

Mercantil
Servicios Financieros



Informe Anual
2021

INFORME ANUAL 2021

Contenido

Presentación	3
Evolución de la Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	20
Estados Financieros	21
Entorno Económico	25
Análisis de Resultados Consolidados	30
Desempeño de Subsidiarias	37
Gobierno Corporativo	43
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	48



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela. Cuenta para el 31 de diciembre de 2021 con activos totales de Bs 2.378.721 miles, un patrimonio de Bs 388.428 miles y más de 3.000 trabajadores. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B).

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

Mercantil Servicios Financieros participa activamente en el desarrollo de distintos mercados donde opera en los sectores de banca, seguros y gestión de patrimonio, a través de las siguientes empresas subsidiarias: Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, cuenta al 31 de diciembre de 2021 con una red nacional de 217 oficinas, una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima; Mercantil Seguros con 12 oficinas de atención al público; Mercantil Merinvest C.A. y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo.

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

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

Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

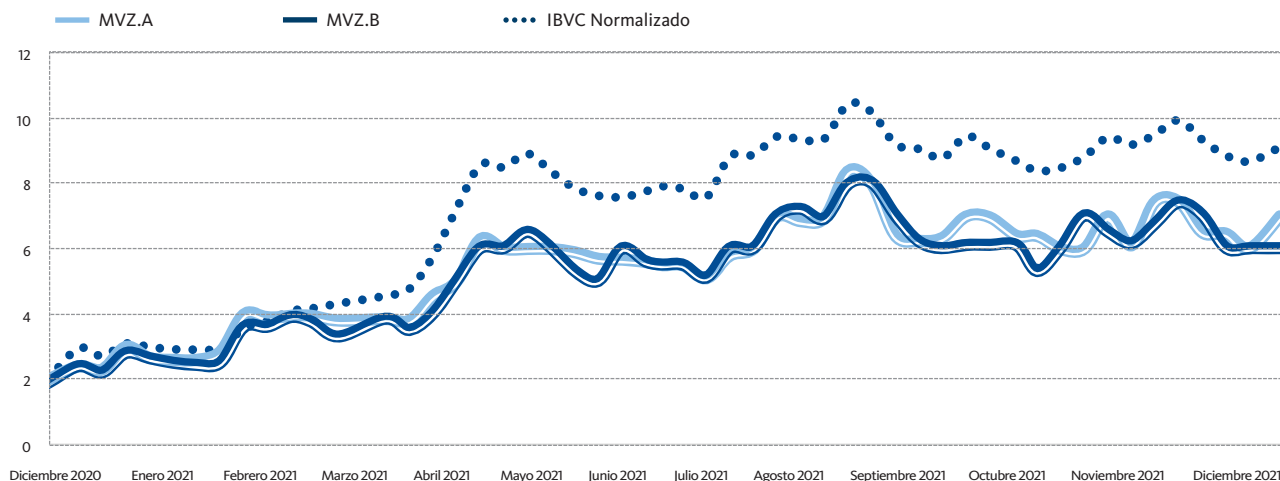
Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B
Semestre finalizado

	Diciembre 31 2021 bolívars	Junio 30 2021 bolívars	Diciembre 31 2020 bolívars	Junio 30 2020 bolívars	Diciembre 31 2019 bolívars
Utilidad por Acción ⁽¹⁾	0,00	1,16	0,33	0,08	0,03
Precios de Cierre					
Acción tipo A	7,00	5,50	1,99	0,50	0,15
Acción tipo B	6,00	5,50	1,89	0,51	0,15
Valor mercado / Utilidad por acción ⁽¹⁾					
Acción tipo A	4.035,0	4,8	6,1	6,5	5,9
Acción tipo B	3.458,6	4,8	5,8	6,5	5,9
Valor según libros por acción ⁽²⁾	3,71	2,52	0,98	0,17	0,05
Valor de mercado / Valor Libros ⁽²⁾					
Acción tipo A	1,9	2,2	2,0	3,0	0,9
Acción tipo B	1,6	2,2	1,9	3,0	0,9
Número de Acciones en Circulación					
Acción tipo A	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929
Acción tipo B	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032
Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)					
Acción tipo A	464	1.204	660	823	3.454
Acción tipo B	990	1.298	2.717	1.474	47.238
Dividendos Repartidos					
En Efectivo (Bs por acción)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dividendos efectivo del semestre / Valor de Mercado (%)					
Acción tipo A	0,000	0,000	0,003	0,01	0,00
Acción tipo B	0,000	0,000	0,003	0,01	0,00

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

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

(En bolívars)



Indicadores Relevantes

Diciembre de 2021



ROE ➔ 62,0 %

ROA ➔ 10,0 %

Disponibilidades / Depósitos ➔ 105,4 %



Número de empleados 2.990



Oficinas en Venezuela ⁽¹⁾ 229

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

Participación de Mercado (Sistema financiero privado venezolano)



%
9,9
19,9
19,5

Cartera de Créditos Bruta

Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista

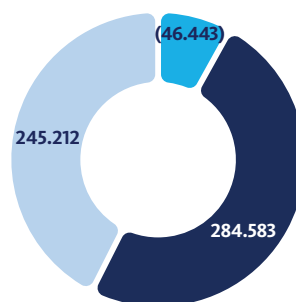
Depósitos en Moneda Extranjera

Resultado Neto (Expresado en miles de Bs)

(Semestre finalizado el 31 de diciembre de 2021)

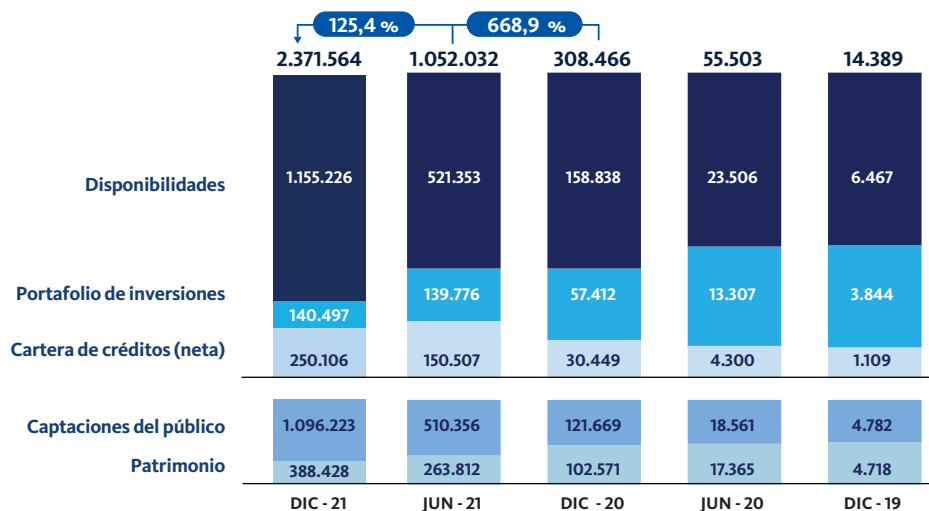


Bs 178



■ Margen Financiero Neto
■ Comisiones y Otros Ingresos
■ Gastos Operativos

Principales rubros del Balance General (Expresado en miles de Bs)



Junta Directiva

Comité Ejecutivo

Unidades de Apoyo

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Alfredo Travieso P.¹
Luis A. Marturet M.¹
Claudio Dolman C.¹
René Brillembourg C.¹

Suplentes

Nelson Pinto A.
María Silvia Rodríguez F.
Ignacio Vollmer S.
Luciano Scandolari

Secretario

Rafael Stern S.

Secretario Suplente

José M. Lander A.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Acosta B.
Presidente Ejecutivo
Mercantil, C.A. Banco Universal

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

Luciano Scandolari
Gerente Corporativo de Finanzas

Ignacio Vollmer S.
Gerente Corporativo de Desarrollo
de Negocios

Luis Alberto Fernandes
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S.
Riesgo Integral

Jorge Pereira
Operaciones y Tecnología

Sergio Simeone B.
Recursos Humanos
y Comunicaciones Corporativas

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

José M. Lander A.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente Cumplimiento Corporativo

Leonardo Linares
Oficial de Cumplimiento de Prevención y
Control de Legitimación de Capitales y
Financiamiento al Terrorismo

(1) Miembro del Comité de Auditoría

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existe el Comité de Auditoría, integrado por Directores Independientes y por el Presidente y Presidente Ejecutivo, con voz, pero sin voto.

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs 0,2619024025

Capital Suscrito y Pagado Bs 0,13095120125

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 25 de marzo de 2022 a las 8:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2021, 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 de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones Quirografarias, Pagarés Bursátiles y/o de Papeles Comerciales, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022".
6. Considerar la "Propuesta para la 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 25 de marzo de 2022".
7. Considerar la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. faculte a su Junta Directiva a aumentar su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022".
8. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2022 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022".

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 2021, debidamente examinados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados" (PricewaterhouseCoopers), el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo; 3) la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones Quirografarias, Pagarés Bursátiles y/o de Papeles Comerciales, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022"; 4) la "Propuesta para la 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 25 de marzo de 2022"; 5) la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. faculte a su Junta Directiva a aumentar su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022"; y, 6) la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2022 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2022", se encontrarán a su disposición con quince (15) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva de la Compañía, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 35, San Bernardino, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales 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, 24 de febrero de 2022

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 24 de febrero de 2022

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros, C.A. correspondientes al segundo semestre del año 2021, con referencia también a los de todo el año.

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

Entorno Económico

El desempeño de la economía venezolana y su sistema financiero durante el año 2021 estuvo determinado por la reapertura progresiva de la economía tras los avances en el plan de inmunización y el mantenimiento de la política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), lo que junto con la contención de la inyección monetaria neta de origen fiscal y las mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio, determinaron una acentuada desaceleración en la tasa de crecimiento del tipo de cambio y de los precios, con variaciones por debajo del 50 % durante doce (12) meses consecutivos.

A lo largo de todo el año se mantuvieron las restricciones a la creación secundaria de dinero vía créditos, con un elevado coeficiente de encaje legal de 85 %, penalizaciones por déficit de encaje en 138 % y la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial, pero se aprobaron en tres (3) oportunidades descuentos sobre los requerimientos de encaje legal con la finalidad de aliviar las restricciones de liquidez bancaria, que resultaron el equivalente a la sumatoria de los intereses pagados al BCV por déficit de encaje y por el monto equivalente del retiro de efectivo que liquidara cada institución financiera. Adicionalmente, en materia de tasas de interés, a comienzos de año se aprobó que el financiamiento bajo la Unidad de Valor de Crédito otorgado a la cartera productiva única pasara a devengar un rédito de 2 % (antes 0 %) y a la cartera de créditos comerciales y microcréditos entre el 4 % y 10 % (antes máximo 6 %); en tanto que, el rédito de los depósitos de ahorro se incrementó hasta 32 % (antes 21 %) y 36 % para los depósitos a plazo (desde 24 %). Bajo estas condiciones, la intermediación financiera medida a través del indicador colocaciones brutas/captaciones del público pasó de 20,5 % al cierre de 2020 a 18,1 % al cierre de 2021.

Por otra parte, la banca mantuvo los esfuerzos por contener el crecimiento de sus gastos en medio de las presiones inflacionarias que aún se mantienen en la economía venezolana. Los gastos de personal, más generales y administrativos crecieron en el año 2021 por debajo de la inflación. No obstante, debido al menor crecimiento del activo, la eficiencia administrativa desmejoró. De allí que, el indicador Gastos de Personal más Generales y Administrativos sobre Activo Promedio pasara de 4,6 % al cierre de 2020 a 6,3 % al cierre de 2021.

Por su parte, el principal ingreso financiero de la banca proveniente de la intermediación financiera registró un crecimiento de 472,1 % en el 2021, en tanto que el gasto por captaciones mostró un significativo aumento de 1.875,8 %, debido a un mayor efecto conjunto, volumen y precio, ante el ajuste en las tasas de interés de las operaciones pasivas. Por lo que, los indicadores de rentabilidad desmejoraron. El ROE cerró en 2021 en 8,3 % desde 10,1 % en diciembre de 2020, mientras que el ROA pasó de 2,3 % en diciembre de 2020 a 1,8 % en diciembre de 2021.

En cuanto al mercado asegurador, su desempeño a lo largo del año 2021 continuó determinado por los efectos económicos de la pandemia declarada por el COVID-19. No obstante, el avance en la inmunización y la menor letalidad de las nuevas variantes explicaron las menores tasas de crecimiento, tanto en los siniestros así como en las primas cobradas, si bien los resultados del sector se mantienen deficitarios.

De acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg), al cierre de noviembre de 2021 el mercado asegurador estaba conformado por cincuenta (50) empresas, en las que las cuatro más grandes representaban un 66,7 % del mercado; esto es, 177 puntos básicos (pbs) por encima del registro alcanzado en igual lapso del año 2020 (64,9 %).

En medio de un escenario de avance en los planes de vacunación, el crecimiento del volumen de negocios del sector, al igual que los siniestros, se desaceleraron. En efecto, acumuladas en los primeros once (11) meses del año 2021, las primas netas cobradas registraron un aumento nominal de 1.511,3 %, por debajo del aumento de 2.291,2 %, alcanzado en igual lapso del año 2020. Medidas en dólares de los Estados Unidos de América (tal como lo reporta la Sudeaseg), resultaron en un aumento de 266,4 % en claro contraste con la caída de 11,3 % acumulada en los primeros once (11) meses del año 2020, para alcanzar la cifra de US\$ 316,2 millones.

En cuanto al monto total pagado por los siniestros (netos de salvamento) medido en bolívares, el mismo también registró una desaceleración, al pasar de 2.950,3 % acumulado a noviembre de 2021 a 2.151,7 % en igual lapso del año 2020. En términos de dólares de los Estados Unidos de América, el resultado en el año 2021 resultó casi cinco (5) veces superior al del año 2020, al pasar a US\$171,2 millones frente a US\$33,4 millones del año previo. El mayor crecimiento de los siniestros frente a las primas cobradas condujo a un aumento de la siniestralidad (medido como la relación de siniestros a primas) por tercer año consecutivo, en esta oportunidad en 1.555 pbs, al pasar de 38,8 % en noviembre del año 2020 a 54,3 % en noviembre del año 2021.

Por su parte, el índice de cobertura de reservas alcanzó 2,9 % al cierre de noviembre de 2021, lo que supuso una reducción de 358 pbs frente al registro de igual mes de 2020; y, si bien es el tercer año consecutivo de caída, supone una cobertura más que suficiente para cubrir la siniestralidad potencial.

Respecto de los resultados acumulados a noviembre del año 2021 de la gestión de la actividad aseguradora, el resultado técnico bruto se mantuvo negativo, aunque en esta oportunidad significó un aumento de 31,4 % en relación con la pérdida registrada en igual lapso del año 2020, para ubicarse en US\$170,0 millones y en claro contraste con la contracción observada en los dos años previos. Los gastos de personal y generales (gastos de administración) desaceleraron su tasa de crecimiento interanual en línea con el comportamiento de la inflación, al pasar de 2.718,8 % acumulado a noviembre de 2020 a 982,9 % en igual lapso del año 2021, por debajo de la inflación promedio del período, lo que muestra que las empresas aseguradoras continuaron haciendo esfuerzos para contener estos gastos.

Finalmente, en términos de los resultados financieros medidos por la gestión general, mostraron una utilidad de US\$71,5 millones a noviembre del año 2021, lo que resultó en un aumento de 31 %, en contraposición con la contracción de 20,5 % experimentada en igual período del año 2020.

Resultados financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el segundo semestre de 2021 fue de Bs 178 miles, que compara en términos nominales con la del primer semestre de 2021, que fue de Bs 118.099 mil. La principal contribución proviene de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal.

El activo total se ubicó en Bs 2.371.564 miles, 125,4 % por encima del nivel registrado en junio de 2021. El patrimonio cerró en Bs 388.428 miles, 47,2 % más que el registrado en el primer semestre de 2021, debido, principalmente, por la revaluación de bienes de uso por Bs 376.777 miles, ganancia no realizada de inversiones en títulos valores por Bs 11.065 miles y de Bs 178 miles correspondiente a la gestión del semestre.

La Cartera de Créditos neta de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal experimentó un incremento de 66,2 % respecto al cierre del primer semestre de 2021, al ubicarse en Bs 250.106 mil, frente a Bs 150.507 miles del semestre anterior. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de Cartera Vencida y en Litigio sobre la Cartera Bruta fue de 0,6 %, considerando la cartera global de Mercantil que consolida con la de su filial Mercantil, C.A., Banco Universal. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la Cartera Vencida más Litigio fue de 374,4 %, siendo de 3.323,0 % para junio de 2021.

Para este semestre, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 28,9 %, que compara con 31,7 % del semestre anterior, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 70,3 %, índice que para junio de 2021 fue de 44,0 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 85,9 %. Este índice fue de 78,7 % a junio de 2021. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval), los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea. Corresponde resaltar que, de acuerdo con distintas disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil cancelaron varios aportes a algunos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzaron la suma de Bs 32.372 mil.

Por otra parte, en el segundo semestre de 2021, Mercantil Servicios Financieros, C.A. realizó la emisión de Papeles Comerciales 2021-I por Bs 1.284.000. Al 31 de diciembre del año 2021 se encuentran en circulación Papeles Comerciales por Bs 1.434.000, de los cuales Bs 150.000 corresponden a la Emisión 2020-III-IV y Bs 1.284.000 a la Emisión 2021-I-I.

Calificaciones

Mercantil recibió calificaciones de riesgo para sus emisiones de deuda por las agencias calificadoras de riesgo Clave Sociedad Calificadora de Riesgo y A1a Calificadores, Sociedad Calificadora de Riesgo. Las emisiones de Papeles Comerciales fueron calificadas en el nivel “A2”. Por su parte, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal mantuvo su calificación de riesgo internacional, asignada por la agencia Fitch Ratings, en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Cabe destacar que la citada filial posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

Productos y servicios

Durante el segundo semestre del año 2021, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, registrando más de 5,3 millones de clientes activos titulares de al menos un (1) producto.

Para el cierre del semestre, la mencionada filial logró una participación de mercado del 23,2 %, convirtiéndose en el segundo en el sistema financiero privado con más de US\$128 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$496 millones; se activaron más de 190 mil Cuentas en Moneda Extranjera (CME) y los ingresos transaccionales se situaron por encima de US\$3 millones. Adicionalmente, noventa (90) empresas realizaron pagos especiales en Moneda Extranjera (ME) a más de 3 mil empleados por encima de US\$4 millones.

Por su parte, la cartera de Tarjetas de Crédito (TDC) cerró en Bs 1.888.933, lo que representa 1,63 % del total de la Cartera de Crédito del Banco, contando con casi 2 millones de tarjetahabientes.

En el ámbito de la Transformación Digital, durante el segundo semestre de 2021, se prosiguió con las formaciones virtuales de *Metodologías Ágiles* y la utilización del formato *Bootcamp*, que permite el aprendizaje a través de la experiencia en los llamados ambientes de inmersión. También se incrementaron los *Squads* y con ello la adopción del marco de trabajo *Scrum* y de las *Metodologías Ágiles*, orientadas a mejorar la experiencia de los clientes, a generar valor y entrega continua. Igualmente se continuó informando a los colaboradores, mediante el llamado boletín Impulso Digital, sobre los avances de los proyectos digitales más relevantes de Mercantil.

Por su parte, la asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), *Chatbot* disponible en la página web de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, al cierre de diciembre del 2021 alcanzó casi 900 mil conversaciones para sumar más de 1,5 millones desde que se inició este servicio, lo cual se traduce en un incremento del 178 % con respecto a las conversaciones logradas en el año 2020, manteniendo su posicionamiento como el segundo (2°) canal de interacción a distancia, luego del *Interactive Voice Response (IVR)*. Adicionalmente, MIA permite a los clientes gestionar las distintas claves con una interacción más simple y cercana, habiéndose tramitado para el cierre del año más de 140 mil esquemas de seguridad, mejorando así la experiencia de los clientes, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS de 42,47 %. Además, MIA participó de manera activa en la campaña Tpago Tpremia, mediante la consulta de tickets acumulados. El tráfico generado en este nuevo canal abre las puertas para mejorar la oferta de valor y poder captar nuevos clientes.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del segundo semestre de 2021, se realizaron más de 630 millones transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,83 % se efectuaron por canales electrónicos.

Sobre la estrategia de *Open Banking*, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal continuó ampliando la oferta de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) de pagos, con la incorporación del Botón de Pagos móviles y vuelto, así como la API para la Transmisión Electrónica de Datos, que permite a las empresas desde la comodidad de sus plataformas, enviar archivos para pagos a proveedores multimonedas, ambas disponibles en el Portal de API Mercantil. Para el cierre del año 2021, *Open Banking* presentó un crecimiento de 10 % en transacciones.

Durante el segundo semestre de 2021, se continuó con el impulso del Portal de Pagos Mercantil, el cual cuenta con empresas de servicios de diferentes sectores afiliadas al producto Cobranza de Facturas, habiéndose recibido por este canal más de 500 mil de transacciones de pagos.

La nueva experiencia Mercantil Móvil Personas (MMP) mantuvo su ritmo constante de entregas de valor al cliente con la funcionalidad T pago para realizar pagos móviles dentro de la misma aplicación, la cual se convirtió en la más solicitada por los clientes en los mercados de aplicaciones, alcanzando una valoración en los MMP de 4,1/5 en el sistema operativo Android y de 3,9/5 en iOS.

Para el cierre del segundo semestre de 2021 se desplegó la nueva experiencia de la aplicación Mercantil Móvil Empresas (MME) bajo una nueva versión, que ofrece un diseño intuitivo para facilitar la navegación a los clientes Personas Jurídicas, homologando las experiencias en clientes personas y empresas. Esta nueva plataforma tecnológica potencia la entrega de valor continua, permitiendo a su vez aplicar el concepto *Mobile First*.

En el segmento de las personas naturales, Mercantil en Línea continuó afianzándose en la preferencia de los clientes al alcanzar un promedio de 1,5 millones de usuarios activos, quienes al cierre del segundo semestre realizaron más de 275 millones de transacciones, lo cual representa el 44 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales. Bajo el marco de la Transformación Digital se realizó el lanzamiento de la nueva experiencia de Mercantil en Línea Personas (MELP), la cual tiene el compromiso de entrega continua, contando al cierre del año 2021 con las funcionalidades de Posición Consolidada, Transferencias y T pago, permitiendo además a los clientes actualizar su expediente y abrir segundas cuentas. Este nuevo diseño intuitivo y dinámico, permitirá a los clientes la realización de transacciones de valor de forma más cómoda y sencilla.

Con la finalidad de seguir incorporando innovaciones a la Banca en Línea de Mercantil y respondiendo a los requerimientos de los clientes en sus operaciones del día a día, se incluyó en Mercantil en Línea Empresas (MELE) la funcionalidad de envío de archivos multimoneda y se incorporó el Buzón Seguro de los archivos, que permite a los clientes de empresas mejorar y simplificar sus procesos de conciliación para los distintos productos. Además, se creó un *Squad* responsable de mejorar la experiencia de este canal.

Por otra parte, durante el segundo semestre del año 2021, se continuó con la implementación de iniciativas para impulsar la recaudación, haciendo énfasis en la afiliación de comercios de gran facturación. Entre los esfuerzos más resaltantes, se encuentran la integración de TPago a la plataforma de *Sitef*, así como la salida a producción de C2P vuelto en los *merchant* Megasoft, Instapago, Novared y *Sitef*, empresas que ofrecen mecanismos de pagos y servicios de conciliación a empresas de recaudación. Para mejorar la experiencia de los clientes, en la App TPago se agregó la solicitud de Clave C2P, funcionalidad disponible solo a través de SMS, así como la incorporación de TPago en Mercantil Móvil Personas (MMP) para facilitar el uso de los servicios de pagos digitales.

En materia de promociones, entre el 15 agosto y 15 de noviembre de 2021, se realizó el lanzamiento de la segunda edición de la promoción TPago Tpremia, logrando un incremento en el volumen de la compensación neta de más de Bs 150 millones, contribuyendo adicionalmente esta iniciativa a la reactivación de clientes y al posicionamiento de la marca Mercantil en distintas plataformas digitales y medios de comunicación.

Todos esos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del año, un total de casi 2 millones de clientes afiliados a TPago, quienes realizaron un total de 269 millones de transacciones, de las cuales 144,8 millones fueron enviadas y 124,6 millones fueron recibidas. En TPago Personas (P2P) se realizaron 263,9 millones de transacciones y en TPago para Comercios (P2C) 5,5 millones.

En materia de Puntos de Venta (POS), en el segundo semestre de 2021 se recibieron 1.625 nuevas afiliaciones las cuales contaron con el apoyo de la red de oficinas y jornadas de afiliación y comercialización. Se realizaron quince (15) operativos con los aliados comerciales, logrando colocar casi 2.500 POS. Al 31 de diciembre de 2021, el volumen total de facturación cerró en el orden de Bs 740 millones, a través de casi 26 millones de transacciones aprobadas.

En otro orden de ideas, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco al cierre del segundo semestre de 2021 contaba con 358 mil seguidores, un 4,3 % más que en el mismo período del año 2020, habiéndose atendido mediante la misma más de 70 mil planteamientos. También se acrecentó la presencia del Banco en las redes sociales (RR. SS.) con el crecimiento de sus cuentas en Instagram @mercantilbancouniversal y en Facebook Mercantil Banco Universal, contando con 83.501 y 9.239 seguidores, respectivamente. En cuanto a la red social profesional LinkedIn, el Banco registró 61.575 seguidores.

Asimismo, a través de Instagram y Facebook, el Banco ejecutó veintinueve (29) campañas digitales para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, alcanzando a más de 10 millones de personas, 23 millones de impresiones y la realización de más de 36 mil clics a la página web de Mercantil, C.A., Banco Universal. En el área de marca, fue realizada la campaña “Celebrando tus impulsos para el 2022”, que fue difundida a través del correo electrónico, página web y publicación en redes sociales. Igualmente, se efectuó la segunda edición de *Webinars* “Impulsando el Cambio”, en alianza con la reconocida experta en temas de transformación e innovación, Ivette Cerrada, en los que los temas tratados fueron “La transformación digital más allá de lo digital: Una mirada estratégica”; “Estrategias para lograr ser una empresa ágil” y “*Design Thinking* crea y diseña para implementar pensando en tu cliente”, gracias a lo cual se obtuvieron más de 80 mil registros, de los cuales 18 mil fueron no clientes, que pueden ser contactados para iniciativas relacionadas con la oferta de productos y servicios del ecosistema Mercantil y además se incrementó, en más de 12 mil, la base de seguidores en las redes sociales (Instagram) del Banco.

En cuanto a la filial Mercantil Seguros, C.A., durante el segundo semestre de 2021 la misma también continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, desarrollando y consolidando la estrategia digital con el compromiso de brindarles soluciones tecnológicas y un servicio de calidad, entregando una mejor experiencia a aquellos tanto en la venta como en la postventa, centrando sus productos y procesos basados en la nueva realidad, transformándose más que en una compañía aseguradora, en una organización que ofrece soluciones de seguros, permitiendo la cotización, emisión y cobro de sus productos, al igual que el manejo de su atención postventa de manera cien por ciento (100 %) digital.

En ese sentido, se lanzaron al mercado a través del portal del asegurado y del asesor formularios digitales que les permiten la autogestión en materia de solicitudes de carta aval, reembolsos, modificaciones en la suscripción de pólizas y notificaciones de pago. También se desarrollaron herramientas para hacer más eficiente la gestión de pago a proveedores.

Igualmente, durante el segundo semestre del año 2021, la mencionada filial se enfocó en ofrecer a sus talentos la oportunidad de participar en una actividad de “cine foros” bajo la campaña “permanecer-pertenecer con Mercantil Seguros”, en la que mensualmente se proyectó un documental de diferentes momentos importantes de la historia de Venezuela, realizándose a continuación una dinámica con diferentes ponentes especialistas en el tema, brindándoles a sus participantes un momento distinto para compartir, disfrutar y a la misma vez aprender.

A través de las redes sociales, con foco en Instagram, se comunicaron todas las innovaciones a nivel de venta y postventa, en donde en el segundo semestre se sumaron 12.396 nuevos seguidores, para un total de 41.515 en el año 2021 y se realizaron 219 publicaciones, obteniéndose un alcance de más de 1 millón de cuentas.

Por otra parte, el Fideicomiso de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal registró un volumen administrado de Bs 139,97 millones al cierre del segundo semestre de 2021, lo que significó un incremento de 71,57 % respecto al primer semestre del año, principalmente, por la administración de los Fideicomisos Laborales y la revalorización de los activos administrados en dólares de los Estados Unidos de América. El volumen administrado en la actualidad se encuentra concentrado en los Fideicomisos Laborales, de Inversión y Administración.

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

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

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, Mercantil cuenta con un sistema de PCLC/FT/FPADM debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil realizada en forma directa o a través de la Fundación Mercantil creada en 1988 y de la cual es patrocinante, se destinó en el año 2021 a la promoción del emprendimiento (31 %), asistencia social (27 %), educación (21 %) y salud (21 %).

Durante el año, los efectos de la pandemia declarada por el COVID-19 siguieron incidiendo en la orientación y el desarrollo de las actividades institucionales propias y de organizaciones aliadas. De allí, que se priorizó el fortalecimiento y continuidad de los programas, así como también el respaldo a la labor de organizaciones con las cuales se tiene vinculación permanente. Tal es el caso del *Concurso Ideas*, desarrollado por la Fundación Ideas mediante ediciones anuales de las cuales Mercantil ha sido coorganizador y principal patrocinante desde sus inicios en el año 2003 y que por segundo año se llevó a cabo en modalidad virtual, lo cual ameritó la entrega de un donativo extraordinario destinado a la adecuación de su plataforma tecnológica. El *Concurso Ideas* es un referente nacional para la promoción de la innovación y el emprendimiento en el país y la vinculación de los emprendedores con representantes del sector empresarial. Consta de tres (3) categorías de ideas de emprendimientos: Negocios, Social y Digital. Mercantil entrega dos (2) premios especiales: Premio Especial Mercantil al Emprendimiento Digital y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Adicionalmente, los colaboradores de Mercantil participan como Voluntarios en las diferentes etapas de evaluación de los proyectos en contienda. Por su parte, el *Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables*, mejor conocido en las redes sociales como “*Reto U*”, organizado por el Rotary y la Alianza Social de VenAmCham, desarrolló su XVII edición por segundo año también en la modalidad virtual. A través de este concurso se promueve en jóvenes universitarios la formulación de proyectos sociales de alto impacto alineados a los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Mercantil es coorganizador y patrocinante principal del “*Reto U*” desde sus inicios en el año 2004 e igualmente sus colaboradores participan como voluntarios en las diferentes etapas de evaluación del concurso, así como también brindando mentorías a los concursantes. En cuanto al programa *Ponle Cariño a tu Escuela*, por segundo año consecutivo se enfocó en dotar de recursos tecnológicos a cuatro (4) escuelas técnicas de Fe y Alegría en el marco de un proyecto piloto que ofrece experiencias de formación técnica virtual que fortalecen en los jóvenes de educación media competencias fundamentales para su inserción social, laboral y productiva. Con nuestro aporte, entre 2020 y 2021 han sido dotadas ocho (8) escuelas técnicas ubicadas en Distrito Capital, La Guaira, Aragua, Carabobo, Zulia y Mérida. Este programa se inició en el año 1982 y por su intermedio se han realizado 372 intervenciones a 345 escuelas a nivel nacional, siendo reconocido por la UNESCO en el año 1992, desarrollándose desde el año 2014 en alianza con la Asociación Civil Fe y Alegría. Adicionalmente, se mantuvo el apoyo al Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo ITAT, a cargo de la Fundación para el Desarrollo de la Educación FUEDUCA, el cual forma a jóvenes de escasos recursos de Caracas como Técnicos Profesionales Medios en las áreas de Contabilidad, Informática y Administración Financiera, disciplinas altamente demandadas por el mercado laboral.

Asimismo, durante el período vacacional, Mercantil hizo posible que 100 niños y jóvenes de zonas populares de Caracas disfrutaran durante un mes de un plan formativo organizado por *Superación Personal a través de la tecnología Superatec*, en alianza con *Tecnikids*, dirigido al desarrollo de la creatividad y el pensamiento crítico, mediante juegos de armado de bloques que los llevaron a estar en contacto con áreas como la ciencia, tecnología, ingeniería, diseño y matemáticas, asignaturas que serán fundamentales para desenvolverse en el campo laboral de la llamada industria 4.0.

En materia de salud, se entregó un aporte especial a la Fundación Academia de Medicina Francisco Antonio Rísquez, en respaldo al importante rol que ha desempeñado durante la pandemia declarada por el COVID-19, brindando valiosas y oportunas orientaciones a la comunidad científica y en general, a la sociedad venezolana. Asimismo, se brindó apoyo a los servicios de salud dirigidos a personas de bajos recursos que ofrecen importantes organizaciones sin fines de lucro, tales como, la Clínica Diocesana Cáritas (Barinas), A.C. Salud y Familia (Distrito Capital y La Guaira), Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana AVESOC (alcance nacional), Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. de los Ríos FUNDAHOSPIN, Fundación Amigos del Niño con Cáncer y Fundación Jacinto Convit. De igual forma, se continuó con el respaldo a organizaciones de asistencia social, como la A.C. Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC, entidades de atención integral a niños como la Red de Casas Don Bosco, Hogar Bambi y la Casa Hogar El Encuentro, así como también a las casas de atención de ancianos San Pedro Claver y Hogar San José.

Por otra parte, en el año 2021 se efectuó una donación a la Fundación Casa Arturo Uslar Pietri consistente en mobiliario modular desincorporado de las oficinas, para dotar la sede principal de La Casa del Lápiz, programa que consiste en una red de centros de formación en áreas de utilidad práctica, artes y oficios, así como también para el desarrollo de planes de negocio, ubicados en sectores populares a nivel nacional.

Al igual que durante la Navidad de los últimos 18 años, en el año 2021 Mercantil entregó a una organización sin fines de lucro un aporte especial por un monto equivalente al presupuesto que hubiese podido destinar a presentes corporativos, siendo esta vez el beneficiario, el Banco de Alimentos DVC, iniciativa pionera en el país que ha sido desarrollada por el Dividendo Voluntario para la Comunidad con el propósito de “combatir el hambre y la desnutrición en las comunidades vulnerables de Venezuela”, ofreciendo en menos de un año una plataforma logística que ha beneficiado a comunidades de 14 estados del país y distribuido más de 130 toneladas de alimentos. A través de las redes sociales de Mercantil se divulgó información que facilitara la contribución de los clientes y relacionados al Banco de Alimentos DVC e igualmente se dio apoyo a campañas comunicacionales y de recaudación de fondos del Hospital Ortopédico Infantil, Cáritas de Venezuela, Fe y Alegría, y Fundación Amigos del Niño con Cáncer. Adicionalmente, los colaboradores de Mercantil efectuaron donativos monetarios y en especie para las familias del estado Mérida que quedaron sin hogar a causa de los deslaves ocasionados por las torrenciales lluvias, a través del operativo desplegado por el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC).

En materia cultural, se mantuvieron las actividades expositivas en el Espacio Mercantil a través de visitas guiadas a grupos reducidos y siguiendo medidas de bioseguridad. Hasta el mes de julio de 2021 prosiguió la exposición “La forma elusiva. Insurgencia y ruptura en el arte venezolano”, conformada por una selección de obras que participaron en la exposición sobre el Informalismo en Venezuela realizada en el Museo de Fine Arts de Houston en el año 2018. En el mes de agosto de 2021, se inauguró la exposición “Conociendo nuestra historia para construir nuestro futuro”, muestra que resalta hitos de la historia del arte venezolano desde el siglo XVIII hasta el XXI en 43 obras de 36 artistas, donde las diversas categorías del arte como pintura, escultura, grabado, fotografía, ensamblaje y video dan cuenta del transitar histórico del entorno sociocultural como signos y símbolos para afrontar el futuro.

Reconocimientos

Por tercer año consecutivo Mercantil se posicionó de primer lugar en el ranking de las Top 100 Companies publicado por la reconocida revista Business Venezuela, editada por la Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria - VenAmCham. El ranking se construyó con la participación de 212 empresas y se basó en el resultado financiero correspondiente al ejercicio fiscal 2020. Igualmente, dentro del ranking, Mercantil se ubicó en el primer lugar de las empresas con mayor inversión social en Venezuela.

En cuanto a la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, la prestigiosa publicación financiera The Banker le otorgó por segundo año consecutivo, el reconocimiento "Banco del Año 2021" de Venezuela. En esta oportunidad destacaron los avances de la institución financiera en su estrategia para implementar servicios financieros en multimonedas, y las innovaciones en su asistente virtual MIA y su plataforma de pagos móviles TPago. En un contexto de aumento en los pagos en moneda extranjera, dicha filial se anticipó en dar respuestas a las necesidades de sus clientes, con la creación de una plataforma para comprar y vender divisas, la cual está integrada a su servicio de banca en línea y móvil. Igualmente logró mejorar la experiencia de sus clientes, incorporando nuevas funcionalidades a MIA para la canalización y gestión de requerimientos y las mejoras en su plataforma de pagos móviles TPago, con la adición de pagos a través de código QR, afiliación a través del carrito de compras y actualizaciones a su sistema de seguridad biométrica.

Desarrollo y ambiente laboral

Al cierre del año 2021, Mercantil contaba con 2.992 trabajadores fijos, de los cuales el 85 % prestaba servicios en la filial Mercantil, C.A., Banco Universal.

Al igual que en los últimos semestres, se continuaron aplicando medidas en materia de compensación y beneficios, con porcentajes de incrementos menos agresivos respecto al primer semestre del año, como resultado de la desaceleración del crecimiento de la inflación. En este sentido, los ajustes aplicados al salario, así como a los subsidios y beneficios durante el segundo semestre del año, resultaron en un incremento acumulado del ingreso de 159 % durante el semestre.

Lo anterior se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. En el semestre, por las condiciones de la pandemia, la formación continuó siendo impartida a distancia a través de canales digitales. En el año 2021, se inició el proyecto Atenea, cuyo principal objetivo es crear un espacio de trabajo para el desarrollo del talento y conocimientos digitales en Venezuela. En este sentido, en el mes de julio se comenzó con la campaña para obtener recursos, enfocada en profesionales recién graduados. La estrategia de captación logró incorporar a 38 jóvenes profesionales de diferentes áreas y casas de estudios. Este grupo incluyó jóvenes ubicados en distintas ciudades de la geografía nacional. La oferta presentada consideró un plan de adiestramiento continuo, el cual se inició con la participación de los talentos seleccionados en *bootcamps* de instituciones internacionales muy reconocidas especializadas en conocimientos digitales en áreas como Diseño UX/UI, Ciberseguridad, Ciencias de Datos y Desarrollo Web. Estos adiestramientos, manejados de forma remota desde sedes en Argentina y México, fueron concluidos exitosamente por todos los participantes, quienes para noviembre de 2021 se incorporaron a trabajar en diferentes iniciativas digitales.

El entorno laboral durante el segundo semestre de 2021 continuó influenciado por la pandemia. Dentro de este contexto y apegados a las instrucciones dictadas por el Ejecutivo Nacional, Mercantil mantuvo la continuidad de sus servicios en cada uno de sus productos financieros. Para el mes de noviembre de 2021, se estableció un cambio en las políticas de restricción de movilidad, suspendiendo temporalmente la aplicación del 7+7, que permitió la activación del comercio de forma más amplia y, por ende, un cambio de dinámica en algunas actividades presenciales de los colaboradores de Mercantil.

En relación con las medidas de prevención frente al COVID-19, se reforzaron las campañas educativas asociadas a las mejores prácticas higiénicas para ser cumplidas por trabajadores, clientes y visitantes de Mercantil, difundidas principalmente a través de medios audiovisuales en los diversos canales digitales disponibles. También se continuó con la dotación de mascarillas, pantallas acrílicas y kits anti COVID-19, efectuando controles de temperatura y dispensación de gel antibacterial en los puntos de acceso a las instalaciones de Mercantil a escala nacional. Igualmente, se aseguró la aplicación de procedimientos de limpieza y desinfección de todas las áreas de acuerdo con las recomendaciones y argumentos de especialistas. Al cierre del año, alrededor del 80 % de los colaboradores de Mercantil y sus empresas subsidiarias habían sido vacunados contra el COVID-19.

Por otra parte, las relaciones con los funcionarios y colaboradores se han mantenido dentro del habitual espíritu de concordia. Asimismo, se mantuvieron las siempre cordiales y respetuosas relaciones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que la conforman. Cabe destacar que entre Mercantil y los representantes de los Sindicatos que hacen vida dentro de la institución, se logró extender de común acuerdo la vigencia de las Convenciones Colectivas, la cuales vencían a finales del año 2021. En ese sentido, las condiciones y beneficios laborales establecidos en las Convenciones Colectivas se mantienen vigentes hasta mediados del año 2023.

Conforme con lo resuelto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2021, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre, último del período objeto de este informe, en Bs 4.149.

Finalmente, de acuerdo con la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre del año 2021, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs 66.069,27.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet M.

Claudio Dolman C.

Nelson Pinto A.

René Brillemboug C.

Informe de los Comisarios

Caracas, 25 de febrero de 2022

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de la Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. (la Compañía) y sus filiales al 31 de diciembre de 2021 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 consolidados con base en nuestros exámenes.

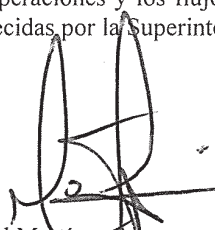
Fuimos nombrados Comisarios de la Compañía por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 31 de marzo de 2021, a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores de la Compañía.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluimos las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” 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 2021 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Atentamente,



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



Gladis Gudiño
Comisario Suplente
C.P.C. 6.317
C.I. V-3.103.311

Anexo: Informe de “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”.

Estados Financieros

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

Balance General

No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

Activo

Disponibilidades	3.096	2.085	785
Portafolio de Inversiones	436.816	266.791	102.762
Otros Activos	206	96	173
Activo Total	440.118	268.972	103.720

Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	0	0	0
Pasivos Financieros	1.434	274	206
Otros Pasivos	50.256	4.886	943
Total Pasivo	51.690	5.160	1.149

Patrimonio

Total Pasivo y Patrimonio	440.118	268.972	102.571
----------------------------------	----------------	----------------	----------------

Diciembre 31 2021 bolívares	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares
-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Estado de Resultados

No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

Ingresos

Ingresos Financieros	4	0	1
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	1.982	120.998	67.174
Total Ingresos	1.986	120.998	67.176

Gastos

Operativos	(852)	(262)	(67)
Financieros	(956)	(2.237)	(613)
Impuesto Sobre la Renta	0	(399)	0
Total Gastos	(1.808)	(2.899)	(680)

Utilidad Neta

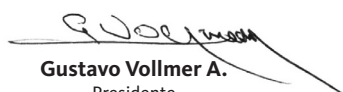
178	118.099	66.496
------------	----------------	---------------

Diciembre 31 2021 bolívares	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares
-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


Eleana Machado
Gerente de Administración


Yusleidy Lozada
Contador


Tibisay Barraca
Gerente Corporativo de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs)

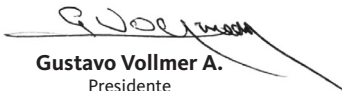
Semestre finalizado

Activo	Diciembre 31 2021 bolívares	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares	Junio 30 2020 bolívares	Diciembre 31 2019 bolívares
Disponibilidades					
Efectivo	648.363	266.014	58.716	2.516	282
Banco Central de Venezuela	329.838	163.660	55.633	13.451	4.039
Bancos y otras instituciones financieras del país	3.845	811	297	59	13
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	173.049	90.851	44.081	7.477	2.093
Efectos de cobro inmediato	131	17	111	3	40
	1.155.226	521.353	158.838	23.506	6.467
Portafolio de Inversiones					
Inversiones disponibles para la venta	4.893	623	3.444	1.103	785
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0	0
Portafolio para comercialización de acciones	33.798	51.031	11.559	2.569	637
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	53.686	44.715	27.822	6.893	1.811
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos (Provisión para inversiones en títulos valores)	48.120	43.407	14.924	2.742	611
	0	0	(337)	0	0
	140.497	139.776	57.412	13.307	3.844
Activos Financieros Directos	16.135	11.169	3.838	697	57
Cartera de Créditos					
Vigente	254.017	153.775	31.193	4.364	1.132
Reestructurada	0	0	0	0	0
Vencida	1.425	101	4	37	1
	255.442	153.876	31.197	4.401	1.133
(Provisión para Cartera de Créditos)	(5.336)	(3.369)	(748)	(101)	(24)
	250.106	150.507	30.449	4.300	1.109
Intereses y comisiones por cobrar	2.234	2.373	568	170	34
Inversiones permanentes	10.319	1.414	737	134	18
Bienes realizables	935	479	258	7	3
Bienes de uso	290.023	79.278	26.031	5.282	1.323
Otros activos	506.089	145.683	30.335	8.100	1.534
Activo Total	2.371.564	1.052.032	308.466	55.503	14.389


Efraín Machado
Gerente de Administración


Yusleidy Lozada
Contador


Tibisay Barraca
Gerente Corporativo de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

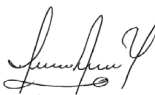
Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs)

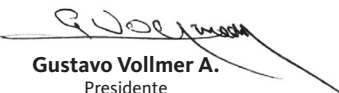
Semestre finalizado

Pasivo y Patrimonio	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31
	2021	2021	2020	2020	2019
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
Pasivo					
Depósitos					
Cuentas corrientes no remuneradas	284.796	157.449	37.929	9.655	2.967
Cuentas corrientes remuneradas	731.915	317.764	72.988	6.758	1.151
Depósitos de ahorro	79.511	35.141	10.752	2.148	664
Depósitos a plazo	1	1	0	0	0
	1.096.223	510.356	121.669	18.561	4.782
Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores					
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la institución	1.434	275	205	40	0
	1.434	275	205	40	0
Pasivos Financieros					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	9.000	170	2.431	1.380	105
del Exterior hasta un año	0	0	0	0	0
del Exterior a más de un año	0	0	0	0	0
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	0	0	0	0	0
Obligaciones por operaciones de reporto	0	0	0	0	0
Otras obligaciones hasta un Año	55.034	1	0	0	0
	64.034	171	2.431	1.380	106
Intereses y comisiones por pagar	913	49	48	16	2
Otros pasivos	819.108	277.094	81.412	18.096	4.776
Obligaciones subordinadas	0	0	0	0	0
Total Pasivo	1.981.712	787.944	205.765	38.094	9.665
Intereses minoritarios en filiales consolidadas	1.424	276	130	45	6
Patrimonio					
Capital Social					
Capital Pagado	0	0	0	0	0
Actualización del Capital Social	0	0	0	0	0
Prima en Emisión de Acciones	0	0	0	0	0
Reservas de Capital	0	0	0	0	0
Ajuste por Traducción de Activos netos de Filiales en el Exterior	9.865	8.445	5.109	2.404	920
Resultados Acumulados	(180.597)	61.966	55.310	6.882	1.930
Acciones Recompuestas y en Poder de Filiales	0	0	(0)	(0)	(0)
Remediones por planes de pensiones	1.141	272	(14)	3	2
Superavit (déficit) No Realizado por Ajuste al Valor de Mercado de las Inversiones	11.065	15.450	4.571	1.067	192
Superavit No Realizado por diferencia en cambio	376.777	133.484	21.977	3.869	881
Superavit por revaluación de bienes de uso, neto de impuesto sobre la renta diferido	170.177	44.195	15.618	3.140	793
Total Patrimonio	388.428	263.812	102.571	17.365	4.719
Total Pasivo y Patrimonio	2.371.564	1.052.032	308.466	55.503	14.389


Eleana Machado
Gerente de Administración


Yusleidy Lozada
Contador


Tibisay Barraca
Gerente Corporativo de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

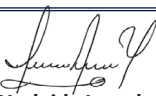
Estado de Resultados *Consolidado*

(En miles de Bs)

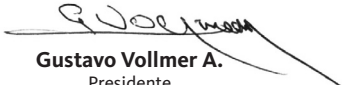
Semestre finalizado

	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Diciembre 31 2019
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
Ingresos Financieros					
Rendimiento por disponibilidades	7	1	1	2	2
Rendimiento por portafolio de inversiones	1.006	1.977	405	112	26
Rendimiento por cartera de créditos	49.276	56.482	17.612	961	283
Rendimiento por otros activos financieros	(82)	152	17	11	3
Total Ingresos Financieros	50.207	58.612	18.035	1.086	314
Gastos Financieros					
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(28.766)	(11.768)	(2.216)	(601)	(76)
Intereses por depósitos a plazo fijo	0	(16)	(0)	(0)	(0)
Intereses por títulos valores emitidos por la institución	(375)	(262)	(67)	(3)	(0)
Intereses por otros pasivos financieros	(1.804)	(5.093)	(793)	(61)	(10)
Gastos por Obligaciones con el BCV	(64.197)	(31.432)	(1.171)	(226)	(47)
Total Gastos Financieros	(95.142)	(48.571)	(4.247)	(891)	(133)
Margen Financiero Bruto	(44.935)	10.040	13.787	195	181
Provisión para Cartera de Créditos e Intereses por Cobrar	(1.508)	(2.335)	(615)	(62)	(15)
Margen Financiero Neto	(46.443)	7.706	13.173	133	166
Comisiones y Otros Ingresos					
Operaciones de fideicomiso	1.281	401	104	25	5
Operaciones en moneda extranjera	0	0	0	0	(0)
Comisiones por operaciones	24.644	8.340	2.136	397	106
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	3	1	0	0	0
Participación patrimonial en inversiones permanentes	992	584	260	62	15
Diferencias en cambio	145.553	152.765	67.492	14.509	4.634
Ganancia (Pérdida) neta en venta de inversiones en títulos valores	(4.269)	14.354	4.094	7	7
Otros ingresos	116.379	48.940	4.965	1.672	641
Total Comisiones y Otros Ingresos	284.583	225.387	79.051	16.672	5.408
Primas de seguros, netas de siniestros					
Primas	5.181	1.124	190	282	102
Siniestros	(976)	6.427	2.122	127	(283)
Total primas de seguros, netas de siniestros	4.205	7.551	2.311	409	(181)
Resultado en operación financiera	242.345	240.644	94.535	17.214	5.393
Gastos operativos					
Gastos de personal	(69.647)	(37.854)	(5.204)	(1.634)	(464)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(26.364)	(13.500)	(1.860)	(555)	(173)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(10.170)	(5.507)	(513)	(103)	(48)
Otros gastos operativos	(139.031)	(55.610)	(11.657)	(4.777)	(1.470)
Total gastos operativos	(245.212)	(112.471)	(19.234)	(7.069)	(2.155)
Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios	(2.867)	128.172	75.301	10.146	3.239
Impuestos					
Corriente	303	(1.504)	(892)	(3)	(164)
Diferido	2.752	(8.528)	(7.890)	(2.202)	(496)
Total Impuestos	3.055	(10.031)	(8.782)	(2.205)	(660)
Resultado neto antes de intereses minoritarios	188	118.140	66.519	7.941	2.578
Operación Discontinua	0	0	0	0	7
Intereses minoritarios	(10)	(42)	(22)	(5)	(1)
Resultado neto del ejercicio	178	118.099	66.496	7.936	2.584


Eljana Machado
Gerente de Administración


Yusleidy Lozada
Contador


Tibisay Barraca
Gerente Corporativo de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Entorno Mundial

El desempeño de la economía mundial en la segunda parte del año 2021, estuvo determinado por el avance de las inmunizaciones y el levantamiento progresivo de las medidas más restrictivas de contención del virus. Sin embargo, la aparición de la nueva variante Ómicron supuso en algunos países retornar a restricciones de movilidad, lo que junto a las dificultades en las cadenas de valor y el incremento en los costos de transporte produjeron una desaceleración de las tasas de crecimiento económico en la última parte del año. Aún así, de acuerdo con la última revisión de pronósticos del Fondo Monetario Internacional (FMI) de enero de 2022, se prevé que el crecimiento económico mundial alcance 5,9 % en 2021 (-3,1 % en 2020), liderizada por el mejor desempeño en la actividad económica de los países emergentes y en desarrollo con 6,5 % (-2,0 % en 2020) y de 5,0 % en las economías desarrolladas (-4,5 % en 2020).

Este crecimiento económico estuvo impulsado por la recuperación del consumo y, sobre todo, por la reanimación del comercio mundial, cuyo volumen (de acuerdo con la última información disponible) registró un crecimiento interanual de 22,4 % en el segundo trimestre de 2021 y se prevé que al cierre del año el aumento resulte en 9,3 %, de acuerdo con el FMI.

En el grupo de las economías avanzadas, el Producto Interno Bruto (PIB) real de EE. UU. registró un crecimiento de 5,7 % en 2021 desde la contracción de 3,4 % en 2020. Todos los componentes de la demanda registraron variaciones positivas.

La Unión Europea, por su parte, de acuerdo con la última información disponible registró un crecimiento económico anual de 4,1 % en el tercer trimestre del año 2021, impulsado por el aumento en el consumo privado en 2 % y el del gobierno en 0,1 %, mientras que la contribución de la inversión resultó negativa. Para Japón, se prevé que el crecimiento económico pudo haber alcanzado 2,7 %, estimulado por el mejor desempeño de la demanda interna (1,9 %) y en menor medida la demanda externa (0,8 %).

Por su parte, el PIB real de China registró un crecimiento interanual del 8,1 % en 2021, que resultó en el más elevado desde 2011, impulsado fundamentalmente por las exportaciones.

En el plano monetario, los principales bancos centrales de los países desarrollados mantuvieron en la segunda parte de 2021 las políticas de estímulos cuantitativos y bajas tasas de interés. La Reserva Federal de EE. UU. continuó con su plan de compra de bonos en US\$ 120.000 millones mensuales y la tasa de interés referencial entre 0 % y 0,25 %; no obstante, en noviembre anunció el recorte de las compras de activos (que finalizará en marzo-2022).

Por su parte, el Banco Central Europeo continuó efectuando compras netas de activos, representando el 68 % de sus operaciones y casi la totalidad destinada a la compra de títulos gubernamentales; asimismo, continuó con las operaciones de refinanciamiento de largo plazo para empresas y hogares y mantuvo las tasas de interés de las principales operaciones de financiación, facilidad marginal de crédito y facilidad de depósito se mantuvieron en 0 %, 0,25 % y -0,50 %, respectivamente.

Mientras que, el Banco de Japón mantuvo el programa especial de apoyo al financiamiento especialmente a empresas y decidió no modificar su tasa de interés de corto plazo en -0,1 %, mientras que mantuvo el programa de compra de títulos al gobierno.

Ante el mantenimiento de las políticas monetarias de corte expansivas, las tasas de inflación continuaron acelerándose en la segunda parte del año 2021. De esta forma, en EE. UU. la tasa de inflación alcanzó 7 % en 2021 desde 1,4 % en 2020, siendo el registro más elevado de los últimos 40 años, impulsada por los mayores ajustes de precios en energía (29,3 %) y alimentos (6,3 %). Por su parte, en la Unión Europea, el ajuste de precios resultó en 5 %, en claro contraste con la deflación de 0,3 % experimentada en 2020. Mientras que, en Japón, tras registrar deflaciones interanuales por doce meses consecutivos, a partir de agosto comenzó a pisar terreno inflacionario y cerró con una variación de precios de 0,8 %.

América Latina

Al igual que en el resto del mundo, el desempeño de la economía de América Latina y el Caribe en 2021 estuvo determinado por la flexibilización gradual de los mecanismos para la contención del virus en la medida que avanzaron los planes de inmunización en las principales economías de la región, lo que se tradujo en una expansión de la actividad económica interna de 16,1 % en el segundo trimestre del año (de acuerdo con la última información disponible de la CEPAL), tras la contracción por 0,1 % experimentada en el primer trimestre. De acuerdo con los componentes de la demanda, el consumo privado fue el que más contribuyó al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) con casi 50 % tras alcanzar un aumento interanual de 16,9 % en el segundo trimestre del año, en cambio la demanda externa contribuyó negativamente. En tanto que, por actividad económica, en el segundo trimestre del año, todos los sectores registraron tasas de crecimiento positivas, liderizadas por aquellos que estuvieron ampliamente afectados por las medidas más restrictivas de contención del virus, entre ellos, comercio, manufactura, transporte y las actividades asociadas al sector servicios.

En el sector externo, la región continuó exhibiendo un déficit en la cuenta corriente, donde todas las subcuentas registraron resultados negativos a excepción de las transferencias corrientes. En este sentido, la balanza comercial mostró un déficit en 2021 como resultado de un aumento de las importaciones (32 %) superior a las exportaciones (25 %), éstas últimas impulsadas por el efecto tanto por los mayores volúmenes exportados a los principales socios de la región (China, EE. UU. y la Unión Europea) como por el incremento en los precios de los commodities. Por su parte, el saldo en renta y servicios se prevé al cierre con un déficit de 3,3 % del PIB y 1,2 % del PIB, respectivamente.

En claro contraste, con el superávit de 2,5 % del PIB experimentado en las transferencias corrientes, tras el significativo aumento registrado en las remesas de 30 % en 2021 (8 % en 2020) impulsadas por los países que son importantes receptores de estos recursos (El Salvador, Honduras, Bolivia, Ecuador, República Dominicana).

En el plano monetario, la mayoría de los bancos centrales de la región mantuvieron el sesgo expansivo de la política monetaria, aunque hacia la última parte del año fueron retirando parcialmente los estímulos monetarios y algunas economías incrementaron en promedio las tasas de política monetaria en dos puntos porcentuales (pp), en vista de la aceleración de los precios que a septiembre de 2021 alcanzó 6,4 %, el registro más elevado desde octubre de 2008. Por subregiones, el mayor ajuste de precios lo registró América del Sur (7 %), seguido por Centroamérica y México (5,3 %) y 4,2 % en las economías del Caribe. Esta aceleración de los precios se explicó en gran parte por las interrupciones en las cadenas de comercialización, los ajustes al alza en los precios de los principales productos básicos, así como también en la recuperación del consumo.

En materia fiscal, la mayoría de los países de la región registraron reducciones en los déficits fiscales como resultado de una menor expansión del gasto y aumento de los ingresos. De allí que, en América Latina el gasto fiscal pasó de 24,7 % del PIB en 2020 a 23,6 % del PIB en 2021, disminución explicada fundamentalmente por el retiro gradual de los programas de asistencia por la pandemia. Por su parte, los mayores ingresos estuvieron impulsados por los tributarios ante la recuperación de la actividad económica. De esta forma, el déficit fiscal se prevé que alcance 5 % del PIB en 2021 desde 6,9 % del PIB en 2020.

Venezuela

El desempeño de la economía venezolana estuvo determinado por la reapertura progresiva de la economía tras los avances en el plan de inmunización, lo que junto al mejor desempeño de la producción petrolera nacional hicieron retornar a la economía a tasas de crecimiento positivas, en especial, en la segunda parte del año. El mantenimiento de la política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), junto con la contención de la inyección monetaria neta de origen fiscal y las mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio, determinaron una acentuada desaceleración en la tasa de crecimiento del tipo de cambio y de los precios, estos últimos con variaciones por debajo del 50 % durante 12 meses consecutivos y, por tanto, saliendo la economía de la hiperinflación.

En el mercado petrolero, en el segundo semestre de 2021 (IIS21), el precio promedio del crudo Merey (publicado por la OPEP como referencia de la cesta petrolera nacional) alcanzó 56,7 US\$/b, lo que resultó en un aumento de 23,4 % (+10,7 US\$/b) en relación con el primer semestre de 2021 (IS21) para cerrar en diciembre en 54,9 US\$/b, casi 70 % superior al registro alcanzando en igual mes de 2020. Por su parte, la producción petrolera, de acuerdo con la Comunicación Directa reportada por la OPEP, promedió 726 mil barriles diarios (mbd) en el IIS21, lo que significó un aumento de 182 mbd (33,3 %) en relación con el promedio alcanzado en el IS21 (545 mbd). Además, la producción nacional cerró en 871 mbd en diciembre de 2021, lo que resultó en el nivel más elevado desde enero de 2020. A pesar de la mejora en los ingresos externos, las reservas internacionales en poder del BCV se redujeron (sin considerar la asignación de Derechos Especiales de Giro-DEG's por US\$ 5.106 millones por parte del FMI) en US\$ 373 millones en el IIS21 al compararlo con el IS21, para cerrar en US\$ 5.808 millones, en un entorno de crecimiento de las importaciones y mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio. Si consideramos los DEG's, las reservas internacionales cerraron en US\$ 10.885 millones en diciembre de 2021.

El mantenimiento del plan 7+7, la flexibilización completa en la última parte del año (noviembre y diciembre) de las actividades comerciales por el asueto navideño y la recuperación de la actividad económica y del consumo internos, continuaron explicando el favorable desempeño de la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del SENIAT, la cual registró una tasa de crecimiento nominal de 164,4 % en el IIS21 en relación con el IS21. El IVA y la renta aduanera registraron crecimientos superiores al total, al ubicarse en 187,0 % y 191,6 %, respectivamente. El IVA se mantiene como el principal tributo con una participación cercana al 49 %, seguido por otras rentas internas (fundamentalmente licores y cigarrillos) con 23,6 %, ISLR 15,5 % y la renta aduanera con 12,5 %.

En el plano monetario, en el IIS21 continuaron las restricciones a la creación secundaria de dinero vía créditos, al mantenerse el coeficiente de encaje legal en 85 %, con penalizaciones por déficit de encaje en 138 % y la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial. Se aprobaron descuentos sobre los requerimientos de encaje legal con la finalidad de aliviar las restricciones de liquidez bancaria, que resultaron el equivalente a la sumatoria de los intereses pagados al BCV por déficit de encaje y por el monto equivalente del retiro de efectivo que liquidara cada institución financiera. En materia de tasas de interés, se mantuvieron los réditos para el financiamiento bajo la Unidad de Valor de Crédito otorgado a la cartera productiva única en 2 % y a la cartera de créditos comerciales y microcréditos entre 4 % y 10 %; en tanto que, el rédito de los depósitos de ahorro y de los depósitos a plazo se mantuvieron inalterados en el IIS21 en 32 % y 36 %, respectivamente.

Así, en el IIS21 la liquidez monetaria en poder del público (M2) acusó una desaceleración en su tasa de crecimiento desde 260,4 % en el IS21 (+24,0 % mensual) hasta 107,2 % (+13,0 % mensual), como resultado de la menor creación de dinero primario por parte del BCV (83,9 %-IIS21 vs. 170,8 %-IS21) y la creación secundaria de dinero vía créditos que pasó de un aumento de 199,6 % en el IS21 a 71,8 % en el IIS21. En términos reales, M2 pasó de una contracción de 14,1 % en el IS21 a una expansión de 12,6 % en el IIS21.

El efecto de esta política monetaria astringente y el uso del tipo de cambio como ancla nominal fueron fundamentales en la desaceleración de la tasa de inflación, que pasó de 322,0 % en el IS21 a 86,4 % en el IIS21. Además, la tasa intermensual de crecimiento de los precios a partir de septiembre bajó a un dígito y, tras 12 meses de tasas de inflación por debajo del 50 %, la economía sale de la zona hiperinflacionaria.

Síntesis de Resultados	2018	2019	2020	2021
Producto Interno Bruto. Var %¹				
Total	(19,6 %)	(26,8 %)	n.d.	n.d.
Sector petrolero	(24,1 %)	(19,1 %)	n.d.	n.d.
Sector no petrolero	(18,9 %)	(27,3 %)	n.d.	n.d.
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$				
Fin de período	0,0	0,0	1,1	4,6
Promedio	0,0	0,0	0,3	3,4
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	638.179.900,0 %	7.205,3 %	2.274,9 %	315,2 %
Promedio anual	4.164.405,7 %	28.643,6 %	2.269,0 %	879,1 %
Inflación (Nacional) %				
Variación acumulada	130.060,2 %	9.585,5 %	2.959,8 %	686,4 %
Variación promedio anual	65.374,1 %	19.906,0 %	2.355,1 %	1.588,5 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	38,4 %	53,0 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	15,0 %	24,0 %	24,0 %	36,0 %

Notas:

(1) Las cifras de 2019 son la variación contra el primer trimestre del año 2018

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Análisis de Resultados Consolidados

Balance General

Las cifras se comparan con respecto al 30 de junio de 2021

Activo Total

Bs 2.371.564

M I L E S

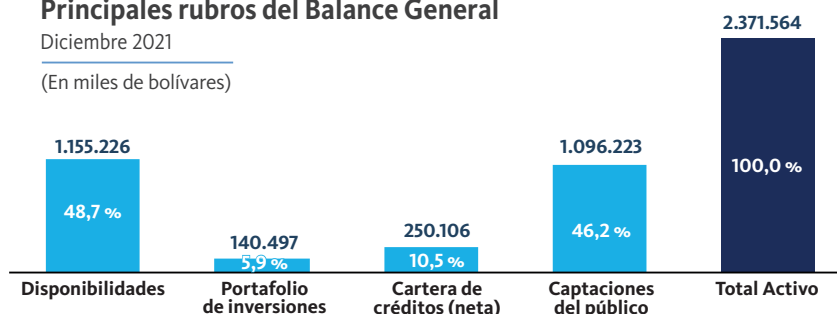
▲ **125,4 %**

Activos productivos **30,0 %** sobre el total de activos, con un crecimiento de **84,5 %**

Principales rubros del Balance General

Diciembre 2021

(En miles de bolívares)



Portafolio de Inversiones

Bs 140.497

M I L E S

▲ **0,5 %**

Las inversiones netas de provisión y por vencimiento al 31 diciembre de 2021 se distribuyen como sigue:

Años	(En miles de bolívares)			Total
	Disponibles para la venta Bs ¹	Depósitos a Plazo Bs ¹	Fideicomiso e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs ¹	
Menos de 1	1.851	49.100	45.906	96.856
De 1 a 5	2.285	4.586	2.214	9.085
Más de 5	757	0	0	757
Sub-Total	4.893	53.686	48.120	106.699
Acciones	0	0	33.798	33.798
Total	4.893	53.686	81.918	140.497

(1) Valor de mercado.

Cartera de Créditos Neta

Bs 250.106

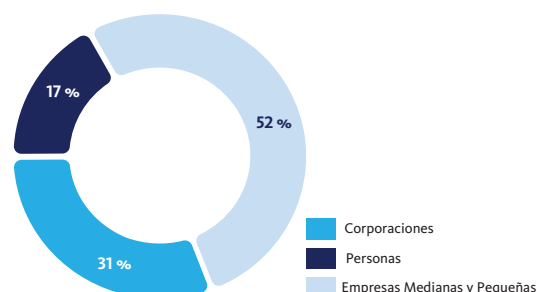
M I L E S

▲ **66,2 %**

La Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 0,6 % (En Mercantil, C.A., Banco Universal es de 1,2 % que compara Sistema Financiero Venezolano de 14,3 %)

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2021



Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación (en miles de bolívars)

(En miles de bolívars, excepto los porcentajes)	Diciembre 31 2021		Junio 30 2021		Diciembre 31 2020	
		%		%		%
Vigente	254.017	99,4	153.774	99,9	31.193	100,0
Reestructurada	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Vencida	1.425	0,6	101	0,1	4	0,0
Total cartera de Créditos Bruta	255.442	100,0	153.876	100,0	31.197	100,0

Cartera Única Productiva Nacional ^a (Al 31 de diciembre de 2021)

Actividad	Saldo Mantenido (en miles de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos Otorgados	Tasas de Interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	8.353	10,48	10,00	16	16	2	Cartera de créditos bruta al 30/06/2021 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	4.261	4,73	3,00	17	32	10	Cartera de créditos bruta al 30/06/2021

(a) En enero de 2020 se creó la Cartera Única Productiva Nacional, conformada para el financiamiento de los sectores agroalimentarios, manufacturero, turístico, salud e hipotecario. Asimismo, se eliminan las disposiciones normativas que regulan las carteras dirigidas obligatorias.

Depósitos

Bs 1.096.223

MILES

 **114,8 %**

▲ Depósitos en cuentas corrientes

Bs 1.016.711 miles 113,9 %

Representando el 92,7 % de los recursos captados

▲ Depósitos de ahorro

Bs 79.511 miles 126,3 %

Patrimonio

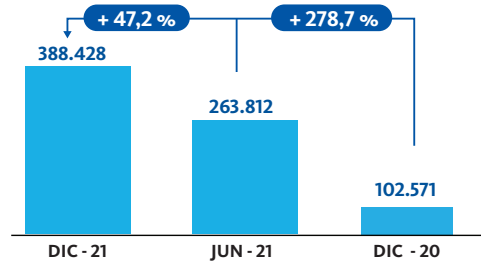
Bs 388.428

M I L E S

▲ **47,2 %**

Incluye aumentos de:

- Superávit por revaluación de bienes de uso neto de impuesto sobre la renta diferido por **Bs 126.535 miles**.
- Pérdida no realizada en inversiones de **Bs 4.385 miles**, entre otros.
- Efecto por traducción de activos netos de filiales en el exterior por **Bs 1.419 miles**.
- Remediación por planes de beneficios al personal, neto del impuesto sobre la renta de **Bs 869 miles**



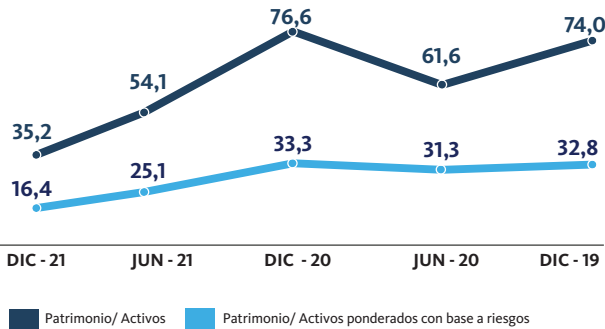
Índices de capital

(Preparados de acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (Sunaval))

Patrimonio/Activos 16,4 % (mínimo requerido 8 %),

Patrimonio/Activos ponderados con base en riesgos 35,2 % (mínimo requerido 12 %).

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



Ganancias y Pérdidas

Las cifras del segundo semestre de 2021 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2021

Margen Financiero Bruto

Bs -44.935

M I L E S

▼ **547,5 %**

El margen financiero bruto/activos financieros promedio se ubicó en -11,1 %

Ingresos financieros

Bs 50.207

M I L E S

▼ **14,3 %**

Principalmente por los ingresos por cartera de créditos

Gastos financieros

Bs 95.142

M I L E S

▲ **96,1 %**

Principalmente por los gastos por obligaciones con el B.C.V.

El índice de intermediación financiera

Cartera de créditos / depósitos se situó en 23,3 %

Provisión para Cartera de Créditos e Intereses por Cobrar

Bs 1.508

M I L E S

↓ **35,4 %**

La provisión acumulada alcanza Bs 5.336 miles, representa un 2,1 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida y una cobertura de 374,5 % de la cartera vencida y en litigio.

Comisiones y otros Ingresos

Bs 284.583

M I L E S

↑ **26,3 %**

El aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs 85.032 miles 145,9 % de ingresos por comisiones por productos digitales, por el uso de tarjetas de crédito y débito, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes.
- Pérdida neta en venta de inversiones en títulos valores de Bs 18.623 miles.
- Disminución de Bs 7.212 miles por diferencias en cambios.

Primas de Seguros, netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros

Bs 4.205

M I L E S

↓ **44,3 %**

- ▲ Prima cobrada neta Bs 338.665 miles, 142,0 % (principal crecimiento a los productos de salud)
- ▲ Siniestros Bs 20.361 miles, 126,1 % (principal crecimiento a los productos de salud)



Mercantil Seguros ocupa la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas con una participación de mercado del 27,6 % al 31 de diciembre de 2021

Gastos Operativos

Bs 245.212

M I L E S

↑ **118,0 %**

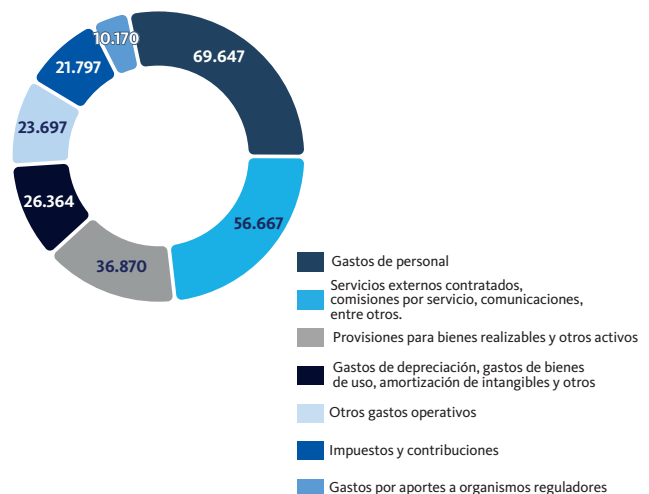
Principalmente por:

- ▲ Gastos de Personal Bs 31.793 miles: 84,0 %
Producto de la aplicación de políticas de compensación y beneficios acorde al mercado.
- ▲ Provisión para otros activos Bs 36.624 miles: 14.875,9 %.
- ▲ Honorarios profesionales, servicios externos contratados, comisiones por servicio, entre otros.
Bs 25.556 miles: 82,1 %.
- ▲ Gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros,
Bs 12.864 miles: 95,3 %.
- ▲ Otros gastos operativos Bs 11.999 miles: 102,6 %.
- ▲ Impuestos y contribuciones Bs 9.241 miles: 73,6 %.
- ▲ Gastos por aportes a organismos reguladores
Bs 4.663 miles: 84,7 %.

Gastos Operativos

Diciembre 2021

(En miles de bolívares)



Impuestos y Contribuciones

El gasto de impuesto se ubicó en Bs 3.055 miles, con la disminución del 130,5% en relación al primer semestre de 2021.

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2021 Mercantil Servicios Financieros y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes:

Impuestos y contribuciones (En miles de bolívares)	
Impuesto a las Transacciones Financieras	Bs 12.302
Impuesto al Valor Agregado	Bs 10.733
Impuestos Municipales	Bs 8.801
Superintendencia de Seguros	Bs 5.809
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	Bs 2.532
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	Bs 1.829
Impuesto a los Grandes Patrimonios	Bs 591
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	Bs 223
Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación	Bs 183

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, no se registraron gastos correspondientes al Impuesto sobre la renta a pagar.

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

Indicadores

Resultados

(En miles de Bs excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Semestre finalizado	Diciembre 31 2021 bolívares	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares	Junio 30 2020 bolívares	Diciembre 31 2019 bolívares
Balance General					
Total Activo	2.371.564	1.052.032	308.466	55.503	14.389
Cartera de Créditos (Neta)	250.106	150.507	30.449	4.300	1.109
Captaciones del Público	1.096.223	510.356	121.669	18.561	4.782
Patrimonio	388.428	263.812	102.571	17.365	4.719
Cuentas de Resultados					
Margen Financiero Neto	(46.443)	7.705	13.172	134	167
Comisiones y Otros Ingresos	284.583	225.387	91.509	16.672	5.408
Gastos Operativos	(245.212)	(112.471)	(31.692)	(7.069)	(2.155)
Resultado Neto	178	118.099	66.496	7.936	2.584
Indicadores de Rentabilidad (%)	%	%	%	%	%
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedios	-11,1	9,4	46,6	3,5	6,4
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	107,1	95,9	88,8	98,9	96,3
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	62,0	225,3	485,0	267,0	56,6
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	10,0	35,0	74,6	50,3	45,0
Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) ⁽¹⁾	35,2	54,1	76,6	61,6	74,0
Patrimonio / Activo	16,4	25,1	33,3	31,3	32,8
Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,6	0,1	0,01	0,8	0,1
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	374,5	3.323,0	18.050,7	275,5	3.054,0
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,1	2,2	2,4	2,3	2,1
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	28,9	31,7	35,0	44,1	35,0
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	70,3	44,0	25,0	40,3	38,2
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Depósitos	105,4	102,2	130,5	126,6	135,2
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	118,2	129,5	177,7	198,3	215,6
Otros (%)					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	23,3	30,2	25,6	23,7	23,7
Activos Financieros / Total Activo	17,3	29,0	30,0	33,1	35,0
Activos Financieros / Depósitos	37,5	59,7	76,0	99,0	105,3
Otros Indicadores:					
Número de Empleados					
Empleados en Venezuela ⁽²⁾	2.988	3.067	3.142	3.872	4.325
Empleados en el exterior	2	2	3	3	3
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽³⁾	229	230	230	230	231
Oficinas en el exterior	1	1	1	1	11
Oficinas de Representación	2	2	2	2	2
Canal Mercantil Aliado					
Comercios	-	187	187	197	189
Número de Cajeros Automáticos (ATM) ⁽⁵⁾	560	561	561	561	639
Número Puntos de Venta (POS) ⁽⁴⁾	56.239	57.436	63.909	58.917	59.084

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

(2) Empleados fijos

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

(4) Puntos de Venta Físicos

(5) Operativos

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

Los estados financieros se presentan de acuerdo con normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL) en Bolívars. A continuación, un resumen de los principios más significativos 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 SUNAVAL, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios.

Bienes de uso

Las edificaciones y los terrenos de MERCANTIL se presentan a valores de mercado determinados por peritos, la revaluación de los activos se registra en el patrimonio, neta del impuesto sobre la renta diferido pasivo. El gasto de depreciación se registra en los resultados del período.

Moneda Extranjera

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

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

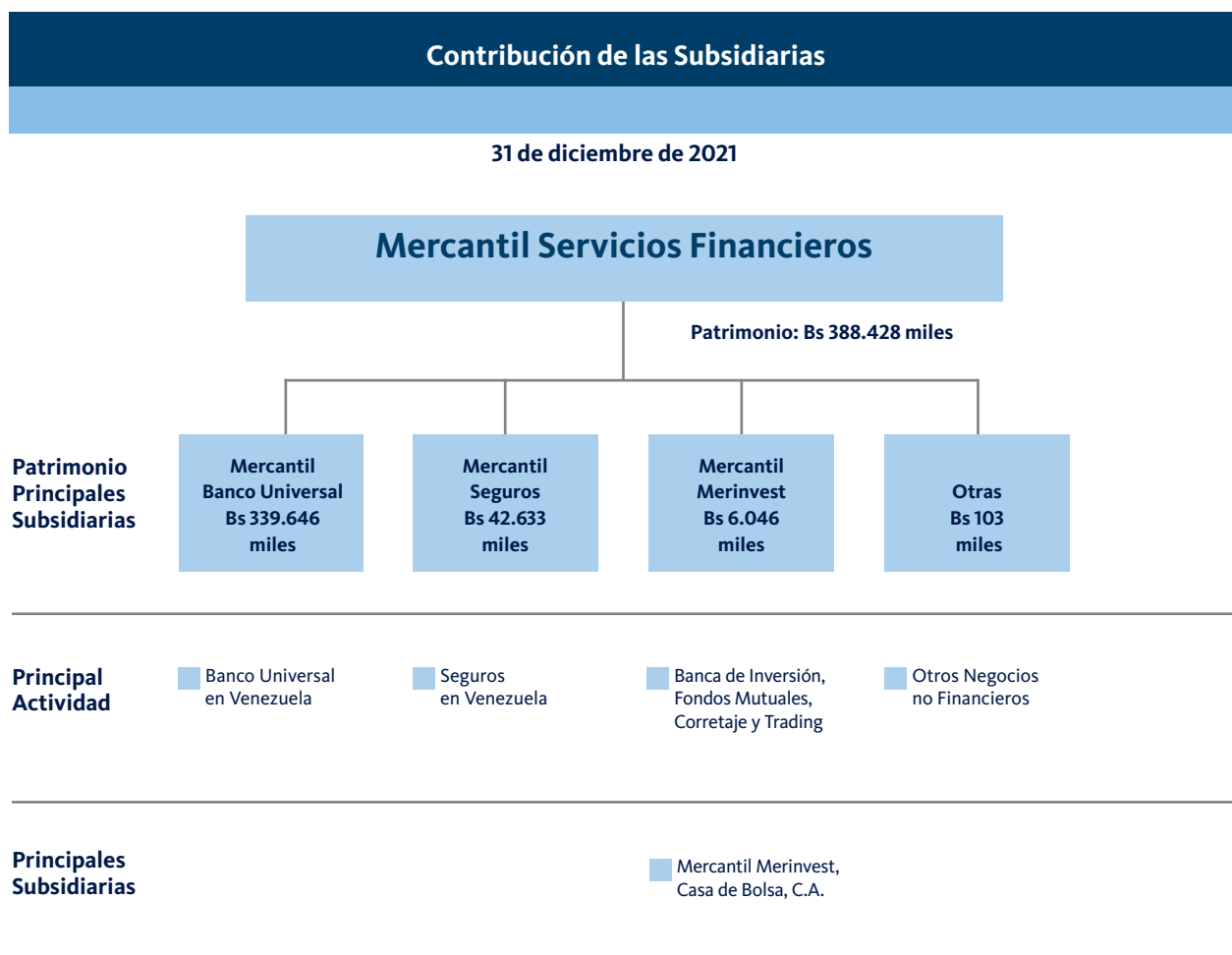
Las principales partidas de conciliación entre las normas SUNAVAL anteriormente expuestas y las normas SUDEBAN para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

- Amortización de las primas o descuentos de los títulos valores realizada en línea recta bajo las normas SUDEBAN y de acuerdo a la Tasa de Amortización Constante bajo SUNAVAL.
- Para los ingresos devengados provenientes de los créditos expresados en Unidades de Valor y el mayor valor del crédito originado por el desplazamiento del Índice de Inversión (IDI) se registrará en el patrimonio durante su valoración y una vez cobrado se reconocerá como ingreso, de acuerdo con las normas de la SUNAVAL este desplazamiento se considera ingresos por rendimientos del crédito.
- Bajo las normas SUNAVAL los efectos por fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias de las inversiones disponibles para la venta y del portafolio para comercialización de acciones que se incluyen en patrimonio. Bajo las normas SUDEBAN todas las fluctuaciones se registran en el patrimonio y con posterioridad en los resultados cuando la SUDEBAN así lo autorice.

Desempeño de Subsidiarias

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

A continuación, un resumen de las operaciones de Mercantil Servicios Financieros, C.A. a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2021, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval).



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

Las cifras del segundo semestre de 2021 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2021 y 31 de diciembre de 2020.

Consolidado con Sucursal Semestre finalizado (En miles de Bs)	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Dic. 2021 vs Jun. 2021 %	Dic. 2021 vs Dic. 2020 %
Total Activo	1.503.947	790.484	231.439	90,3	549,8
Disponibilidades	1.107.387	500.417	148.866	121,3	643,9
Inversiones en Títulos Valores	44.108	72.720	39.027	(39,3)	13,0
Cartera de Crédito, neta	250.106	150.507	30.449	66,2	721,4
Captaciones del Público	1.154.891	542.879	126.264	112,7	814,7
Patrimonio	198.396	179.066	75.096	10,8	164,2
Resultado Neto del Ejercicio	4.167	4.208	6.240	(1,0)	(33,2)

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

Activo Total

(Cifras expresadas en miles de Bs y comparativas con el 30 de junio de 2021)

Bs 1.503.497
M I L E S

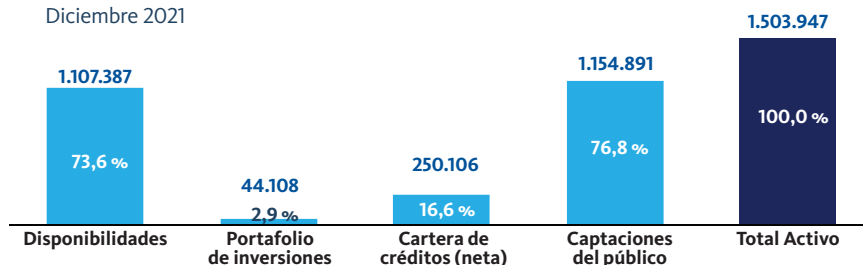
▲ **90,3 %**

Participación de Mercantil
en Total Activos **17,0 %**

(2do. en el sistema financiero privado
venezolano)

Principales rubros del Balance General

Diciembre 2021



Esta variación se debe principalmente al crecimiento en:

- ▲ Disponibilidades en Bs 606.971 miles 121,3 %
- ▲ Cartera de créditos neta Bs 99.599 miles 66,2 %
- ▲ Captaciones del Público Bs 612.012 miles 112,7 %

Cartera de Créditos

Bs 250.106

M I L E S

↑ **66,2 %**

- Cartera Única Productiva Nacional Bs 12.614 miles 363,4 %
- Cartera de Crédito Bruta 9,9 % de participación y cuarto lugar en el sistema financiero privado venezolano
- El 99,4 % de la Cartera de créditos está en situación vigente
- Cartera vencida y en litigio / cartera bruta (no consolidada) 1,2% (14,3 % Sistema financiero venezolano)
- Cobertura de 374,4 % de cartera vencida y en litigio (Cartera consolidada)

Sistema Financiero Privado Venezolano

Diciembre 2021

Sector	Posición	% de participación
Microcréditos	4	9,1
Turismo	3	15,1
Agrario	3	10,1
Cartera de créditos bruta	4	9,9

Captaciones del Público

Bs 1.154.891

M I L E S

↑ **112,7 %**

- Depósitos a la vista Bs 1.023.269 miles 114,9 % (Representan el 88,6 % de los recursos captados)
- Depósitos de ahorro Bs 79.491 miles 126,2 %

Sistema Financiero Privado Venezolano

Diciembre 2021

Sector	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	28,3
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la vista	1	19,9

Patrimonio

Bs 198.396

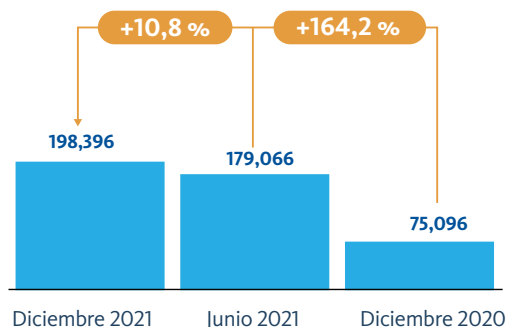
M I L E S

↑ **10,8 %**

Patrimonio sobre activos 17,0 % (mínimo requerido 9 %),

Patrimonio sobre activos ponderados 52,5 % (mínimo requerido 12 %)

(Según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)



Este aumento incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre del 2021 de Bs 4.167 miles, aumentos de Bs 24.338 miles de ajustes por diferencial cambiario; así como, Bs 834 miles en remediación por planes de pensiones, neto del impuesto sobre la renta diferido.

Resultado Neto

Bs 4.167

M I L E S

↓ **-1,0 %**

Índice de intermediación financiera (cartera de créditos sobre captaciones del público) 22,1 %
Esta variación se debe principalmente a:

- ▼ Margen Financiero Bruto Bs -34.325 miles 841,2 %
Producto principalmente del incremento en los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela (BCV), por las medidas excepcionales de encaje legal y el costo financiero.
Margen financiero/sobre los activos financieros promedio -14,7 %
- ▲ Ingresos Financieros Bs 55.405 miles 4,7 %
- ▲ Gastos Financieros Bs 89.730 miles 85,8 %

Otros Ingresos, netos

Bs 138.247

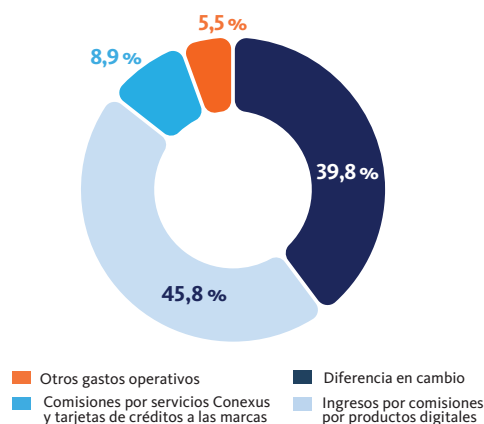
M I L E S

↑ **165,4 %**

Esta variación se debe principalmente a:

- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales Bs 41.569 miles 191,0%, incluye:
Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Diferencia en cambio Bs 28.130 miles 104,7 %
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas Bs 10.192 miles 497,3 %
- ▲ Otros ingresos operativos Bs 6.267 miles 443,8 %

Otros Ingresos, netos



Gastos de Transformación

Bs 98.177

M I L E S

↑ **96,2 %**

Esta variación se debe principalmente a:

- ▲ Gastos de personal Bs 15.738 miles 195,7 %
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados Bs 4.030 miles 37,5 %, por concepto de:
 - Bs 2.494 miles (38,5 %) por gastos de traslado y comunicaciones
 - Bs 3.140 miles (117,2 %) por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación con los clientes y personal con trabajo remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso Bs 6.359 miles 56,5 %
- ▲ Licencias y mantenimiento de software de Bs 2.415 miles 30,0 %
- ▲ Aportes a organismos reguladores. Bs 2.697 miles 162,1 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 17,4 %
Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 90,3 %
Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Mercantil Seguros

Las cifras del segundo semestre de 2021 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2021.

Semestre finalizado (En miles de Bs)	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Dic. 2021 vs Jun. 2021 %	Dic. 2021 vs Dic. 2020 %
Total Activo	549.705	121.319	38.817	353,1	1.316,1
Portafolio de Inversiones	205.442	40.416	23.998	408,3	756,1
Patrimonio	124.466	38.502	18.066	223,3	589,0
Resultado Neto del Ejercicio	1.274	11.533	24	(89,0)	5.287,7
Primas Cobradas Netas	338.665	139.923	36.473	142,0	828,5

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

Recaudación de primas

Bs 338.665

M I L E S

▲ **142,0 %**

Mercantil Seguros se ubicó en la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 27,6 % al 31 de diciembre de 2021.

Activo Total

Bs 549.705

M I L E S

▲ **353,1 %**

Patrimonio

Bs 124.466

M I L E S

▲ **223,3 %**

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 33.694 miles, 226,8 % superior al cierre de junio de 2021.

Portafolio de inversiones

Bs 205.442

M I L E S

▲ **408,3 %**

Inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas Bs 146.100 miles, 272,0 % manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

Resultado técnico ¹

Bs -14.762

M I L E S

▼ **315,6 %**

Resultado neto

Bs 1.274

M I L E S

▼ **89,0 %**

Indicador de índice combinado ² de 7.879,8 %.

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

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

Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa y otras filiales no financieras, a continuación, un resumen de las actividades de dichas filiales:

Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A.

Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A. nació en Venezuela y realiza actividades de corretaje (compra/venta de títulos valores) y de asesoría financiera en el mercado de valores. Al 31 de diciembre de 2021 alcanzó activos totales por Bs 6.461 miles, lo que representa un aumento de 38,5% en comparación con el 30 de junio de 2021 cuando alcanzó Bs 4.666 miles. Esta variación se ve reflejada principalmente en el portafolio de inversiones, las cuales aumentaron 34,1% con respecto al cierre del semestre anterior para ubicarse en Bs 5.666 miles al 31 de diciembre de 2021. El resultado del segundo semestre del 2021 se ubicó en Bs 1.339 miles y el patrimonio en Bs 5.087 miles. En el segundo semestre se realizaron operaciones de compraventa de títulos de renta fija que representaron un volumen transado de Bs 17.700 miles.

Mercantil Inversiones y Valores, C.A.

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 2021, Mercantil Inversiones y Valores, C.A. a nivel consolidado poseía activos por Bs 1.635 miles y patrimonio por Bs 810 miles.

Mercantil posee otras empresas no financieras y otras con diversas inversiones en títulos valores.

Gobierno Corporativo

Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas.

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los Estatutos Sociales de la Compañía, de la Ley de Mercado de Valores, del Código de Comercio y de las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) (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 a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y a lo que los Estatutos Sociales 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. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente.

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

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva con su Comité de Auditoría, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona, el Auditor Interno, el Gerente de Cumplimiento Corporativo y el Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM).

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Mercantil Servicios Financieros, C.A. celebrada el 31 de marzo de 2021, aprobó, entre otros aspectos, ajustar las atribuciones de la Junta Directiva, suprimiendo la figura de los Comités Consultivos, asignándole como atribución a dicha Junta, designar los Comités administrativos que juzgare convenientes, entre ellos, designar un Comité de Auditoría, el cual se rige por lo establecido en dichos Estatutos Sociales. A continuación de la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la Junta Directiva, en uso de sus atribuciones, designó a los integrantes del Comité de Auditoría, compuesto en su mayoría por Directores Independientes de la Administración, el cual cuenta con unos estatutos para su funcionamiento que detalla su propósito, funciones y responsabilidades, contemplando la realización de evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las mismas. A partir de la señalada fecha, quedaron eliminados los Comités de Riesgo y de Capital Humano y Nominaciones (antes Comité de Compensación). Cabe acotar, que el 23 de enero de 2021 el Comité de Riesgo celebró una reunión en la que se trataron las siguientes materias: Actualización Programa de Inversiones y Seguimiento del Plan de Continuidad Operativa por COVID-19. También el Capital Humano y Nominaciones sesionó el 22 de febrero de 2021, habiendo tratado y aprobado los siguientes asuntos: Informe sobre movimiento de personal a enero de 2021; consideraciones en torno a las acciones de compensación y otros beneficios concretados entre los meses de enero y febrero de 2021 y la proyección para el mes de marzo de 2021; reporte a ser enviado a la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) correspondiente a las remuneraciones percibidas por Directores y Ejecutivos de la Compañía en el transcurso del segundo semestre del año 2020; reporte de gastos de viaje del Presidente correspondientes al año 2020; ajuste de la pensión mínima del Plan de Jubilación Mercantil; y, ajuste en las dietas de la Junta Directiva para los meses de febrero y marzo de 2021, así como la propuesta de dieta a ser aprobada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del mes de marzo de 2021.

Junta Directiva

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

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

La Junta Directiva de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores Independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocios, con amplios conocimientos en materia financiera y en otras actividades económicas, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones. La Asamblea de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2021, entre otros aspectos, aprobó una modificación estatutaria con el propósito de adecuar la estructura de su principal órgano corporativo de dirección para así contribuir a la simplificación, agilidad y fluidez en la toma de decisiones, estableciendo que la Junta Directiva esté integrada por un número no menor de tres (3) ni mayor a cinco (5) Miembros Principales y de hasta cinco (5) Suplente(s). Actualmente, la Junta Directiva está compuesta por cinco (5) Directores Principales y cuatro (4) 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 al menos una vez trimestralmente y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario. 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 (1) de sus miembros debe tener experiencia contable o de gerencia financiera.

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Alfredo Travieso P.
Luis Marturet M.
Claudio Dolman C.
René Brillembourg C.
Gustavo Vollmer A. (Ex officio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de Mercantil, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. En el año 2021 el Comité de Auditoría se reunió cuatro (4) veces y trató como principales temas, entre otros, los siguientes: Consideración de los Estados Financieros de Mercantil y sus filiales y las nuevas divulgaciones en las notas de los Estados Financieros, opiniones de los Auditores Externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; reportes de actividades de Auditoría Interna de Mercantil y sus filiales; Plan Operativo 2021 de Auditoría Interna; reportes de actividades relacionadas con Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM); propuesta honorarios Auditores Externos; y, Plan de Auditoría Externa para el cierre del año 2021.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité al 31 de diciembre de 2021 es como sigue:

Gustavo Vollmer A.
(Presidente / Presidente Ejecutivo)

Nelson Acosta Bracho
(Presidente Ejecutivo Mercantil, C.A., Banco Universal)

María Silvia Rodríguez
(Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros, C.A.)

Luciano Scandolari
(Gerente Corporativo de Finanzas)

Ignacio Vollmer S.
(Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios)

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, compuesto por el Presidente y Presidente Ejecutivo y otros 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 (1) 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

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

Corresponde a este funcionario como Presidente, 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 Mercantil 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 Mercantil y de los resultados de sus operaciones. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa de la Compañía, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes Generales, Consultores y Asesores que se requieran.

Auditor Interno

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

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

Gerente Cumplimiento Corporativo

Dirige la Unidad de Cumplimiento Corporativo de Mercantil bajo cuya responsabilidad está la actividad independiente orientada a identificar y asegurar la gestión eficiente del riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio que incidan sobre la organización, a través del establecimiento oportuno de políticas, procedimientos, estructuras, metodologías y sistemas adecuados que contribuyan a fortalecer el modelo de negocios, eliminando o mitigando la exposición a esa clase de riesgo y a los otros riesgos asociados, con especial énfasis en la prevención de la legitimación o blanqueo de capitales.

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

Mercantil cuenta conforme a las regulaciones sobre la materia con un Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), a quien corresponde el diseño del Plan Operativo Anual en materia de PCLC/FT/FPADM, la coordinación y supervisión de las actividades de formación y capacitación del personal de Mercantil en PCLC/FT/FPADM, 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 y a la Presidencia del Comité de PCLC/FT/FPADM.

Divulgación de Información

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, Mercantil elabora y publica semestralmente sus Estados Financieros. Asimismo y cumpliendo con la normativa respectiva, 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 (Sunaval) y a la Bolsa de Valores de Caracas (BVC), 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. Igualmente, la información financiera de Mercantil está disponible en su página web: www.msf.com, así como en la de su principal filial, Mercantil, C.A., Banco Universal, en la dirección: www.mercantilbanco.com. Asimismo, Mercantil cumple con las regulaciones respectivas al divulgar de manera inmediata cualquier información que pueda tener un efecto material en el precio de sus acciones.

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

Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

Mercantil Servicios Financieros

Av. Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 26,
San Bernardino, Caracas, Venezuela.

Tel.: (58-212) 503-1215 / 503-1436 / 503-1317 / 503-1316

www.msf.com

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1335

inversionista@msf.com

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Piso 27, Caracas 1050, Venezuela

Tel. (58-212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Empresas Subsidiarias

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

Twitter: @MercantilBanco

Facebook: Mercantil Banco Universal

Instagram: @MercantilBancoUniversal

Linkedin: Mercantil Banco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58-212) 600.2424 -(58-212) 503 2424

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

SUCURSAL CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curazao

Tel.: (5999) 432 5000

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

BOGOTÁ

Calle 113, # 7-21, Torre A, Piso 11, Oficina 1101. Edificio
Teleport BP.

Bogotá, Colombia.

Teléfono: (57-1) 6585854

Consultores48@gmail.com

LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel. (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1

Edificio Mercantil

Piso 26. Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.0651

www.mercantilmereininvest.com

Twitter: @MMereininvest

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador, Edificio Mercantil Seguros,

Chacao. Caracas 1060, Venezuela

Tel.: (58-212) 276.2000

www.mercantilseguros.com

Twitter: @MercantilSeg

Facebook: Mercantil Seguros

Instagram: @MercantilSeg

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
Caracas, Venezuela. Marzo de 2022

Anexo: Informe de los Contadores Públicos Independientes
y Estados Financieros Consolidados
31 de diciembre de 2020

*Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 26, San Bernardino, Caracas, Venezuela.
Teléfonos: (58-212) 503-1215 / 503-1436 / 503-1317 / 503-1316*

www.msf.com