguración de una nueva oficina en el Sur de la Florida y la construcción de una oficina de mayor magnitud para la sede regional en Houston.

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

En cuanto a la Banca Personas Internacional (PBI), Mercantil Commercebank utiliza un modelo de segmentación basado en saldos de cuentas, perfiles de transacciones y las metas financieras de los clientes a largo plazo, con el fin de asignar el canal de entrega más apropiado según las necesidades de cada uno. A finales del 2014, PBI registró US\$ 2.671 millones en depósitos a través de un enfoque centrado en el cliente que incluye diferentes medios de interacción, tales como canales electrónicos y el Call Center. Este enfoque ayudó a PBI a adquirir, retener e incrementar los depósitos de relación.

La Banca de Personas Internacional (PBI) continuará trabajando en mejorar el nivel de satisfacción del cliente, centrándose en solucionar los problemas y en educar al cliente sobre los beneficios de los canales de entrega simplificados. Además, PBI está fortaleciendo sus sociedades para buscar referencias internas dentro de otras unidades de negocio con el fin de aumentar la actividad de venta cruzada y dar servicio a una porción más grande de la cartera financiera de cada cliente.

Banca Personas y Gestión de Patrimonios atiende el segmento de Banca Personas y administra los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores en Venezuela, Estados Unidos, Suiza y Panamá. Durante el año 2014, la actividad se mantuvo en la mejora de sus productos y servicios, así como en la consolidación de los mismos en Panamá.

En Venezuela en el año 2014, la unidad de Mercado de Valores dio un importante aporte al funcionamiento del mercado cambiario a través de SICAD II, con las facilidades otorgadas a los clientes para el registro de sus órdenes. Esto contribuyó significativamente con el crecimiento de la “Cuenta de Valores Mercantil”, que al cierre de 2014 alcanzó un total de 164.785 clientes, quienes también participan en el mercado primario y secundario de valores, incrementándose la custodia de Títulos Valores en 17,5 % y los ingresos en 17,8 %.

En Mercantil Banco Universal los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión. Al cierre de 2014, los rubros de administración de carteras y de ingresos se incrementaron en 45,5 % y 67,8 %, respectivamente, respecto al cierre de 2013. Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria, obteniendo al cierre del año 2014 un patrimonio de Bs. 2.123 millones, lo que representa un incremento de 16,1 % respecto a 2013, con un 21,2 % más de ingresos en el período, alcanzando un total de 184.921 clientes. Dentro del Portafolio Mercantil Renta Fija, el producto “Plan Crecer Mercantil” continuó su expansión, alcanzando 54 % del volumen, con Bs. 1.151 millones.

En Estados Unidos, Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank, N.A., cerró en 2014 con un total de 3.324 clientes. En el período mencionado continuó el desarrollo de mejoras en materia tecnológica para apoyar el crecimiento y mejorar la calidad del servicio, tales como Mercantil Mobile, un sólido producto de la banca móvil, el cual representa un canal de entrega conveniente y seguro que mejora la experiencia del cliente mientras ahorra costos de transacción.

Por su parte, los Fideicomisos son ofrecidos a los clientes en Venezuela por Mercantil C.A., Banco Universal y en Estados Unidos por Mercantil Commercebank Trust Company, N.A.

Durante el año 2014, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal continuó focalizando sus esfuerzos en la mejora de sus servicios y el lanzamiento de dos nuevos productos: Fideicomiso de Contingencia Laboral y Fideicomiso de Depósito en Garantía, reafirmando así su condición de referente en el mercado fiduciario. Respecto al año 2013, el volumen fiduciario administrado aumentó 40,4 % y los ingresos por servicios 58,4 %.

Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., al cierre del año registró una disminución de 2,0 % en los activos consolidados bajo administración y un incremento en los ingresos de 3,3 %. Cabe resaltar que los esfuerzos se dirigieron a mejorar la eficiencia de los procesos con el propósito de optimizar el servicio a los clientes, brindándoles una mejor y más oportuna información.

Por último, Mercantil Bank (Schweiz) enfocó sus productos y servicios de gestión de patrimonios a la Banca Privada, incrementando de esta manera el volumen de sus activos en 6,3 % y los ingresos en 13,0 %.

Banca Global de Empresas

La Banca de Empresas de Mercantil Servicios Financieros culminó el año en más de Bs. 76.000 millones (US\$ 12.138 millones)* por el lado de los depósitos, lo que significó un aumento del 59 % respecto a diciembre de 2013. El aporte de Mercantil Banco Universal fue de 90 % y el de Mercantil Commercebank del 10 % restante.

En cuanto a la cartera de créditos, la Banca de Empresas de Mercantil Servicios Financieros cerró el año en casi Bs. 90.000 millones (US\$ 14.317 millones)* con un incremento de 69 % con relación al cierre del año anterior, distribuidos en un 86 % proveniente de Mercantil Banco Universal y 14 % de Mercantil Commercebank.

La Banca de Empresas en Venezuela, por el lado de los depósitos cerraron en el año 2014 en Bs. 69.000 millones (US\$ 10.980 millones)*, con un incremento de 62 % respecto a diciembre de 2013. En este crecimiento destacan los productos de cuentas corrientes con un aumento de 59 % en el periodo señalado.

Al cierre de diciembre de 2014, la cartera de crédito de Banca de Empresas en Venezuela presentó un sólido crecimiento de 74 % con respecto al cierre de 2013, ubicándose en Bs. 77.746 millones, de los cuales Bs. 31.957 millones pertenecen al segmento Mercado Medio, con un crecimiento de 50 % (vs. Dic-13) y Bs. 45.789 millones corresponden a la Pequeña y Mediana Empresa con un incremento de 96 % respecto al cierre de 2013. Este resultado estuvo soportado por la continuación de la estrategia de apoyo e impulso a las pequeñas y medianas empresas a través de un programa de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas. Cabe destacar que el producto con mayor aporte al crecimiento de la cartera de créditos fue el de los préstamos comerciales con un incremento de Bs. 19.000 millones (70 % vs Dic-13).

Actualmente Mercantil Banco Universal cumple con el manejo de cinco carteras obligatorias que constituyen el 36 % de la cartera de créditos bruta del Banco, de las cuales la Banca de Empresas es responsable por las de los sectores agrario, turístico y manufactura y colabora con las de microcréditos e hipotecario. Al cierre de diciembre de 2014 el Banco presentó un incremento de Bs. 27.755 millones (85 % vs. Dic-13) en el saldo de dichas carteras, alcanzando los Bs. 60.467 millones, de los cuales la Banca de Empresas abarca el 51 % con un saldo de Bs. 30.581 millones.

En los Estados Unidos, los depósitos de Mercantil Commercebank mostraron un crecimiento de 19 % respecto al cierre de diciembre 2013 para cerrar el año 2014 en Bs. 7.277 millones (US\$ 1.158 millones)*. En cuanto a la cartera de créditos, Mercantil Commercebank al cierre del año 2014 se situó en Bs. 12.223 millones (US\$ 1.945 millones)*, destacándose el segmento Middle Market con Bs. 3.368 millones (US\$ 536 millones)* (9 % vs. Dic-13). Dicho segmento, dirigido a compañías con ingresos anuales mayores a US\$ 25 millones, logró contrarrestar la intensa competencia del mercado al implementar una mayor flexibilidad en la fijación de precios y en la estructuración de los préstamos.

Las mejoras en las condiciones económicas de EE. UU., ha incrementado el interés por oportunidades de inversión en el mercado de bienes raíces así como un aumento en los préstamos comerciales e industriales. El entorno caracterizado por bajas tasas de interés, creó un mercado altamente competitivo que requiere un enfoque estratégico para la estructuración de productos y el financiamiento de ofertas adecuadas con el objetivo de que la Banca Comercial y de Middle Market logre aumentar el volumen de préstamos mientras se preserva al mismo tiempo la rentabilidad.

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

Asimismo esto impulsó la expansión de las pequeñas empresas y dio pie a un interés general en oportunidades de financiamiento, por lo que se han destinado recursos para maximizar las oportunidades de crecimiento,

Los planes para el 2015 se enfocan en mantener las asociaciones de la Banca Comercial con las oficinas de la Banca de Personas, particularmente con aquellas ubicadas en Houston y al sur de Florida. Además del compromiso de penetrar aún más estos mercados, también serán desplegados recursos para maximizar las oportunidades de préstamos que surgen del alza del mercado en el sur de la Florida.

El mercado de Bienes Raíces Comerciales de Mercantil Commercebank continuó atrayendo compradores domésticos y extranjeros. Esto se evidencia en el aumento en la construcción y el crecimiento de las oportunidades de préstamos en todos los mercados. El reflejo de este comportamiento es el crecimiento de las viviendas multifamiliares para la renta, el cual presentó oportunidades de financiamientos en un mercado competitivo pero aun atractivo.

Los mercados primarios en el Sur de la Florida, Houston y Nueva York permanecieron en lo alto del espectro de los inversionistas. Una campaña de comercialización se implementó durante el 2014, resultando en un aumento del reconocimiento de la marca así como más negocios con inversionistas activos en los tres mercados. En 2014, los préstamos para Bienes Raíces crecieron un 40 % en comparación con el año anterior.

Pasando a la Banca Comercial Internacional (CBI), se ha venido desarrollando un programa de referencia interna para aumentar el conocimiento de los productos y servicios de CBI entre grupos selectos de clientes que actualmente son atendidos en otras áreas del Banco. Estos esfuerzos han aumentado el conocimiento de la experiencia global de CBI al servir a compañías internacionales que necesitan servicios bancarios en Estados Unidos.

Además de atraer nuevas relaciones provenientes de las referencias, CBI ha experimentado un crecimiento significativo en el volumen de depósitos entre los clientes existentes mediante la continua oferta de productos y servicios superiores a compañías con sede principalmente en América Latina, y por mejorar sus ya eficientes canales de entrega. En 2015, CBI continuará su transición efectiva de entrega de servicios al cliente, desde un enfoque geográfico, a un enfoque que reúne una serie de equipos de profesionales con conocimientos en áreas específicas, para servir a los clientes con base en sus necesidades particulares.

Banca Global Corporativa y de Inversión

Durante el año 2014 la Banca Corporativa y de Inversión Global 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.

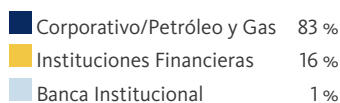
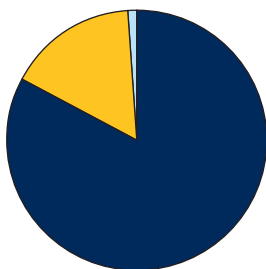
Tanto en Venezuela como en EE.UU. y en las diferentes geografías en el exterior donde Mercantil mantiene operaciones, la Banca Corporativa y de Inversión Global contribuyó al balance de cierre del 2014. En colocaciones se alcanzaron Bs. 40.342 Millones (US\$ 6.420 Millones)*. En términos de captaciones totales, la Banca Corporativa y de Inversión culminó su gestión con un volumen total de Bs. 76.116 Millones (US\$ 12.112 Millones)*.

Igualmente la Banca Corporativa y de Inversión Global mantenía, al cierre del 2014, relaciones comerciales con más de 1.296 grupos económicos en Mercantil Banco Universal y más de 602 grupos económicos en EE.UU. y Latinoamérica atendidos desde Mercantil Commercebank, N.A. En 2014 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.

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

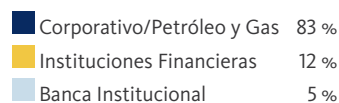
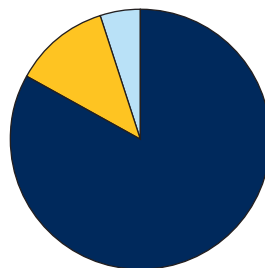
Banca Global Corporativa y de Inversión / Cartera de Créditos

Año 2014



Banca Global Corporativa y de Inversión Captaciones Totales + Inversiones Cedidas

Año 2014



Banca Corporativa

Durante el año 2014, 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 44 %, ubicándose al cierre del año en Bs. 63.681 millones (US\$ 10.134 millones)*.

La cartera de crédito de la Banca Corporativa en el año 2014 aumentó 31 % con respecto a diciembre 2013, al cerrar el año con un volumen de Bs. 33.637 millones (US\$ 5.353 millones)*. Este crecimiento estuvo acorde con las políticas de riesgo establecidas por la institución, en EE. UU. y Latinoamérica para finales del 2014. En Venezuela se mantuvo un apoyo creciente a las necesidades de nuestros clientes del sector agrícola, manufactureros e inversionistas en sector turismo, con lo que se mantuvo el significativo aporte de nuestra unidad a la cobertura de las gavetas regulatorias de Mercantil Banco Universal.

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. 762 millones y Bs. 8.568 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\$ 892 millones en la cartera de crédito.

Se 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.

Banca Institucional

La Banca Institucional enfocó sus esfuerzos durante 2014 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 2014 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.

Al cierre de 2014, los depósitos del segmento Banca Institucional en Mercantil Banco Universal se ubicaron en Bs. 3.547 millones, representando 1,2 % del total de captaciones de la Institución, destacando además que el mercado de los depósitos oficiales representa el 0,8 % de participación dentro del sistema financiero venezolano.

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

Con ese nivel de penetración, Mercantil Banco Universal atiende a más de 157 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

La actividad de Mercantil en Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales durante el año 2014, a través de su empresa Mercantil Merinvest, estuvo enmarcada en un mercado de poco volumen en materia de colocación primaria de títulos valores de renta fija.

Igualmente, se brindó asesoría financiera a clientes corporativos, destacando la estructuración y sindicación de créditos sindicados de largo plazo.

Asimismo, se continuó apoyando a Mercantil Servicios Financieros en la estructuración y colocación 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

Durante el año 2014, con el propósito de consolidar las relaciones con los clientes corporativos, el área de Productos continuó con su estrategia de calidad de servicio y atención al cliente. La unidad logró satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de su modelo de Atención Corporativa, logrando la prestación de un servicio eficiente y personalizado.

La unidad Productos Corporativos continuó con su estrategia de derivación de transacciones a canales electrónicos con la venta de productos especializados aumentando el índice de productos por cliente corporativo. También se implantó una nueva funcionalidad para permitir a los clientes automatizar el proceso de solicitudes utilizando Mercantil en Línea Empresas como parte de las subastas establecidas en el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICADII). Adicionalmente se implantó la nueva plataforma para el pago de servicios y facturas que ofrece a los recaudadores especializados recaudar cobranzas en línea con conciliación totalmente automatizada.

De igual manera la unidad de Productos Corporativos continuó participando, promoviendo eventos y patrocinios de empresas del segmento, consolidando la imagen de Mercantil como aliado en áreas esenciales destinadas a reforzar la responsabilidad empresarial y ratificando su compromiso con la cultura emprendedora del país, manteniendo su acompañamiento en la iniciativa de desarrollos de nuevas empresas.

Nuestra Cultura

Adaptabilidad

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

ABRA 24: masificación del cajero automático

El proyecto ABRA 24 (Atención Bancaria, Rápida y Automatizada las 24 horas del día) se inició como piloto en agosto de 1983, con tres cajeros instalados en el Edificio Mercantil. Hoy cuenta con más de 1.400 cajeros automáticos.

El Banco en todas partes

En sintonía con las nuevas tendencias tecnológicas, Mercantil cuenta desde el año 2012, con la aplicación Mercantil Móvil, disponible para teléfonos inteligentes.

Mercantil ha sabido entender y anticiparse a los cambios. Esta habilidad, también conocida como resiliencia, ha permitido a la organización buscar soluciones frente a situaciones adversas o cambiantes en el entorno o en los procesos requeridos para el desarrollo de los negocios y obtener respuestas eficientes y productivas que benefician a nuestros clientes, trabajadores y accionistas.

Un ejemplo ha sido la acelerada evolución de las nuevas tecnologías. Mercantil ha sido, en muchos casos, pionero en la introducción de avanzadas tecnologías en el sector bancario y asegurador.

Cua
al alc
Mercantil Móvil es la ap
Si tienes qu



Cuando lo necesites al alcance de tu mano

Mercantil Móvil es la aplicación nativa para equipos inteligentes. Si tienes que moverte, Mercantil se mueve contigo.

¡Descárgala ya!



Mercantil, impulsa tu mundo

El **96%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: “Esta organización proporciona el apoyo que necesito para desarrollar ideas que le ayudarán a hacerla más exitosa”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



en cualquier agencia de la banca, pública o privada, y en el BCV.



Finanzas

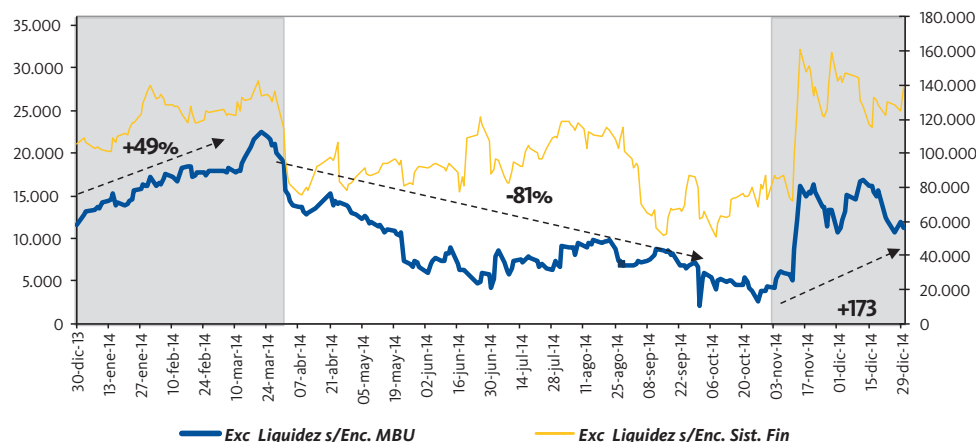
Venezuela

Liquidez

El comportamiento de la economía durante el año 2014, estuvo caracterizado por una recomposición de los excedentes del sector financiero, a favor del sector público sobre el privado, el cual se encontraba distribuido para diciembre de 2013 de la siguiente manera: 65,4 % del sector privado y 34,6 % del sector público. Al cierre del año se distribuía 61,0 % privado y 37,0 % público. El excedente de liquidez sobre encaje del sistema financiero se incrementó en un 32 %, lo que representa en términos nominales un aumento de Bs. 33.525 millones para llegar a Bs. 139.059 millones con respecto al cierre de diciembre del 2013 (Bs. 105.534 millones). A nivel de tendencia, el promedio mensual del excedente alcanzó niveles de Bs. 103.652 millones, 36,52 % por encima del promedio registrado en igual período del año pasado (Bs. 75.924 millones).

Por su parte, Mercantil Banco Universal en el excedente de liquidez sobre encaje registró niveles similares con relación al cierre de diciembre del 2013 (Bs. 12.000 millones). Durante el año 2014 se distinguieron tres lapsos, dos de concentración de liquidez y uno de reducción sostenida. El lapso de contracción surge a raíz del inicio de funcionamiento del SICAD II y por las colocaciones obligatorias de los Valores Bolivarianos del Fondo Simón Bolívar adscrito a PDVSA, experimentándose una disminución de la liquidez en el sistema financiero en 36 % desde Bs. 136.100 millones a Bs. 73.003 millones entre el 27 de marzo y el 31 de octubre. A partir de noviembre, la liquidez creció en 173 %.

Excedente de Liquidez y Mercado Interbancario



Asimismo, Mercantil Banco Universal experimentó en este lapso la misma situación de reducción de liquidez en el mismo lapso en 81 % pasando de Bs. 21.155 millones a Bs. 4.297 millones. Al comparar el promedio mensual del excedente de liquidez de Mercantil Banco Universal con el año 2013, se evidencia una reducción de 16,31 % al pasar de Bs. 13.502 millones a Bs. 11.257 millones en 2014 para el Banco.

Política monetaria

La política monetaria implementada por el Banco Central de Venezuela (BCV) durante el 2014 tuvo un efecto neto de restricción sobre la liquidez.

Al cierre del mes de diciembre, el monto neto de las operaciones de mercado (OMA) se situó en Bs. 83.314 millones, 57,36 % por encima del monto para el cierre del 2013 (Bs. 52.944 millones). Mercantil redujo considerablemente su participación en estas operaciones, representando el 1,4 % del sistema.

Mercado interbancario

Las negociaciones en el mercado *overnight* fueron considerablemente superiores a lo observado en años anteriores por lo mencionado anteriormente sobre la reducción de los excedentes de liquidez a raíz del funcionamiento del SICAD II y las emisiones de los Valores Bolivarianos. Los promedios diarios transados en este mercado fueron Bs. 2.794,8 millones en 2014 versus Bs. 228,4 millones en el 2013, lo cual representa un incremento de 1124 % del monto transado. Mercantil participó en este mercado prestando un promedio diario en el a Bs. 15,2 millones.

Endeudamiento interno: Deuda Pública Nacional e Inversiones Obligatorias

A diferencia de los años anteriores, las subastas de Títulos Valores se efectuaron hasta el 22 de mayo. El monto total de Bonos de la Deuda Pública Nacional (DPN) emitido durante el 2014 fue de Bs. 82.832 millones, de los cuales Bs. 41.800 millones se adjudicaron mediante subastas públicas y Bs. 41.032 millones mediante adjudicación directa a bancos del Estado y otros entes públicos. Del monto total subastado en el mercado primario, Mercantil compró bonos con rendimientos promedio de 15,31 % versus un rendimiento promedio del sistema del 13,27 %, manteniendo así una estrategia de optimizar el margen financiero. En el mercado secundario, el Banco compró Bonos DPN pertenecientes a la curva media y larga.

En el ámbito de las inversiones obligatorias, a partir del mes de mayo se realizaron colocaciones para financiamientos especiales a través del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, organismo adscrito a Petróleos de Venezuela (PDVSA), por el orden de los Bs. 56.768 millones, presentando una reducción del volumen por Bs. 15.665 millones (21,82 %) en relación al 2013 (Bs. 71.768 millones). Asimismo, Mercantil Banco Universal fue adjudicado con un total de Bs. 7.974 millones manteniendo así el 14 % del monto total colocado, muy cercano a su participación en 2013.

Mercantil Commercebank

Mercados financieros en Estados Unidos

La Reserva Federal comenzó a reducir su programa de compra de activos de US\$ 85 billones por mes conocido como Quantitative Easing 3 (QE 3), culminándolo en octubre de 2014, dejando que las fuerzas de mercado actúe determinando las tasas de interés a largo plazo. Sin embargo, las tasas de interés se redujeron a lo largo del año 2014. El rendimiento de las notas del Tesoro de Estados Unidos a 10 años terminó en el 2013 ligeramente sobre 3 % cerrando en el 2014 en 2,17 %.

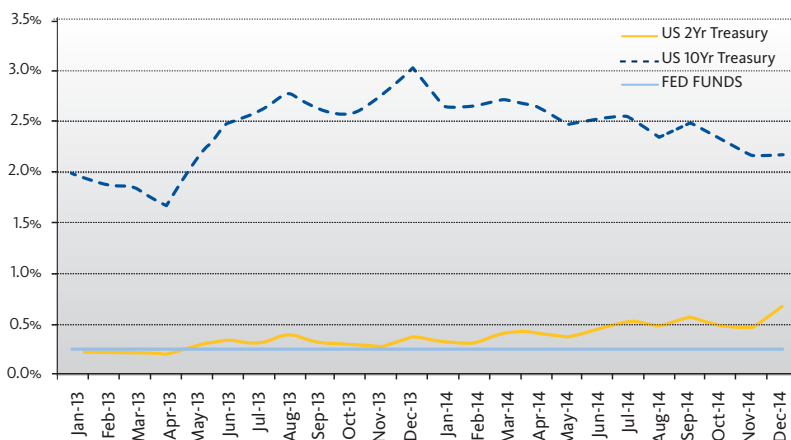
El PIB de EE. UU. se incrementó ligeramente durante 2014 a 2,4 % contra 2,2 % en 2013. La aceleración en la tasa de crecimiento del PIB en 2014 reflejó altos niveles de inversión de activos fijos, una ligera reducción en el gasto del gobierno federal, y más inversión en inventario.

El mercado inmobiliario continuó creciendo en 2014 aunque a una tasa mucho menor que en los años previos al fin de la crisis. Los precios de las viviendas, calculados por The Case Shiller Index, que es un índice amplio, muestra la tendencia de apreciación en los precios de las viviendas en las 20 ciudades metropolitanas más grandes en los Estados Unidos, incrementándose en 4,6 % en el 2014 versus un 10,8 % de incremento durante 2013.

El panorama del desempleo mejoró en 2014. La tasa de desempleo cayó desde 6,7 % en diciembre de 2013 a 5,6 % en diciembre de 2014, el nivel más bajo desde la recesión del 2008. Peticiones iniciales de desempleo también mejoraron a través del año 2014.

Por último, el precio del petróleo crudo WTI en NYMEX cayó desde US\$ 90 al cierre de 2013 a US\$ 54 al final de 2014.

Evolución de la tasa de interés



Gestión de Activos y Pasivos en Estados Unidos

La Unidad de Tesorería de Mercantil Commercebank gestiona el riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez para todo el Balance del Banco. Durante 2013, la Reserva Federal hizo declaraciones para producir reducciones progresivas en su programa de compra de bonos (QE3) en un futuro próximo. Esta orientación de la Fed provocó un incremento de las tasas de interés de mercado, particularmente las de largo plazo.

La unidad de Tesorería de Mercantil Commercebank es responsable del manejo del riesgo de tasa de interés y del riesgo de liquidez para la totalidad del balance del Banco.

Durante el año 2014, a pesar de la reducción y la eventual finalización del QE3, las tasas de interés de mercado no se incrementaron como varios participantes en el mercado estimaron. La reducción se produjo como resultado del incremento de la demanda por los títulos del tesoro de EE. UU. derivado de los temores sobre la desaceleración de la economía global.

La caída de las tasas de interés en 2014 generó presión sobre el margen financiero. Adicionalmente, la compresión de los diferenciales de crédito de alta calidad también impactaron tanto las tasas sobre los nuevos préstamos como los rendimientos de las nuevas inversiones. Los depósitos crecieron durante el año, especialmente en el segundo trimestre del 2014, este incremento fue tanto a nivel doméstico como internacional.

Para apoyar la rentabilidad del Banco, el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) aprobó el incremento del tamaño del portafolio de inversión. El préstamo de corto plazo principalmente descuento de facturas, fue financiado a corto plazo con el Federal Home Loan Bank. La Tesorería implementó una estrategia para incrementar los fondos sin garantía (a través de Brokered CDs) para mejorar el resultado del balance, además de contratar algunos repos y *advances*. El financiamiento profesional cerró el 2014 en US\$ 969 millones con un costo promedio de 1,48 %. Al 31 de Diciembre de 2014, el rendimiento del portafolio fue 2,02 % y la duración efectiva fue 2,13 años. La Tesorería continuó gestionando el portafolio de inversión con limitada tasa de interés y riesgo de crédito. Títulos emitidos o garantizados por el gobierno de Estados Unidos representan una gran proporción del portafolio. Uno de los nuevos tipos de inversión agregados durante el año 2014 fueron títulos valores respaldados por hipotecas comerciales (CMBS por siglas en inglés). Estas inversiones ofrecen protección al prepago por un periodo de tiempo lo que permite flujos de caja más estables.

La Tesorería también ejecutó transacciones derivadas para cobertura del balance ante movimientos en la tasa de interés.

El banco terminó el año con una elevada posición de liquidez. El ratio de liquidez, que incluye la cartera de inversión disponible para la venta y efectivo sobre depósitos de clientes terminó en 28,6 %. Además, el apalancamiento reportado al final de 2014 fue 9,27 % el cual es mucho mayor al 5 % que los reguladores consideran “bien capitalizado”.

La duración del balance terminó el año con una posición sensible de activos, con una duración de los activos totales de 1,60 años y una duración de pasivos de 1,40 años.

La Tesorería continuó apoyando el crecimiento de la cartera de crédito a través de la ejecución de un Programa de Préstamos Sindicados. El balance de la cartera bajo este programa terminó en US\$ 467 millones (excluyendo préstamos revólver) otorgando un promedio de rendimiento de 200 pb sobre la Libor a 3 meses.

Seguros

En el transcurso de año 2014, la filial Mercantil Seguros cumplió con las metas generales definidas por la empresa, así como con los objetivos de gestión propuestos con el cumplimiento de primas cobradas.

Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2014 muestran primas cobradas por Bs. 17.504 millones, que equivalen a 68,7 % de incremento con respecto al ejercicio anterior. La participación de mercado con relación a las primas netas cobradas asciende a 12,0 % ocupando la segunda posición en el mercado asegurador venezolano al 30 de noviembre de 2014.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2014 fue: 50,5 % para el ramo de automóvil, 42,9 % para los seguros de personas y 6,6 % en seguros patrimoniales.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 16.234 millones al 31 de diciembre de 2014, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 9.854 millones. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a las regulaciones vigentes.

En 2014 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 630 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 5.452 millones.

El ejercicio finalizado en 2014 reflejó una utilidad de Bs. 1.614 millones, superior en 23,6 % a la del año anterior, como consecuencia del buen desempeño de las gestiones técnica y financiera.

Durante la gestión del año 2014 Mercantil Seguros, continuó manteniéndose a la vanguardia del mercado asegurador, innovando con la comercialización de nuevos productos y coberturas que vienen a complementar la gama de opciones ya existente, ofreciendo más posibilidades de protección a los clientes. De esta forma, extendió para toda su cartera de vehículos la novedosa cobertura de “Sustitución Temporal de Vehículos”, única en Venezuela, la cual como beneficio adicional en las pólizas de automóvil, ofrece la oportunidad de disponer de un vehículo en préstamo de uso en caso de pérdida total del vehículo asegurado y hasta por un máximo de 40 días continuos mientras duren los trámites para la indemnización.

En lo que se refiere a servicios de salud, la empresa implementó el Servicio de Orientación Médica Telefónica a través del cual ofrece atención telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año. Este innovador servicio es ilimitado y está disponible para todos los asegurados que mantengan suscrita cualquiera de las pólizas con cobertura de gastos médicos, bajo la modalidad individual o colectiva, a nivel nacional. Asimismo, se incorporó la cobertura para Atención Médica por Enfermedad al Servicio de Asistencia en Viajes ofrecido en las Pólizas de Protección Vital, ampliando así las opciones de protección.

En cuanto a servicios para automóvil, se implementó la nueva cultura de atención en los centros de Servicio Automotriz Mercantil (SAM) comenzando por la sede en Caracas, la cual se enfoca principalmente a la simplificación de los trámites para inspección y gestión de siniestros, usando para ello herramientas tecnológicas innovadoras orientadas a la efectividad y automatización de los procesos.

En materia de nuevas estrategias de negocios, durante el año 2014 Mercantil Seguros inició una Campaña de Negocios Referidos dirigida a la captación de nuevos clientes a través de alianzas comerciales que permiten ofrecer los productos de Mercantil Seguros y de esa forma ampliar su cartera de clientes, ofreciendo opciones de fácil y rápida suscripción adaptadas a las distintas necesidades

Finalmente, se inauguró la nueva sede de Mercantil Seguros en la ciudad de Barinas con un novedoso espacio que cuenta con tecnología de vanguardia a la disposición de asegurados, intermediarios y aliados comerciales; continuando así nuestro proceso de consolidación como la mejor empresa para hacer negocios a nivel nacional.

Nuestra Cultura

Buen ciudadano

“Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”

El Compromiso Mercantil está presente tanto en forma directa y de la mano de sus empresas subsidiarias como a través de la Fundación Mercantil, en un conjunto de iniciativas propias y de apoyo a instituciones de la comunidad que están destinadas a respaldar la labor de diversas organizaciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud y la cultura.

La apreciación del arte disponible para todos

Desde los años ochenta Mercantil impulsa la difusión del arte contemporáneo, arte moderno y arte colonial venezolano. Desde el 2010 se creó la sala Espacio Mercantil orientada a preservar, investigar y exponer el arte venezolano a la colectividad.

En Mercantil el compromiso social es activo y permanente

La Fundación Mercantil fue creada en 1988, con el objetivo de desarrollar programas de carácter institucional para apoyar a las comunidades. Actualmente la Fundación Mercantil mantiene una relación de compromiso social con más de 145 instituciones de la comunidad.

El **93%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“Esta organización es social y ambientalmente responsable”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil



Nuestra Cultura

Disciplina en el gobierno corporativo

**“Respeto a las estructuras
del gobierno corporativo”**



La estructura de gobierno corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la empresa. La estructura de gobierno de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, los Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación de la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

A lo largo del tiempo, las Asambleas de Accionistas de Mercantil han sido el evento donde se analizan y aprueban decisiones fundamentales de la vida corporativa y financiera de la organización.

El **97%** del personal de Mercantil Servicios Financieros considera que: **“Mercantil es una organización seria y honesta”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

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 2014 de 286 oficinas bancarias, 1.218 cajeros automáticos, 78 operadores de Call Center, 436 puertos de IVR, 61.004 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. Así mismo, cuenta con 247 puntos de atención para las grandes mayorías, a través de 125 taquillas y 122 comercios corresponsales. Igualmente, posee al cierre del 2014, 158 equipos multifuncionales en 36 ubicaciones.

Proyectos relevantes de eficiencia operacional y mejoramiento de la calidad

En materia de prevención de fraude electrónico durante el año 2014, Mercantil Banco continuó avanzando en la implementación de nuevas fases para la herramienta de monitoreo integral multicanal, la cual permite detectar de manera oportuna patrones de fraude, permitiendo tomar acciones para mitigar que ocurra, incorporando módulos para el manejo de operaciones a través de tarjetas de crédito, así como para operaciones con tarjetas de débito y cuentas de depósito. De igual forma, para el canal Mercantil en Línea se mantuvo el monitoreo antifraude, mediante la herramienta Transaction Guard, garantizando una operación segura con 10.943 alertas promedio mes para la banca en línea Personas y 1.605 para la banca en línea Empresas.

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

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

Adicionalmente, y cumpliendo con los requerimientos regulatorios, Mercantil Banco Universal implementó el programa de apertura cuentas en dólares y órdenes de compra de divisas, con el fin de proveer a los clientes de medios alternativos para la adquisición de divisas.

Como medida preventiva y con el fin de garantizar la continuidad operativa en caso de fallas o daños físicos, Mercantil ha creado un centro alternativo de contingencia (Level 3), esta instalación permite operar las plataformas distribuidas de los servicios críticos, con el fin de mantener la disponibilidad de los mismos, en caso de contingencia. Así mismo, se incorporó un centro para la recuperación de servicios críticos en caso de desastre por pérdida total del procesamiento central, la cual estará 100 % operativa en 2015.

En referencia a nuestra filial Mercantil Commercebank, entre los proyectos relevantes de 2014, destacan las nuevas funcionalidades Global Mobile Banking Platform entre las que figuran Banner Advertising Functionality, el cual permite enviar anuncios promocionales a nuestros usuarios; Alerts Functionality, relativo al envío de mensajes de alerta para determinadas transacciones, tales como transferencias y estados de cuenta; Loan Advances que posibilita la obtención de adelantos de efectivo en Líneas de Crédito y Bill Payment que faculta la ejecución de pagos de servicios, recibos y cuentas. Al cierre del año, existe un total de 10.000 usuarios que llevan a cabo un promedio de 130.000 transacciones mensuales (financieras y no financieras).

En lo que respecta al canal Banca en Línea, resaltan E-Sign *agreement* que consiste en la digitalización de documentos, de cara al cliente; E- Notification que permite obtener notificaciones de cualquier transacción; ACH para clientes empresariales y comerciales; y Loan Payments and Loan Advances que, al igual que en el caso de Mobile Banking, permitirá obtener adelantos de efectivo de la Línea de Crédito y pagos de préstamos.

La implementación de Business to Consumer (B2C) es una aplicación que mejora la plataforma de Mercantil Commercebank de Préstamos al consumidor.

En referencia a nuestra filial Mercantil Bank Panamá se destaca la conversión de las actuales tarjetas de crédito a la nueva plataforma EMV (Europa y MasterCard Visa) relativa al estándar de interoperabilidad con tecnología Chip, lo cual redundará en la disminución del fraude bajo la modalidad de copiado de banda magnética.

Capital Humano

La gestión del Capital Humano sigue profundizando en políticas, programas y desarrollos que tienden a acompañar la estrategia del negocio y la atención al cliente de la organización. En este sentido se le ha dado especial atención a reforzar la retención del personal, fomentar las oportunidades de desarrollo individual de los trabajadores, con énfasis en el desarrollo del talento, así como sus niveles de bienestar personal y familiar enfocado en mejorar el compromiso desde y hacia los empleados así como todos los factores de clima organizacional. Lo anterior en estricto cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y en la búsqueda permanente de la eficiencia operativa.

Al 31 de diciembre de 2014, Mercantil Servicios Financieros cuenta con 9.853 trabajadores, representa una variación de -0,3 % con respecto al cierre del año anterior, demostrando mayores niveles de productividad y manejo de los recursos.

Se fomentaron las actividades relacionadas con el desarrollo del personal y el adiestramiento con más de 78.400 participaciones que representaron 197.300 horas de formación con una inversión de Bs. 33,1 millones, combinando el adiestramiento a distancia y el presencial que en este año se extendió a otras regiones.

En el 2014 se aplicó, con el apoyo de Aon Hewitt, reconocida empresa consultora global, una encuesta que mide los niveles de compromiso de los trabajadores y los factores de clima relacionados; los resultados obtenidos muestran que el 88 % de los empleados está comprometido con Mercantil, nivel que supera con creces el promedio de las mejores empresas en Latinoamérica (81 %). Lo anterior es consecuencia del trabajo de la gerencia y de las políticas y programas ejecutados durante el año que permitieron mejoras en los indicadores globales y en los factores con respecto a las mediciones anteriores.

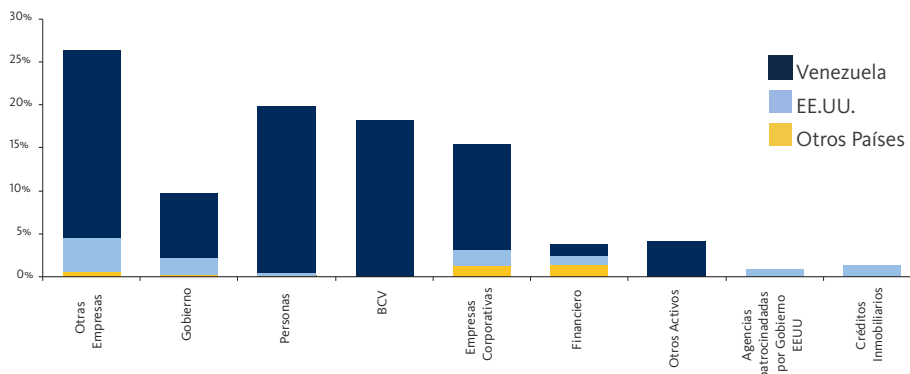
Gestión de Riesgo

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 2014, la Gerencia de Riesgo de Mercantil, mantiene su política de acciones orientadas a mitigar cualquier efecto adverso en los diferentes portafolios de sus filiales.

Durante el año 2014, se promovió la cultura de riesgo; adecuando las acciones a los objetivos estratégicos establecidos, incentivando los valores corporativos, y el fortalecimiento del conocimiento en el ámbito del riesgo.

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 diciembre de 2014.

Distribución de Riesgo de Mercantil Servicios Financieros 2014



Riesgo de Crédito

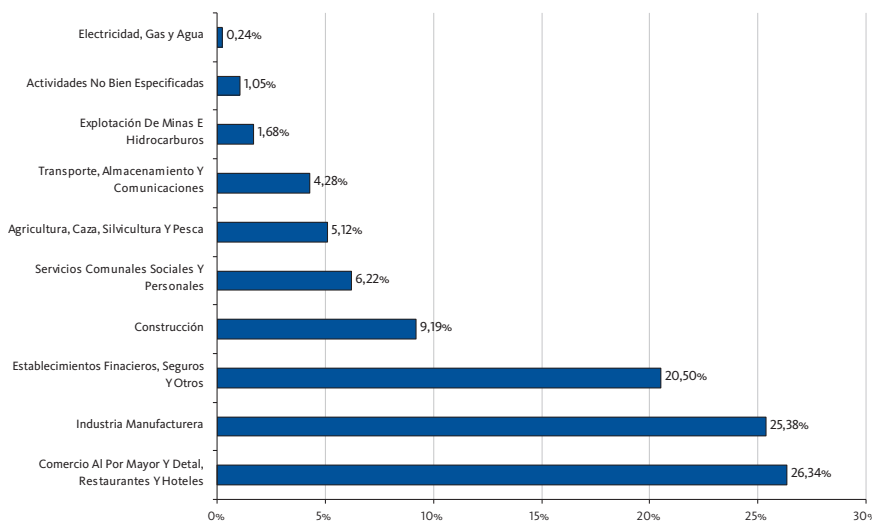
La gestión de riesgo de crédito está concebida integralmente, su función responde a principios comunes y a criterios organizativos compartidos por sus distintas empresas. Para su adecuado desarrollo existe un conjunto de políticas de crédito, procedimientos y herramientas de gestión que continuamente 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 2014. La exposición a riesgo de crédito se ubicó en Bs. 244 millardos, lo que significó un incremento de 58 % con respecto al cierre del año 2013, cuando se ubicó en Bs. 154 millardos. El riesgo Venezuela con respecto a las otras geografías, continuó siendo el más importante con una participación de 83,3 %.

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

Distribución de la Cartera de Crédito Mercantil Servicios Financieros por Actividad Económica

Diciembre 2014



Al analizar la cartera de crédito de Mercantil por actividad económica, se observa que 72,22 % del portafolio de crédito se encuentra distribuido en: Comercio al por mayor y detal, Restaurantes y Hoteles con 26,34 %; Industria Manufacturera con 25,38 %; Establecimientos Financieros, Seguros y Otros con 20,5 %.

Al cierre de 2014, los 20 mayores deudores de la cartera crédito representan el 4,4 % 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 riesgo: 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 (GAP de reprecio, Ganancias en Riesgo), GAP 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 2014

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 2014 se mantuvo el programa de emisiones de deuda pública en moneda nacional en el mercado primario, por un monto de Bs. 82.832 millones durante el año (Bs. 50.132 millones, y Bs. 32.700 millones en Bonos de Deuda Pública con cupón fijo y cupón variable respectivamente -dependiente del rendimiento de las Letras del Tesoro-) y Bs. 31.200 millones en Letras del Tesoro. Del total de emisiones de bonos, el 49,5 % (Bs. 41.032 millones) constituyeron colocaciones directas a la Banca Pública Nacional. El mayor rendimiento efectivo de estos títulos se ubicó en 11,9 % para el cierre del año 2014, respecto a 13,0 % durante el año 2013. Deduciendo los vencimientos del año 2014 (Bs. 43.400 millones), el incremento neto del endeudamiento fue de Bs. 80.400 millones. El mercado secundario en moneda nacional se vio limitado por el volumen de operaciones observado en el mercado primario. Para el financiamiento del sector vivienda se emitieron Bs. 56.768 millones en títulos valores de entes descentralizados. El riesgo de mercado de los títulos de deuda pública emitidos en moneda nacional, medido a través de la volatilidad, en promedio anual pasó de 1,14 % en 2013 a 2,18 % para 2014. La mayor volatilidad en los precios está explicada por la reducción en el monto subastado de deuda en moneda local y por el crecimiento de la liquidez monetaria (65 % con relación al cierre del año 2013) lo que impulsó la demanda de títulos valores pero manteniendo los precios de los títulos con prima (más de 100 % de su valor) durante todo el año.

La actividad de trading de renta fija en bolívares durante el año 2014 mantuvo un VaR promedio de Bs. 150,7 miles, con un máximo de Bs. 224,9 miles y un mínimo de Bs. 76,3 miles, mientras que para el año 2013 el VaR promedio fue de Bs. 499,2 miles, con un máximo de Bs. 4.939,7 miles y un mínimo de Bs. 19,7 miles.

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 no realizó emisiones de bonos en moneda extranjera durante el año 2014, mientras que PDVSA sí realizó emisiones de bonos con condiciones particulares de colocación (adjudicación directa) por US\$ 2.684 millones con vencimiento en el año 2026, US\$ 5.000 millones con vencimiento en el año 2024, y por US\$ 3.000 millones con vencimiento en el año 2022.

Durante el año 2014 el precio del crudo venezolano evidenció una volatilidad superior a la del año 2013 (2,65 % versus 1,80 % en el año anterior), con un precio promedio de US\$ 88,61 p/b y un máximo histórico en el mes de junio de 2014 de US\$ 100,6 p/b. Estos precios se mantuvieron por debajo de los niveles observados en el año 2013 cuando alcanzó un máximo de US\$ 108,8 p/b en febrero de 2013, presentando una caída en septiembre 2014, la cual se reflejó sobre los rendimientos de los bonos soberanos venezolanos, con rendimientos superiores en el tramo corto de la curva a los observados en el año 2013; los cuales se ubicaron en 42,09 % (1.789 Pbs. superior a los rendimientos observados en el tramo medio), mientras que en el tramo largo de la curva el rendimiento promedio fue de 20,58 % versus 12,25 % observado en el año 2013. La calificación crediticia de la República fue revisada en varias ocasiones por la calificadora de riesgo Fitch, disminuyendo de B+ a B en marzo 2014, y de B a CCC en diciembre 2014. En el caso de Standard and Poor's, su última revisión la realizó en septiembre 2014 en la cual redujo la calificación de B- a CCC+.

El VaR promedio de esta actividad se situó en US\$ 1.332,7 Miles para el año 2014 (máximo US\$ 3.684,6 miles, mínimo de US\$ 65,2 miles), versus US\$ 791,3 miles, para el año 2013, siendo el máximo observado US\$ 1.342 miles y el mínimo US\$ 199,4 miles. El VaR en US\$ se ha incrementado como consecuencia de la caída de los precios de los bonos globales venezolanos y de PDVSA, y su consecuente aumento en la volatilidad precio medido a través de la desviación estándar, en un año donde no hubo emisiones en el mercado primario, salvo las emisiones privadas de PDVSA antes comentadas.

Riesgo de Mercado en las Actividades de Posicionamiento para 2014

En lo que respecta a las actividades de posicionamiento de Mercantil, en términos agregados, el VaR promedio (con un 98 % de confianza) de la cartera de inversiones consolidada clasificada como disponible para la venta durante el año 2014 se situó en Bs. 1.093.567,566 miles – equivalente a US\$ 173,6 millones - mientras que en el año 2013 fue de Bs. 758.402,986 miles - equivalente a US\$ 120,4 millones. El incremento del VaR promedio se explica porque el VaR de las posiciones en renta fija en bolívares aumentó como consecuencia de las emisiones de deuda pública venezolana en moneda local y de la mayor volatilidad de los precios durante el primer semestre. Para el año 2014 el VaR representó un 1,9 % de la posición total en títulos valores mantenidas en el balance como disponible para la venta, mientras que en el 2013 este ratio alcanzó el 0,72 %.

Riesgo de Precio de las Posiciones de Descalce de Tasa 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 25, 100 y 200 puntos básicos) en un periodo de 12 meses, 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 el análisis de duración.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez reside en la posibilidad de incumplimiento en que incurre una institución financiera para entregar fondos o activos financieros, en cualquier momento, moneda y lugar donde ocurra, pactados con un cliente o una contraparte del mercado financiero. Este riesgo es uno de los más importantes que asume una institución financiera dentro de su actividad de intermediación, ya que puede detonar una diversidad de riesgos, entre los cuales se destaca el riesgo reputacional (o de franquicia). Así, 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 ejercido por la Tesorería en cada uno de los vehículos financieros en los que participa.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) se reúne mensualmente, 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, 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.

Estos análisis y metodologías son complementados por medio de reportes conocidos como Planes de Contingencia de Fondeo, los cuales permiten evaluar la capacidad que tiene la institución de enfrentar salidas extremas de depósitos modeladas en función de estudios de liquidez de la institución y del mercado, estableciendo niveles requeridos de reservas primarias, secundarias y otras fuentes de liquidez para enfrentar estas salidas potenciales.

Riesgo Operacional

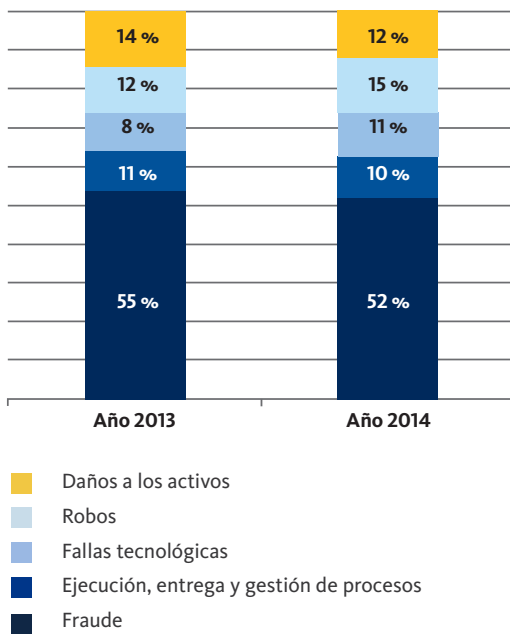
Dado el dinamismo de la actividad financiera y considerando las diversas fuentes generadoras de este tipo de riesgo, tanto internas como externas, en Mercantil la gestión del riesgo operacional se concibe como un aspecto fundamental para el alcance de sus objetivos, manteniendo un enfoque integral y orientada a satisfacer las expectativas de los grupos de interés y el cumplimiento con los entes reguladores.

Es así como de manera constante la gestión se focaliza en la combinación de aspectos cualitativos y cuantitativos haciendo análisis preventivo de riesgos, y atendiendo de manera oportuna los mismos a través del establecimiento de acciones correctivas para mitigar las debilidades advertidas, dentro del marco de la normativa establecida en la geografía correspondiente y de las recomendaciones tomadas de las mejores prácticas. Durante el año 2014 se identificaron y evaluaron riesgos operacionales en procesos críticos de la organización, ofreciendo información necesaria para la toma de decisiones.

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

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

Distribución de las Pérdidas por Factor de Riesgo



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.

Banco Mercantil inaugura su nueva sede



Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello No. 1 Caracas

Una nueva sede, elevada y moderna para mayor eficiencia.
En los 36 pisos del nuevo Edificio Mercantil, se sitúan todas las dependencias, que aseguran la total y rápida atención durante todo el año.

Una nueva sede, equipada con los más avanzados sistemas, ofrece todo lo que una sede de altura, capota que trabaja para el cliente para encontrar el tipo de solución y estar seguros.

Banco Mercantil: Marco de calidad y compromiso institucional bancario en su nueva sede.



**BANCO
MERCANTIL**

Su solución electoral



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 2014, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

Mercantil Servicios Financieros ⁽¹⁾

(en miles de Bs. y millones de US\$ ⁽²⁾)

al 31 de diciembre de 2014

Patrimonio Bs. 32.553.965

Patrimonio US\$ ⁽²⁾ 5.180

Patrimonio de las Principales Subsidiarias	Mercantil, C.A. Banco Universal Bs. 28.581.328 US\$ ⁽²⁾ 4.548	Mercantil Commercebank Florida BanCorp Bs. 4.086.737 US\$ ⁽²⁾ 650	Otros Bancos en el Exterior Bs. 1.746.042 US\$ ⁽²⁾ 278	Mercantil Seguros, C.A. Bs. 4.483.794 US\$ ⁽²⁾ 714	Mercantil Merinvest, C.A. Bs. 202.637 US\$ ⁽²⁾ 32	Otras Bs. 192.366 US\$ ⁽²⁾ 31	
Principal Actividad	Banco Universal en Venezuela	Banca Comercial, corretaje y servicios fiduciarios en EE.UU.	Banca Internacional	Seguros en Venezuela y en el exterior	Banca de Inversión, Fondos Mutuales, Corretaje y Trading	Otros Negocios no Financieros	
Principales Subsidiarias		Mercantil Commercebank N.A. Mercantil Commercebank Investment Services (MCIS) Mercantil Commercebank Trust Company (MCTC)	Mercantil Bank (Schweiz), AG. Mercantil Bank and Trust Limited (Islas Caimán) Mercantil Bank (Curaçao) NV Mercantil Bank (Panamá) S.A.	Mercantil Seguros 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. Mercantil Capital Markets (Panamá)		Total
(En miles de Bs.) ⁽¹⁾							
Total Activos	287.542.739	49.392.782	4.669.936	13.339.259	163.396	442.044	355.550.156
Portafolio de Inversiones	44.590.790	14.045.322	1.683.466	8.385.709	109.343	53.304	68.867.934
Cartera de Créditos, Neta	162.619.332	32.992.693	1.770.260	-	-	-	197.382.285
Depósitos	252.669.339	38.897.154	3.108.177	-	-	-	294.674.670
Contribución al resultado neto del año	9.367.013	121.545	(131.283)	1.127.697	48.250	(678.835)	9.854.389
(En millones de US\$.) ⁽²⁾							
Total Activos	45.756	7.860	743	2.123	26	70	56.578
Portafolio de Inversiones	7.096	2.235	268	1.334	17	8	10.959
Cartera de Créditos, Neta	25.877	5.250	282	-	-	-	31.409
Depósitos	40.207	6.190	495	-	-	-	46.891
Contribución al resultado neto del año	1.491	19	(21)	179	8	(108)	1.568
Número de Empleados	7.256	864	117	1.540	47	29	9.853

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

⁽²⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 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 éstas, 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

Durante el año 2014, el activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 104.862 millones (57,3 %), la cartera de créditos neta, creció en Bs. 72.810 millones (81,1 %) y las captaciones del público en Bs. 95.326 millones (58,6 %). 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 0,3 %, en comparación con 0,5 % del sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos representa una cobertura de 1.352,9 % de la cartera vencida y en litigio (914,5 % al 31 de diciembre de 2013).

Al 31 de diciembre de 2014 la subsidiaria Mercantil Banco Universal ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos, con una participación de mercado del 11,6 %, teniendo la primera institución el 17,6 % y los 4 principales bancos de Venezuela el 56,8 % de participación del total del sistema financiero. Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro y en créditos destinados al sector turismo, manufactura y agrario con una participación de mercado de 20,7 %, 14,2 %, 15,3 % y 15,3 %, respectivamente. Adicionalmente, ocupa el segundo lugar en cartera de créditos bruta con una participación de mercado de 14,1 %. En cuanto a la cartera de créditos destinada al sector hipotecario y las captaciones totales más otras obligaciones a la vista ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano con una participación de mercado del 6,6 % y 11,7 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 44.523 millones, similar a lo registrado en diciembre de 2013 de Bs. 45.068 millones. Al 31 de diciembre de 2014 las Inversiones en Títulos Valores se componen de 96,6 % en títulos emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos; 2,7 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 0,5 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional y 0,2 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias gubernamentales de los Estados Unidos de América, entre otros.

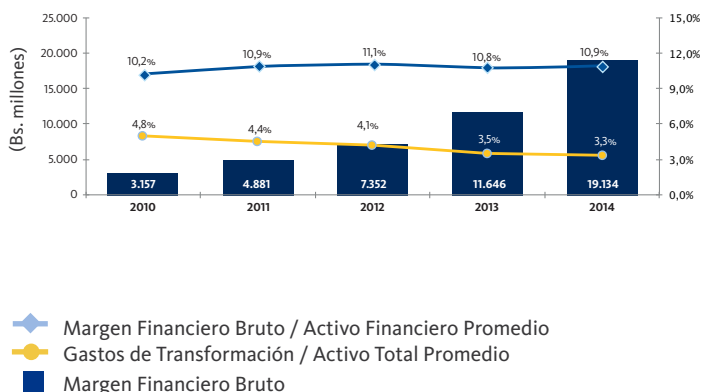
El Patrimonio creció Bs. 7.699 millones (46,5 %) respecto a diciembre del 2013, para alcanzar Bs. 24.256 millones al cierre de diciembre de 2014. Este aumento incluye principalmente el resultado neto del año 2014 de Bs. 9.431 millones, disminución de Bs. 1.099 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y a la disminución de Bs. 633 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta.

Al 31 de diciembre de 2014, el índice de patrimonio sobre activos es de 9,7 %⁽¹⁾ (mínimo requerido 9 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,5 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

(1) Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos.

El resultado neto del año 2014 de Bs. 9.431 millones representó un incremento de Bs. 2.905 millones (44,5 %) respecto al año 2013, esta variación se debe principalmente a:

Evolución del Margen Financiero



El incremento de Bs. 7.488 millones (64,3 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2014 fue de 10,9 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 10,8 %.

Aumento en los gastos por incobrabilidad de cartera de créditos de Bs. 1.091 millones (64,0 %), incremento de Bs. 1.512 millones (84,4 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año. Incremento de Bs. 57 millones (58,4 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos, disminución de Bs. 985 millones (107,2 %) en ingresos producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera,

la cual pasó de Bs. 4,2893/US\$ 1 a Bs. 6,2842/US\$ 1 en el año 2013. Disminución de Bs. 46 millones (6,3 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2014 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 675 millones y aumento de Bs. 253 millones (54,1 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Por otra parte se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs. 3.390 millones (58,4 %) con relación al año 2013, principalmente por el incremento de Bs. 1.183 millones (40,2 %) en los gastos de personal, el cual obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado. Aumentos de Bs. 1.222 millones (74,6 %) por aportes a organismos reguladores y de Bs. 1.484 millones (71,4 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 338 millones (61,2 %) por gastos de servicios externos contratados, como transporte de valores, vigilancia y otros, Bs. 636 millones (111,8 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 175 millones (48,6 %) en

Mercantil C.A., Banco Universal. Consolidado

Años finalizados

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

	Diciembre 31 2014 US\$ ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Total Activo	45.812	287.892.974	183.030.629	104.514.153
Inversiones en Títulos Valores	7.085	44.523.248	45.067.501	17.870.462
Cartera de Créditos, neta	25.877	162.619.332	89.809.279	57.755.945
Captaciones del Público	41.069	258.083.275	162.756.924	92.499.400
Patrimonio	3.860	24.255.805	16.557.049	9.233.354
Resultado Neto del Ejercicio	1.501	9.430.660	6.525.812	3.395.032

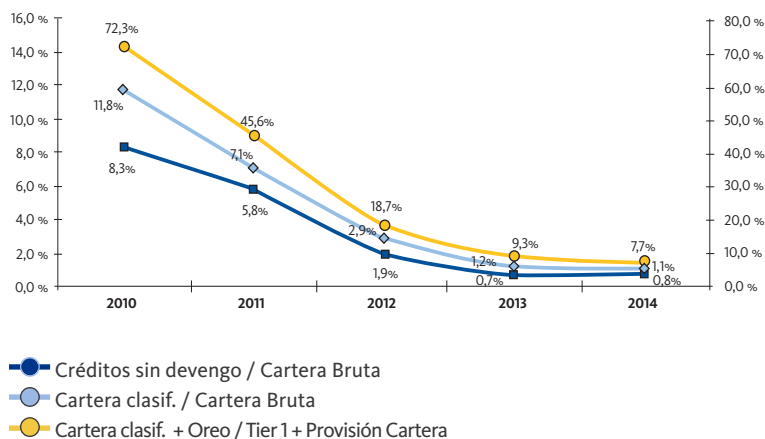
Cifras Históricas presentadas de acuerdo con normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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

impuestos y contribuciones, y Bs. 336 millones (56,2 %) en otros gastos generales administrativos.

Mercantil Commercebank Florida Bancorp

Índices Calidad de Cartera



El 2014 marcó otro año de crecimiento en la cartera de créditos y depósitos a medida que expandió su presencia en los mercados del sur de Florida y Houston.

El total de activos cerró en US\$ 7.912 millones, superior en 15,9 % respecto al año anterior. Esto se debió principalmente al crecimiento de la cartera de créditos neta en US\$ 483 (10,2 %) y al crecimiento del portafolio de inversiones en US\$ 463 (26,2 %). Los créditos sin devengo de intereses como porcentaje del total de la cartera de créditos bruta mejoraron de manera constante durante el segundo semestre de 2014. Al cierre del año alcanzaron una proporción de 0,8 %, por debajo del *benchmark* del sistema el cual alcanzó 1,0 %. Esto marcó una mejora significativa desde el 8,3 % registrado en el año 2010, cuando Estados Unidos estaba recuperándose de la crisis financiera. Los gastos de provisión por pérdidas de la cartera de créditos ascendieron a US\$ 8 millones en 2014, significativamente inferior a las cifras de dos dígitos registradas en los últimos cinco años.

Mercantil Commercebank Florida BanCorp, Inc

Consolidado

Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$)	Diciembre 31 2014 US\$ ⁽¹⁾	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Total Activo	7.912	49.722.111	42.915.631	29.288.704
Portafolio de Inversiones	2.229	14.010.461	11.098.632	9.087.646
Cartera de Créditos, neta	5.233	32.884.873	29.850.842	18.750.430
Depósitos	6.277	39.446.822	34.679.395	22.840.278
Patrimonio	677	4.255.497	4.099.705	2.783.683
Resultado Neto del Ejercicio	23	141.602	177.734	114.820

Cifras presentadas de acuerdo con Principios Contables de Aceptación General US GAAP.

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

Durante el año 2014, los depósitos totales aumentaron de US\$ 5.519 millones a US\$ 6.277 millones. Los depósitos masivos (*core deposits*) continúan conformando la mayoría de la cartera de depósitos. La alta concentración de depósitos estables y su moderado rendimiento siguen contribuyendo al fondeo necesario para el crecimiento de la cartera de créditos.

El patrimonio de Mercantil Commercebank se mantiene muy sólido en US\$ 677 millones. Al cierre del ejercicio, el Banco registró un índice de patrimonio sobre total de

activos de 9,3 % y de patrimonio sobre activos ponderados con base en riesgos de 13,3 %. Asimismo, la posición de liquidez del Banco sigue siendo robusta.

Para el año 2014, Mercantil Commercebank registró una utilidad neta de US\$ 23 millones, lo que representa un decrecimiento de US\$ 7 millones (22,4 %) respecto al año 2013. Sin embargo, el margen financiero bruto creció 5,8 % pasando de US\$ 144 millones a US\$ 152 millones a pesar de las políticas monetarias y fiscales del Federal Reserve System (Fed) orientadas a mantener un entorno de bajas tasas de interés. La utilidad en operaciones continúa siendo fuerte como resultado del continuo enfoque del Banco en sus estrategias para mejorar la oferta de productos, aumentar la eficiencia, ampliar su presencia en los mercados que sirve y reforzar su equipo con profesionales talentosos.

Las subsidiarias especializadas en los servicios de corretaje de valores y fideicomiso continuaron registrando un sólido desempeño durante el año 2014. Los activos de terceros bajo la administración de Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company alcanzaron US\$ 2 millones. Los ingresos totales combinados crecieron 14,8 % en comparación con el año anterior.

El significativo crecimiento de la cartera de créditos se debió a la exitosa ejecución de diversas estrategias de negocio dirigidas a mercados de alto potencial, más específicamente a los promotores inmobiliarios e inversores con elevado potencial. La cartera hipotecaria creció 25,1 % durante el año 2014. Esto se complementó con un alza del 6,6 % en el sector Comercial e Industrial (C&I).

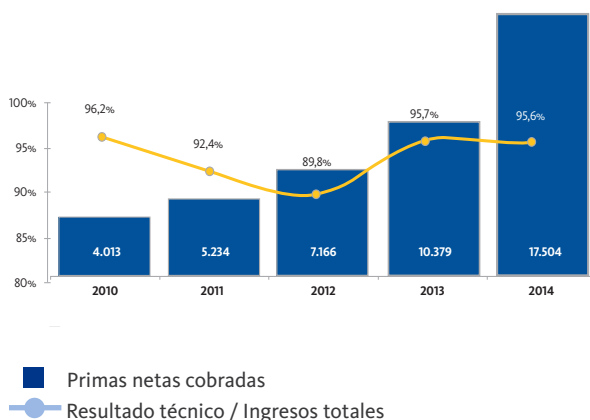
Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2014 experimentó un crecimiento de 68,7 % respecto al año 2013 al alcanzar Bs. 17.504 millones, cifra que refleja un importante logro de la fuerza de ventas de la empresa. Al 30 de noviembre de 2014, 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 12,0 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2014 en Bs. 16.234 millones 53,9 % superior al 31 de diciembre de 2013. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs. 5.452 millones, 37,8 % superior al 31 de diciembre de 2013, 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. 8.745 millones, 60,3 % superior al cierre del año 2013.

Primas cobradas e índice combinado³



Al cierre del 31 de diciembre de 2014, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 13.365 millones, 46,6 % superior al 31 de diciembre de 2013. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las Reservas Técnicas, alcanzó Bs. 9.854 millones, 39,4 % superior al 31 de diciembre de 2013, 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. 5.501 millones en el año 2013 a Bs. 9.368 millones al 31 de diciembre de 2014, reportando un incremento del 70,3 %, representado principalmente por los ramos de Salud y Automóviles.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos, pasaron de Bs. 4.133 millones en el año 2013 a Bs. 6.893 millones en el año 2014; reportando un crecimiento del 66,8 %.

El resultado técnico² al 31 de diciembre de 2014, alcanzó Bs. 605 millones, 61,2 % superior al año 2013, con un indicador de índice combinado³ de 95,6 %. El resultado neto del año 2014 asciende a Bs. 1.614 millones, 23,5 % superior al resultado del año 2013.

Mercantil Seguros, C.A.

Años finalizados

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

	Diciembre 31 2014 US\$(¹)	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Total Activo	2.583	16.233.747	10.545.708	6.672.292
Portafolio de Inversiones	2.127	13.364.999	9.119.324	5.723.369
Patrimonio	868	5.451.630	3.956.532	2.236.437
Resultado Neto del Ejercicio	257	1.613.693	1.305.981	824.566
Primas Cobradas Netas	2.785	17.504.400	10.377.700	7.165.625

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

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

⁽²⁾ Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración - Aportes y contribuciones.

⁽³⁾ Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración + Aportes y contribuciones) / Primas devengadas.

Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa, una sociedad administradora de fondos mutuales y carteras de inversión que consolidan con Mercantil Merinvest, C.A., 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 2014 alcanzó activos totales consolidados por Bs. 241 millones, lo que representa un incremento de 25,4 % en comparación con el 31 de diciembre de 2013. Esta variación se ve reflejada en las inversiones en títulos valores, las cuales aumentaron 19,4 % con respecto a diciembre de 2013 para ubicarse en Bs. 162 millones al cierre del año 2014. La utilidad del año 2014 se ubicó en Bs. 64 millones, superior en 6,8 % a la obtenida en el año anterior, la cual alcanzó Bs. 60 millones, esta variación se origina principalmente por el aumento en los ingresos de comisiones en administración de carteras y las ganancias en venta de títulos valores.
- Mercantil Bank (Schweiz) AG, la cual incluye su filial Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman), alcanzó un total de activos de US\$ 278 millones al 31 de diciembre 2014, que compara con US\$ 292 millones al 31 de diciembre de 2013. La utilidad del año 2014 se ubicó en US\$ 1 millón, superior en US\$ 8 millones al resultado neto negativo obtenido en el año 2013 de US\$ 7 millones. Esta variación obedece principalmente a menores requerimientos de provisión para la cartera de créditos y menores gastos operativos.
- Mercantil Bank (Panamá) S.A., al 31 de diciembre de 2014 posee un total de activos de US\$ 259 millones, 7,7 % superior respecto al cierre de diciembre de 2013. El portafolio de inversiones se incrementó un 149,7 % para ubicarse en US\$ 64 millones al cierre de diciembre de 2014. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 111 millones al cierre del 31 de diciembre de 2014, inferior en 27,1 % respecto al 31 de diciembre de 2013. Los depósitos se ubicaron en US\$ 212 millones 8,1 % superior al cierre de diciembre 2013 cuando se ubicaron en US\$ 196 millones. La utilidad del año 2014 se ubicó en US\$ 2 millones, superior en US\$ 6 millones al resultado neto negativo obtenido en el año 2013 de US\$ 4 millones. La variación obedece principalmente al aumento de los ingresos por operaciones de compra-venta de títulos valores que en el año 2014 alcanzó US\$ 8 millones.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2014, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs. 60 millones y Bs. 59 millones, respectivamente.

Mercantil Seguros



BANCO MERCANTIL Y AGRICOLA



Asociado
THE CHASE MANHATTAN BANK

El ama de casa descubre
nuevas ventajas...



Resultado muy sencillo para la moderna Ama de Casa abrir su Cuenta de Cheques en el BANCO MERCANTIL Y AGRICOLA, con sólo un depósito inicial de mil bolívares.

Cada vez se generaliza más la costumbre de pagar los cuentas con cheques. Le brindan la oportunidad de organizar mejor su presupuesto, porque sabe al momento:

- ★ A QUIEN LE HA PAGADO
- ★ CUANTO HA PAGADO
- ★ CUANTO LE QUEDA

No lleve dinero en efectivo... Es mejor y más seguro utilizar nuestras chequeras. Síntase bien acompañada en el Banco Mercantil y Agrícola

Calificaciones de Riesgo

Durante el año 2014 se realizaron procesos de calificación crediticia a Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias, Mercantil Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A.

En la tabla anexa se presenta un resumen de las calificaciones crediticias vigentes de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A. otorgadas por las empresas calificadoras de riesgo Fitch Ratings y Clave Sociedad Calificadora de Riesgo.

Las calificaciones de Mercantil Servicios Financieros están basadas en la diversificación geográfica de sus operaciones, adecuados índice de liquidez y bajo apalancamiento. De acuerdo a la escala de Fitch Ratings las calificaciones reflejan una “Alta Calidad Crediticia” denotando gran capacidad de solvencia y bajo riesgo de crédito. Las calificaciones otorgadas a las emisiones de Mercantil Servicios Financieros, por Fitch Rating y Clave Sociedad Calificadora de Riesgo, son las más altas concedidas a un emisor venezolano y reflejan que son instrumentos con bajo riesgo de inversión, dada la capacidad de pago del capital y de los intereses del emisor, en las condiciones y plazos pactados.

En el caso de Mercantil Banco Universal, las calificaciones de riesgo están sostenidas por la fortaleza de su balance, su fuerte franquicia, su estable base de depósitos y su adecuado manejo de riesgos. Asimismo, resalta su experiencia gerencial en un ambiente operativo retador. De acuerdo a la escala de Fitch Ratings las calificaciones nacionales reflejan una “Muy Alta Calidad Crediticia” constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales se encuentran limitadas por el entorno operativo estando mayormente supeditadas al riesgo país de Venezuela.

Las calificaciones otorgadas a Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A. reflejan flexibilidad financiera para el pago de sus compromisos y están suportadas por sus adecuados índices de capitalización, sólido perfil de liquidez y estable base de depósitos. Estas calificaciones también se encuentran limitadas por la calificación soberana de Venezuela.

Mercantil Servicios Financieros

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

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

Mercantil Banco Universal

Calificación Nacional
Largo plazo
Corto plazo
Calificación Internacional
Largo plazo (moneda Extranjera y local)
Corto plazo (moneda Extranjera y local)
Viabilidad

Fitch Ratings
AA- (Ven)
F1+ (Ven)
CCC
C
ccc

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



*"Fue rapidito...
tenemos tiempo de ir
a ver a papá..."*

Póliza Mercantil de Automóviles

Sin demoras tramitó la reparación de su carro

Tu póliza de Automóviles Mercantil te brinda el ágil y eficiente **Servicio Automotriz Mercantil**, en cuya moderna sede puedes hacer la inspección del vehículo como paso previo a la adquisición de la póliza, tramitar la orden de reparación y procesar ajustes de daños.

Y a través del **Centro de Atención Mercantil**, tu dispones las 24 horas de asistencia en viajes, incluyendo el servicio de grúas. Disfrutando además de financiamiento hasta en 8 meses.

**Porque tú quieres más... creamos la manera de asegurar tu tranquilidad.
Con la solidez Mercantil.**

Consulta a tu intermediario de Seguros o acórrate a nuestra sede principal: Av. Libertador, con calle Andrés Bólaraga, Edificio Seguros Mercantil, Caracas. Si prefieres contáctanos a través del: **0500.503.25.25** o por nuestra página web: www.segurosmercantil.com

0111000

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 y Financiamiento al Terrorismo 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. 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 (Panamá), Mercantil Bank Schweiz, Mercantil Commercebank y Mercantil Capital Markets (Panamá), S.A, 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, que reporta directamente a la Junta Directiva, un Comité multidisciplinario y una Unidad de Prevención y Control de LC/FT y Responsables de Cumplimiento designados para las áreas identificadas sensibles de riesgo de LC/FT, al igual que 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 2014, 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 7.500 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.



**"Te consiguieron
la cita con el especialista
en Houston..."**

Póliza Mercantil Global Benefits

Donde tú quieras atenderte

Tú dispones de Mercantil Global Benefits, la innovadora Póliza de Seguros Mercantil que indemniza los gastos hospitalarios y cirugía hasta por un millón de dólares, tanto en el exterior como en Venezuela.

Con coberturas y servicios ágiles, eficientes y de alta calidad: Ingreso a los centros hospitalarios de mayor prestigio de Estados Unidos, Europa y de otras partes del mundo • Atención con los especialistas más reconocidos • Aerambulancias • Servicio bilingüe de atención las 24 horas. Disfrutando además de financiamiento hasta en 10 meses.

**Porque tú quieres más... creamos la manera de asegurar tu tranquilidad.
Con la solidez Mercantil.**

Consulta a tu Intermediario de Seguros o acércate a nuestra sede principal: Av. Libertador, con calle Andrés Galaraga, Edificio Seguros Mercantil, Chacao, Caracas. Si prefieres contactarnos a través del: **0500.503.25.25** o por nuestra página web: www.segurosmercantil.com

0311099



Auditoría Interna

Auditoría Interna de Mercantil Servicios Financieros C.A. ejerce su actividad de aseguramiento y consulta de forma independiente y objetiva, destinada a agregar valor y mejorar las operaciones de Mercantil y contribuir a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, enmarcando su actuación en las tres etapas fundamentales del proceso de auditoría, relativas a la planificación anual, realización del trabajo y comunicación de los resultados de manera permanente, todo en concordancia con la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional; Ley de Instituciones del Sector Bancario; Normas Prudenciales emitidas por Sudeban y otros entes reguladores, con especial atención a la Resolución 119.10 de Sudeban contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; Resolución 136.03 sobre Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos; Aspectos Regulatorios, Políticas Internas y Manuales de Procedimientos; Mandato Corporativo (ISO 9001:2008 y Directrices para Auditores 19011:2002); Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna N° 1 y 2 (DNAI-1 “El Informe de Auditoría Interna” y DNAI-2 “Documentación del Trabajo de Auditoría Interna”) emitidas por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela; Normas Internacionales para la práctica profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IIA), entre otros.

Tiene como función principal apoyar a la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría, en la protección de los activos de Mercantil, proporcionando en forma oportuna, información, análisis y recomendaciones sobre el control interno en los distintos ámbitos: financiero, operativo, contable, red de oficinas, cajeros automáticos, tecnología de la información, activos de terceros, tributario, regulatorio y calidad, a fin de asegurar una actuación ajustada a las leyes y a las políticas, normas y procedimientos instituidos por Mercantil y sus filiales.

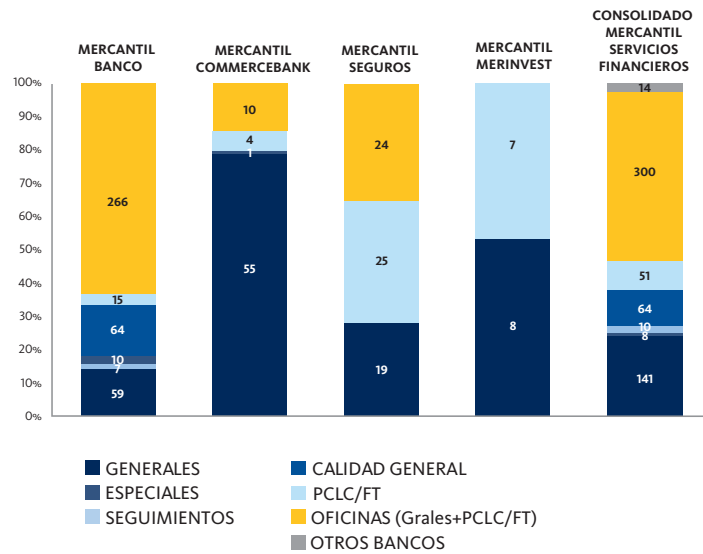
Auditoría Interna Mercantil reporta directamente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva y administrativamente al presidente, y está conformada por unidades establecidas en Mercantil C.A., Banco Universal que atienden: Procesos Centrales, Sistemas, Tributos, Red de Oficinas, Activos de Terceros y Gestión de la Calidad, así como Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank, las cuales desarrollan separadamente sus programas de revisión.

La actividad de Auditoría Interna evaluó la eficacia y eficiencia operativa de los procesos de gestión de riesgo y contribuyó al fortalecimiento de los controles internos de Mercantil.

A los fines de fortalecer la función y adecuarse a la Resolución 064.14 de la Sudeban, Auditoría Interna Mercantil Banco Universal realizó una serie de acciones relacionadas con cambio de diseño y forma de los informes a emitirse, reforzamiento del trabajo en equipo a través de las actividades de integración, adecuación del universo auditable, plan de comunicación de la función de auditoría interna hacia la Institución, revisión de indicadores de gestión, configuración del Sistema Autoaudit y definición del rol consultor de la unidad de Auditoría Tributaria, con el fin de crear valor e impulsar el enfoque de riesgo en atención al objetivo del negocio.

En 2014 los esfuerzos se dirigieron a la revisión en unidades, oficinas, procesos y componentes tecnológicos, dando prioridad a los aspectos de mayor relevancia y riesgo, seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por la Administración y apoyó a los Auditores Externos en la verificación de las cifras de los Estados Financieros. A continuación un resumen de la cobertura mencionada:

Número de auditorías ejecutadas en 2014 por empresa



Nota: A 266 Oficinas de Mercantil Banco Universal se les emitieron informes separados en materia de PCLC/FT, en la oportunidad de efectuar las Auditorías Generales.



Nueva Horario de Caja

DIAS LABORALES 8:30 a 12:30 a.m.
2:30 a 5:30 p.m.
DOMINGOS 8:30 a 12:30 p.m.
De agosto a octubre de 1961 a 1962

FED FUNDACION DE
EDIFICACIONES Y
DOTACIONES
EDUCATIVAS
Ministerio de Educación Cultura y Deportes

 **Ponte
Carinho
a tu Colegio**



Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2014, realizada tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank como de la Fundación Mercantil, alcanzó Bs. 57,5 millones y fue dirigida fundamentalmente a la educación y a diferentes programas, y proyectos de desarrollo social emprendidas por reconocidos organizaciones de la comunidad, tanto de Venezuela como de Estados Unidos.

Los aportes se destinaron en un 57 % a instituciones que atienden la Educación Básica y Superior y especialmente a los programas de emprendimiento, inclusión y fortalecimiento de la cultura de mantenimiento, que brindan la oportunidad a jóvenes de permanecer desarrollando sus estudios universitarios y de educación media; y el 43 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades la mejora de la calidad de vida a través de programas de prevención en salud, atención a niños, jóvenes y ancianos así como también aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Impulsamos la educación

Educación básica y capacitación para el trabajo

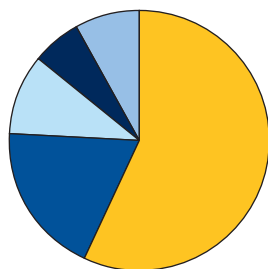
Durante el año, destaca la consolidación de la alianza entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, la cual está enmarcada en el desarrollo y fortalecimiento del Programa Ponle Cariño a tu Escuela que tiene más de treinta años de existencia. Esta alianza tiene entre sus objetivos la rehabilitación y mantenimiento de la planta escolar, generar conciencia y compromiso de mantenimiento escolar y crear espacios de participación “...contribuyendo a la integración alrededor del tejido social, presente en las escuelas de Fe y Alegría...”. Durante el 2014 se atendieron más de 22 centros educativos a nivel nacional que han beneficiado en forma directa a más de 12.000 estudiantes.

Asimismo, y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron aportes para la consolidación de la infraestructura de escuelas en Caracas, San Carlos, estado Cojedes y Barquisimeto, estado Lara, que beneficiaron a 1.165 estudiantes. Mención especial merece el donativo otorgado a la Fundación Social Marista para la construcción del Colegio San José, en la ciudad de Maracay, barrio San Vicente, junto al lago de Valencia, que proporcionará la posibilidad de continuar estudios a niños y jóvenes, en extrema pobreza, situados en un área de aproximadamente de 30.000 habitantes.

Igualmente, se dio continuidad al sostenimiento de Programas de Becas dirigido a niños y niñas de sectores populares y a jóvenes excluidos del sistema educativo formal, y que se orientan a la adquisición de destrezas técnicas que les permita su inserción en el mercado laboral. Entre las instituciones beneficiarias están: AC Alianza para el Conocimiento Instituto Venezolano Suizo; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA), Asociación Superación por medio de la Tecnología (SUPERATEC); Fundación Santo Domingo (Formación de Auxiliares de Enfermería para la atención a ancianos); Fundación Alzheimer Formación de Cuidadores de Atención Domiciliaria); Asociación Civil Damas Salesianas (La Milagrosa – Baruta), en Venezuela. Nuestro compromiso social, se extendió asimismo, al Centro Campesino Farm worker Center, Our Lady of the Lakes, Make-A-Wish-Foundation, Accion USA (Accion East), en los Estados Unidos.

Aporte Social Mercantil

Año 2014



■ Educación	57 %
■ Desarrollo Social	19 %
■ Salud	10 %
■ Instituciones Religiosas	6 %
■ Cultura	8 %

Educación Superior

En el año 2014, se realizaron importantes contribuciones a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas que atienden el desarrollo académico y profesional de estudiantes de pregrado (Licenciatura y TSU) y postgrado (4to nivel); cabe mencionar, entre ellas las Universidades Católica Andrés Bello, Zulia, Simón Bolívar, Central de Venezuela, Metropolitana, Nacional Experimental del Táchira, Fundación IESA, Católica del Táchira, Católica Santa Rosa y Fundación Pygmalion (UCV). Estos aportes estuvieron, dirigidos especialmente a los Programas de Inclusión por medio del otorgamiento de Becas y Ayudas de matrículas a alumnos con mayor necesidad; a las actividades de Desarrollo Académico – Estudiantil; Dotación y Equipamientos de Laboratorios, Bibliotecas y Salas de Usos Múltiples; así como también al mejoramiento de la infraestructura física. Igualmente se efectuaron importantes donativos a instituciones educativas en los Estados Unidos, tales como el Miami Dade College Foundation, Zoolen, Links Foundation, Inc, The Julliard School, Barry University.

Desarrollo social y salud

Durante el 2014, Mercantil continuó dando su apoyo a la labor realizada por las organizaciones sociales y de salud, que ejecutan acciones destinadas a la población infantil, juvenil y al anciano; promoción del emprendimiento social, lucha contra el consumo de drogas y prevención del embarazo precoz, atención al discapacitado, así como apoyo nutricional dirigido al niño y a personas en situación de pobreza extrema.

Estas actividades son dirigidas por instituciones, tales como: Alianza Social Venamcham; Fundación Ideas; Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef); Centro de Servicio de Acción Popular (Cesap); AC Red de Casas Don Bosco; Asociación Civil Buena Voluntad; Asilo La Providencia; Salud y Familia, Alianza para una Venezuela sin Drogas, Autismo en Voz Alta, Por la Caracas Posible; Centro Comunal Catia; Comedores Madre Teresa de Calcuta; Fondo de Protección del Niño y el Adolescente; Sociedad Venezolana para Niños y Adultos Autistas (Sovenia); Fundación de Instituciones Privadas de Asistencia al Niño (Fipan); Fundación Amigos del Adolescente (Fundamad); Asociación Nacional Contra la Parálisis Cerebral (Anapace); Asociación Benéfica Cristiana Promotora de Desarrollo Integral (ABC-Prodein); Asociación Provida Venezuela (Provive); Un Techo para mi país. En Norteamérica sobresalen, Our Lady of Guadalupe, Our Lady of the Lakes, TECHO, Voices for Children, entre muchas otras.

En cuanto a la atención en salud, el Compromiso Social se tradujo en donaciones a instituciones que ejecutan programas especializados de investigación, atención médica integral, así como preventiva y hospitalaria a niños, jóvenes y adultos. Entre estas se encuentran la Fundación Amigos del Niño con Cáncer; Fundación Cardioamigos; Fundación Laparokids; Fundación Jacinto Convit; Hospital J.M. de los Ríos; Stop Vih/Sida Porlamar; Centro de Salud Santa Inés; Sociedad Anticancerosa de Venezuela; Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo; Operación Sonrisa; Hospital San Juan de Dios de Mérida; Centro Médico Docente La Trinidad (Medicina Comunitaria), en Venezuela. En Estados Unidos, American Red Cross, Cystic Fibrosis Foundation, Autism Speaks, The Woman Cancer Association, Liga contra el Cáncer.

Cultura, calidad de vida y medio ambiente

Para el 2014, Mercantil continuó la promoción de actividades tendentes a la conservación y protección del medio ambiente, así como también de aquellas que estimulan el talento artístico nacional en música, escritura y artes plásticas.

En el área ambiental destaca el apoyo a la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle.

Por su parte, en el área cultural, se beneficiaron las instituciones Fundación Camerata de Caracas; Organización Venezuela Viva; Museo de Arte Contemporáneo del Zulia (Maczul); Fundación Pro música de Cámara; Museo Sefardí; Fundación Museo de Arte Colonial; Fundación Francisco Herrera Luque; Fundación Vinicio Adames; Fundación John Boulton; Camerata de Caracas; Alcaldía del Municipio Autónomo de Lagunillas (Obra Mural "Lagunillas de Agua que se salvó del Fuego") y Fundación Festival Caribe. En los Estados Unidos, resaltan las actividades que desarrolla la Miami Symphony Orchestra, Museum of Fine Arts Houston, Saludarte Foundation y Coral Gables Community Foundation.

Igualmente, cabe destacar las actividades de difusión de la Colección de Obras de Arte a través del Espacio Mercantil orientado a preservar, investigar y exponer el arte venezolano a la colectividad.

Apoyo a las obras sociales de las instituciones religiosas

Durante 2014 se realizaron diferentes aportes a las obras sociales de las instituciones religiosas y a los programas de promoción y fortalecimiento de la vocación sacerdotal

Entre ellas, sobresalen muy especialmente la Conferencia Episcopal Venezolana, a través de 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, y a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II; Fundación Amigos del Seminario (Fundasem); Asociación Civil Bien Mutuo y Asociación de Formadores Integrales (Afin), Archidiócesis de Miami y el Saint Patricks Cathedral.

Programa Donaciones en Línea: Un aporte por Venezuela

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

Mención especial y reconocimiento merece, la participación activa y creciente del Voluntariado Mercantil y sus familiares en diversas actividades entre las que destaca los Programas de Arborización realizado conjuntamente con la Universidad Simón Bolívar, que representa una contribución para aminorar el problema del Cambio Climático; el apoyo del personal de taquilla a nivel nacional; así como la Construcción de viviendas en alianza con la Organización Techo Venezuela. En Estados Unidos, destaca la participación y apoyo a las actividades que lleva a cabo la asociación March for Dimes orientada a proporcionar ayuda para bebés prematuros.



Porque tú quieres más... integramos lo mejor de nosotros



Muchos quieren saber por el momento... y el momento produce algo totalmente extraordinario.



Seguros Mercantil y Seguros Océano son una combinación de más de medio siglo. El mundo nos pertenece en una única voz.

Porque Seguros Mercantil es una empresa reconocida por su gran solidez y con 27 años de actividad en todo el país.

Porque si quieres más, Seguros Mercantil te brinda más de 100 años de experiencia.



Seguros Mercantil y Seguros Océano forman parte del grupo de compañías de seguros más importantes del mundo. El grupo opera en España, México, Colombia, Chile, Argentina, República Dominicana y Brasil. Tel: 91020222. Web: www.segurosmercantil.es

Gobierno Corporativo

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

Conforme a lo expresado, desde el año 2009 se incorporó la iniciativa del establecimiento y desarrollo de la Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados. Durante el año 2014 se avanzó en la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad.

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. 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 2014 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.

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 (ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona), el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes 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, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, 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 Universal, 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 Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Luis A. Romero M.
(Coordinador)
Eduardo Mier y Terán
Alberto Sosa S.
Luis Pedro España N.
Alexandra Mendoza Valdés
Carlos Hellmund Blohm
Miguel Angel Capriles Capriles
Alejandro González Sosa
René Brillembourg Capriles
Gustavo Marturet Medina
Gustavo J. Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de 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 2014 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 los estados financieros y sus notas correspondientes, que incluyó un repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas; revisión y seguimiento de las actividades de auditoría interna y de las relacionadas con la Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de Mercantil y sus diversas filiales; consideración y aprobación de los honorarios de los Auditores Externos; designación del nuevo auditor interno de la Compañía; programa de actividades de auditoría externa para el año 2015.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Gustavo A. Marturet
(Coordinador)
Roberto Vainrub A.
Gustavo Galdo C.
Francisco Monaldi M.
Federico Vollmer A.
Carlos Zuloaga T.
David Brillembourg C.
Rafael Sánchez Brossard.
Gustavo J. Vollmer A. (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 2014 el Comité de Riesgo se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: 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, Grupo Económico, Juntas Directivas, Comité de Compromisos de Crédito y Capital, y Comité Corporativo Global; 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; establecimiento de límites de Riesgo de Mercado para diversas filiales; consideraciones sobre deuda soberana de Venezuela y PDVSA, incidencias evaluaciones firmas calificadoras.

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.
Miguel Angel Capriles L.
Luis Esteban Palacios W.
Luis Alfredo Sanabria U.
Claudio Dolman C.
Luis A. Marturet M.
Gustavo J. Vollmer A. (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 2014 el Comité de Compensación se reunió 8 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 plazo de Mercantil y sus filiales de Venezuela y del exterior; análisis movimiento de personal durante el año; consideraciones sobre los diversos Programas Especiales de Financiamiento al Personal, fijación de condiciones de los mismos; fijación política salarial anual para Mercantil y sus filiales en Venezuela y en el exterior; consideraciones dietas Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y sus filiales de Venezuela y del exterior; repaso de reportes a presentar a consideración de la Superintendencia Nacional de Valores; estructura compensación Comité Ejecutivo y Alta Gerencia, consideración informes y estudios sobre la materia; consideración lineamientos de protección para cargos claves; premisas actuariales del Plan Complementario de Pensiones de Jubilación Mercantil y consideración pensión mínima de dicho Plan; resultados encuesta clima organizacional; acciones especiales de compensación para el personal en Venezuela; incidencias nueva Ley de Impuesto sobre la Renta; consideraciones sobre Plan de Ahorro Previsional Mercantil.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A. (Presidente / Presidente Ejecutivo)
Nerio Rosales Rengifo (Director Ejecutivo Global)
Millar Wilson (Director Ejecutivo Negocios Internacionales)
Nelson Pinto Alves
Luis Calvo Blesa
Rosa Delgado de Costantino
Luis Alberto Fernandes
Alfonso Figueredo
Fernando Figueredo M.
Rodolfo J. Gasparri
Philip Henríquez S.
Maria Silvia Rodríguez F.
Carlos Tejada G.

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, y 12 altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil.

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

Presidente de la Junta Directiva

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

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

Desde el año 2013 se operó un ajuste de la estructura organizativa de Mercantil, por la que se establecieron dos Direcciones con reporte directo al Presidente y Presidente Ejecutivo, a saber: una Dirección Ejecutiva Global Mercantil Servicios Financieros y una Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales. De igual forma, las unidades globales de Riesgo Integral y Planificación Estratégica tienen el mismo reporte.

La Dirección Ejecutiva Global Mercantil Servicios Financieros tiene a su cargo todas las actividades globales de los segmentos de banca de Mercantil; las unidades de apoyo que agrupan las áreas de Operaciones y Tecnología, Finanzas, Consultoría Jurídica, Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y es responsable de la dirección de las actividades de banca, seguros y servicios de inversión en Venezuela.

La Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales es responsable de las empresas subsidiarias de Mercantil Servicios Financieros en el exterior, teniendo a su cargo la estrategia de expansión y funcionamiento de las mismas.

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

Auditor Interno

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

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 ADR de Nivel 1 de Mercantil en los Estados Unidos de América. Igualmente, la información financiera de Mercantil está disponible en su página web, www.msf.com, así como en la de su principal subsidiaria, Mercantil Banco, en la dirección www.mercantilbanco.com. Así mismo, Mercantil cumple con las regulaciones respectivas al divulgar de manera inmediata cualquier información que pueda tener un efecto material en el precio de sus acciones.

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

Informe sobre el grado de cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo por parte de Mercantil Servicios Financieros

La Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, en cumplimiento de la Resolución N° 19-1-2005 de la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores) 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.

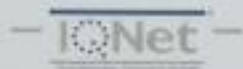
Directores Independientes de la Junta Directiva

La Junta Directiva en su sesión de fecha 19 de febrero de 2015, 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.

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. El señor Gustavo J. Vollmer Acedo, en su condición de Presidente y Presidente Ejecutivo de la Compañía, asiste a este Comité como miembro 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 2014.

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



IQNET AWARD OF DISTINCTION

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Av. Andrés Bello, Edif. Mercantil, San Bernardino, Caracas, Distrito Capital, Venezuela


is presented with the


2013 IQNet AWARD OF DISTINCTION

for outstanding achievements implementing and maintaining
an outstanding management system

The award is granted by IQNet Association based on the recommendation of its partner
FONCONORMA during the 42nd Anniversary Celebrations of FONCONORMA in Caracas, 10 October 2013.




Lourdes de Rincón
Directora General of FONCONORMA


Pedro Ángel
Marketing Director of IQNet



Premios y Reconocimientos

En el año 2014, Mercantil Servicios Financieros y sus empresas filiales fueron objeto de diferentes reconocimientos por parte de prestigiosas publicaciones e instituciones.

Mercantil Servicios Financieros

- En el mes de febrero, la prestigiosa publicación financiera The Banker incluyó a Mercantil en el ranking de las 500 marcas de la banca más valiosas del mundo. Mercantil fue ubicada en el puesto 321 del referido ranking mundial y es la única empresa venezolana que figura en este ranking.
- En el mes de mayo, Mercantil Servicios Financieros, por décimo año consecutivo, fue incluida entre las 2.000 empresas más grandes e importantes del mundo, según la prestigiosa revista Forbes. El ranking se obtiene luego de evaluar y combinar los ingresos totales, rentabilidad, crecimiento de los activos y capitalización de mercado de empresas públicas. Mercantil fue ubicada en el puesto 773, mejorando 375 posiciones con respecto al año anterior, y está entre las primeras 58 empresas latinoamericanas.
- En el mes de junio, la revista The Banker colocó a Mercantil Servicios Financieros como la primera institución venezolana en su ranking del Top 1000 de instituciones financieras del mundo, de acuerdo a los resultados del análisis realizado por este medio. Mercantil Servicios Financieros aumentó 112 peldaños con relación al año anterior para ubicarse en la posición 260 del referido ranking mundial. Adicionalmente, figura en la posición 9 (aumentando 11 peldaños vs. 2013) entre el Top 25 de instituciones financieras de América Latina.
- En el mes de noviembre, Mercantil Servicios Financieros se ubicó como la primera institución venezolana en el ranking Top 200 instituciones financieras de Latinoamérica de la revista The Banker. De acuerdo con los resultados, Mercantil Servicios Financieros ocupa el puesto No. 15, aumentando 14 peldaños con relación al año anterior. Adicionalmente, ocupa el puesto 4 del ranking al medirse por el crecimiento del Tier 1 y de los Activos Totales y el puesto 9 al medirse por el crecimiento de los resultados.
- En el mes de noviembre, 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 cuatro del ranking y de segunda en el sector financiero.

Mercantil Banco Universal

- En el mes de enero, la revista Global Finance seleccionó, por noveno año consecutivo, a Mercantil Banco Universal como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2014”. Para esta selección, Global Finance tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.
- En el mes de junio, Mercantil Banco Universal figuró, por séptimo año consecutivo como el primer banco del país en el ranking, elaborado por la Revista Gerente, de las 100 empresas venezolanas con mayor índice de preferencia del 2014 con base en una consulta realizada a ejecutivos venezolanos de diversos sectores económicos, alcanzando una preferencia del 29 %.

- En el mes de julio, Mercantil Banco Universal se hizo acreedor del Data Integrity Award 2013 en Latinoamérica otorgado por MasterCard Worldwide, en reconocimiento a la calidad de la información utilizada en las autorizaciones, en el intercambio y compensación de la actividad de tarjetas. MasterCard aplica un Programa de Monitoreo de Integridad de la información que le permite hacer seguimiento a las transacciones enviadas por las instituciones financieras miembros y premiar a las más eficientes, por presentar el mayor incremento en sus índices de calidad operacional. Con este galardón, MasterCard Worldwide reconoció el compromiso de Mercantil con la calidad en sus operaciones en beneficio de sus clientes.
- En el mes de julio, la revista Global Finance anunció los ganadores de los premios de "Mejor Banca del Mundo en Internet", habiendo sido seleccionado al Banco en la categoría por país de "Mejor Banca en Línea Personas de Venezuela" y en la categoría regional de "Mejores Iniciativas de Seguridad de la Información de Latinoamérica". Para esta selección, Global Finance tomó en consideración la estrategia para atraer y atender a los clientes en línea, el crecimiento de los clientes en línea, la amplia oferta de productos, los beneficios obtenidos a partir de las iniciativas de Internet, y el diseño y funcionalidad del sitio web.
- En el mes de noviembre, Mercantil Banco Universal ocupó la primera posición en el segmento de banca, en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen. El estudio fue publicado en la edición aniversario de la reconocida revista P&M, basado en un estudio realizado por la encuestadora Datanálisis. "En este trabajo se utilizó una metodología fundamentada en la suma de percepciones individuales y una lista de característica con las que el consumidor asocia a una empresa", indicó la publicación.
- En el mes de diciembre, Mercantil Banco Universal se ubicó en el puesto N° 23 del ranking de los 250 bancos de América Latina elaborado por la revista AméricaEconomía, mejorando 7 peldaños con relación al año anterior. El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño del activo al cierre de junio de 2014.

Mercantil Commercebank

- En el mes de noviembre, Mercantil Commercebank ganó la categoría Outstanding Community Service, en el marco de los premios Excellence in Banking & Finance 2014, realizado por la reconocida publicación especializada en temas de banca y finanzas South Florida Business Journal. Las nominaciones fueron revisadas por un conjunto de consejeros independientes expertos en el área. El reconocimiento fue otorgado a Mercantil Commercebank por su participación activa en diversos programas de responsabilidad social en el sur de Florida, relacionados con el acceso a la vivienda para las personas de bajos recursos económicos, apoyo al micro emprendimiento, así como la participación de su voluntariado en actividades en la lucha contra el cáncer y aportes en el ámbito de la salud, cultura y educación.

Mercantil Bank (Panamá)

- En el mes de marzo, Mercantil Bank (Panamá), por segundo año consecutivo, fue incluido entre los Top 100 bancos de Centro América, según la prestigiosa revista The Banker. Mercantil Bank (Panamá) se ubica en el puesto 74 del ranking (ocupando el puesto 33 entre los bancos en Panamá) y entre los Top 10 bancos al medirse por su ROE, ocupando el puesto 8.

Mercantil Seguros

- En el mes de junio, Mercantil Seguros se posicionó como la segunda empresa aseguradora del país con una preferencia de 17 % en el ranking, realizado por la revista Gerente, de las 100 empresas venezolanas con mayor índice de preferencia del 2014 con base en una consulta realizada a ejecutivos venezolanos de diversos sectores económicos.
- En el mes de noviembre, Mercantil Seguros ocupó la primera posición en el segmento de seguros, en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen. El estudio fue publicado en la revista P&M, basado en un estudio realizado por la encuestadora Datanálisis.
- En el mes noviembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Seguros en el puesto número 11 y de segunda en el sector asegurador. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2013.



Empresas Subsidiarias

Mercantil Servicios Financieros

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

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

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

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

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

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL 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) 461.5000
Fax: (5999) 461.1974
fgirigori@bancomercantilcu.com
www.mercantilbankcuracao.com

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

BOGOTÁ

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

LIMA

Edificio Banco de Comercio
Av. Canaval y Moreyra, N° 452, Pisos 15-17
San Isidro, Lima 27, Perú
Tel. (511) 442.5100
Fax. (511) 442.5100 Ext. 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) 891.7400
Fax: (1-212) 891.7419
ljordan@bancomercantilny.com

MERCANTIL COMMERCEBANK N.A.

220 Alhambra Circle, Coral Gables,
Fl. 33134, U.S.A.
Tel.: (1-305) 460.8701
Fax: (1-305) 460.4010
www.mercantilcb.com
@MercantilCB (inglés)
@MercantilCBesp (español)

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.mercantilcis.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.mercantilbanksuiza.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
@MMerinvest

MERCANTIL CAPITAL MARKETS (PANAMÁ), S.A.

Edificio Torre de Las Américas
Torre C, Piso 25, Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel: (507) 282 5800
contáctenos@mercantilcmp.com
www.mercantilcapitalmarketspanama.com

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.segurosmercantil.com
@MercantilSeg

MERCANTIL SEGUROS PANAMÁ, S.A.

Calle Punta Darién, Edificio Torre de las Américas
Torre A, piso 14, local 1403, Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel.: (507) 304 1150
www.mercantilseguros.com.pa

MERCANTIL BANK (PANAMA), S.A.

Torres de las Américas, Piso 14
Torre A, Locales 1401-1402. Punta Pacífica
Apartado Postal 0819-05811.
Ciudad de Panamá, República de Panamá.
Tel.: (507) 282.5000
Fax: (507) 830.5963
contactenos_mbp@mercantilbankpanama.com
www.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) 461.5000
Fax: (5999) 461.1974
fgirigori@bancomercantilcu.com
www.mercantilbankcuracao.com

Mercaantii



Una marca enraizada en Venezuela con presencia multinacional

Mercantil cumple 90 años de haber sido fundada y enfoca sus actividades en las áreas de banca, seguros y gestión de patrimonios. En sus inicios en 1925 nace Mercantil Banco Universal (en su origen Banco Neerlandico Venezolano y más adelante Banco Mercantil y Agrícola). Por más de cuatro décadas desarrolla exitosamente el negocio bancario. Posteriormente en la década de los setenta evoluciona y se constituye primero, el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola (CIMA) y, al final de la década de los noventa, se crea Mercantil Servicios Financieros que, como empresa holding, agrupa actualmente a todas las empresas de la marca Mercantil.

Mercantil Servicios Financieros

Los accionistas del Banco Mercantil (hoy Mercantil Banco Universal) y del Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola (CIMA) deciden constituir en 1997 a Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) y la convierten en la primera y más completa empresa holding de servicios financieros de Venezuela.

Hoy en día, Mercantil Servicios Financieros agrupa como principales empresas subsidiarias en Venezuela a Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Merinvest; en los Estados Unidos de Norteamérica a Mercantil Commercebank, N.A., Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company; en Panamá a Mercantil Bank (Panamá), Mercantil Seguros Panamá y Mercantil Capital Markets Panamá; en Suiza a Mercantil Bank (Schweiz); en Curazao a Mercantil Bank (Curaçao) y Mercantil Inversiones y Valores en Venezuela, holding de otras subsidiarias de apoyo.

Las raíces de Mercantil están en Venezuela, en donde cuenta con una tradición y desarrollo de servicios bancarios a través del Banco Mercantil, que inicia su desarrollo el 23 de marzo de 1925 apoyando sectores productivos y especialmente el enfoque en el financiamiento del sector agrícola del país y estableciendo agencias y sucursales en el interior de la República. Con el tiempo, Mercantil Banco Universal se ha convertido en una institución bancaria de vanguardia y referencia en el país.

Durante la década de los 70, se constituye el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola CIMA con el propósito de desarrollar otras actividades de servicios financieros y comienza la expansión internacional del Banco Mercantil con el establecimiento de Oficinas de Representación en varias ciudades de Europa y América, mientras que el Consorcio Inversionista Mercantil crea los bancos Mercantil Venezolano, C.A. en Curazao (1976) y del Centro S.A. en Panamá (1977), para complementar sus operaciones internacionales.

En 1987 CIMA adquiere la compañía Credimático que operaba las franquicias de las tarjetas de crédito MasterCard y Visa. Destaca el desarrollo de una red de cajeros automáticos ABRA 24 y los servicios de cheques garantizados telefónicamente, así como una serie de nuevas iniciativas en servicios de información automatizada. En esta etapa y con el desarrollo de nuevos productos, Mercantil se posiciona como líder y pionero en la oferta de servicios de banca electrónica, posición que continúa detentando en la actualidad. En este mismo año, se adquiere a la institución financiera Commercebank, N.A. en Florida, Estados Unidos.



En 1996, el Consorcio Inversionista Mercantil y Agrícola y Banco Mercantil inician su programa de "American Depositary Receipts" (ADR) en Estados Unidos para sus acciones clase B. También, en ese año, Banco Mercantil cambia su condición de Banco Comercial a Banco Universal, mediante la fusión por absorción del Banco de Inversión Mercantil, Banco Hipotecario Mercantil, Arrendadora Mercantil y el Fondo Mercantil.

El inicio del siglo XXI representa un tiempo de importantes avances en el desarrollo de Mercantil Servicios Financieros. En el mes de enero de 2000, BMS Finanz, A.G. entidad financiera, filial de Mercantil Servicios Financieros, S.A. radicada en Zurich, Suiza, obtuvo el permiso de las autoridades helvéticas para convertirse en Banco Mercantil Suiza, siendo el primer banco latinoamericano en establecerse en ese país.

El mes de julio de 2000 marca un hito en la historia de Banco Mercantil, cuando se firma un acuerdo para la adquisición y fusión con la entidad bancaria InterBank Banco Universal, que concluye en el primer trimestre de 2001 y convierte a Mercantil en la primera institución financiera de Venezuela con activos consolidados por un monto de 3,1 billones de bolívares.

De igual forma, en el 2001, Seguros Mercantil adquiere la empresa Seguros Orinoco. Esta adquisición impulsó una significativa expansión de las actividades de seguros, ubicando a Mercantil en la tercera posición entre las empresas de seguros de Venezuela, con una participación de mercado del 10%.

En el 2004 Mercantil introduce cambios en su estructura organizativa y creó el concepto de gerencias de carácter corporativo-global, responsables por el desarrollo de los negocios, funciones y actividades de carácter fiduciario, tanto en Venezuela como en el exterior.

Por su parte, Commercebank se expandió en las áreas de servicios de inversión y fideicomiso con el inicio de las operaciones de Commercebank Investment Services y Commercebank Trust Company, N.A. Asimismo, Seguros Mercantil lanzó al mercado la innovadora póliza de cobertura internacional para servicios médicos, denominada Mercantil Global Benefits.

En el 2005, Commercebank instaló su primera oficina con todos los servicios bancarios en la ciudad de Houston. Actualmente, mantiene una expansión e importante presencia en esta ciudad del estado de Texas en Estados Unidos. En el 2006, adquiere Florida Savings Bank, institución que operaba en el sur de la Florida desde 1999 y que al cierre de 2005 tenía activos por US\$ 132 millones. En ese año, Mercantil Servicios Financieros incluye las acciones tipo "A" en su programa de "American Depositary Receipts" (ADR).

En el 2007, Mercantil Servicios Financieros anuncia la evolución en su identificación corporativa, la cual consiste en utilizar la marca Mercantil en todas sus subsidiarias tanto en Venezuela como en el exterior, y un cambio de su identidad gráfica. Con esta estrategia, Mercantil Servicios Financieros evidencia el valor de la marca Mercantil en los negocios de banca, seguros y servicios de inversión. En este año, el Banco del Centro S.A., en Panamá que venía operando desde hace tres décadas a través de una licencia internacional, recibió una licencia general por parte de las autoridades panameñas para participar en el mercado local, lo que le permitió iniciar operaciones y servicios bancarios tanto para los residentes en Panamá como para clientes internacionales.

En el 2008, la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá autorizó el cambio de nombre al entonces Banco del Centro S.A., motivo por el cual, esta subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros pasó a denominarse Mercantil Bank (Panamá).

También en ese año, la filial Mercantil Banco Universal da inicio a un importante proyecto que persigue impulsar la bancarización en Venezuela, y se crea Mercantil Aliado, una red de puntos de atención al público con productos y servicios orientados a las Grandes Mayorías. Este concepto se apoya en mantener una presencia en comercios y taquillas corresponsales establecidos en zonas de alta densidad demográfica a lo largo de todo del país.

A partir del 2012, la filial Mercantil Bank (Schweiz) reorientó sus actividades hacia servicios exclusivos de Banca Privada, a través de la oferta de productos y servicios seleccionados y orientados a clientes Mercantil.

En el 2013, Mercantil Servicios Financieros establece una nueva empresa en Panamá e inaugura la casa de valores y administradora de inversiones con el nombre de Mercantil Capital Markets (Panamá). En ese año comienza la presencia de Mercantil en las redes sociales con la cuenta @MercantilBanco en twitter. Posteriormente, se abrieron cuatro cuentas oficiales de las filiales Mercantil Seguros @MercantilSeg, de Mercantil Merinvest @MMerinvest y de Mercantil Commercebank en dos versiones @MercantilCB (en inglés) y @MercantilCBesp (en español). Además, del establecimiento de una cuenta oficial de Mercantil Banco en la red YouTube.

En ese mismo año, Mercantil Servicios Financieros también decide crear en Panamá, Mercantil Seguros Panamá, S.A. para ofrecer en ese país y a nivel internacional productos y servicios de seguros.

En los últimos cinco años las acciones clase A y clase B de Mercantil Servicios Financieros han registrado un importante crecimiento en el mercado venezolano situándose entre las acciones de mayor valorización de la Bolsa de Valores de Caracas.



La Cultura y Compromiso Mercantil: nuestra manera de hacer negocios

Desde su fundación, Mercantil ha sido una empresa orientada por una Cultura y Compromiso que la distingue en su forma de hacer negocios. La Gente Mercantil, es el principal activo de la Institución y se rige por un Código de Ética que representa una serie de principios y valores compartidos por todos.

En el marco de sus políticas de gestión de talento humano, Mercantil está considerada por sus trabajadores como una empresa de referencia para laborar, hecho que ha sido confirmado en los últimos años a través de estudios que incluyen la consulta abierta a todos los empleados sobre el clima organizacional y el compromiso con la Institución. Los resultados confirman que Mercantil y sus subsidiarias en Venezuela y en el exterior destacan entre las mejores empresas en este campo a nivel multinacional. De igual forma, se destaca la estrecha relación que tradicionalmente mantiene la Institución con sus trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Luego de 90 años de haber sido fundada, Mercantil continúa apoyando el desarrollo económico, productivo tanto de Venezuela y de sus Instituciones como del resto de las geografías donde está presente; y mantiene inalterable su Cultura y Compromiso, heredados de sus fundadores, que representan una guía de conducta en todas sus actividades y constituyen el principal motivo de confianza de los millones de clientes de Mercantil.

90 años Mercantil



1925



1951



1982



2007