



**Banesco** • INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2002

VGCORP  
0301  
000069



 **Banesco** • INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2002

**JUNTA DIRECTIVA** *Presidente*

Juan Carlos Escotet Rodríguez

*Presidente Ejecutivo*

Luis Xavier Luján Puigbó

*Directores Principales*

Jorge Caraballo Rodríguez  
Josefina Fernández Maroño  
Gonzalo Clemente Rincón  
Salvador Cores González  
Fernando Crespo Suñer  
Nelson Becerra Méndez  
Carlos Acosta López

# CONVOCATORIA

**Banesco** BANCO UNIVERSAL, C.A.

**CAPITAL SUSCRITO • PAGADO:** Bs. 427.996.420.100,00

De orden de la Junta Directiva y en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos 10 y 12 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. a reunirse en Asamblea Ordinaria el día 14 de marzo de 2003, a las 8:30 a.m., en el Pent House (P.H.) de la Torre Banesco ubicada en la Esquina de El Chorro, Avenida Universidad de la Ciudad de Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

**Primero:**

Considerar y resolver la aprobación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2002, debidamente dictaminados por contadores públicos en el ejercicio independiente de la profesión, y del informe de la junta directiva, todo con vista del informe de los comisarios y de los auditores externos.

**Segundo:**

Considerar y resolver sobre el decreto de un dividendo.

**Tercero:**

Designación de los Comisarios.

**Por la Junta Directiva**

Juan Carlos Escotet Rodríguez  
*Presidente*

**Nota:** *Se hace del conocimiento de los accionistas que el informe de la junta directiva, el informe de los comisarios y los estados financieros auditados, se encontrarán a su disposición en las oficinas situadas en la Avenida Principal de Las Mercedes, cruce con calle Guaicaipuro, Edificio Banesco II, piso 2, El Rosal, Caracas (Consultoría Jurídica), con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.*

## LA ECONOMÍA EN VENEZUELA DURANTE EL AÑO 2002

### PETRÓLEO

La expectativa predominante para el año 2002 fue el descenso de los precios, sin embargo, los resultados fueron todo lo contrario, lo cual se atribuyó, en parte al efecto de los recortes de producción de crudos de la OPEP en pleno invierno, lo cual impuso un mayor uso de inventarios de parte de las naciones industrializadas, dada la larga duración del invierno y el nivel crítico alcanzado por los inventarios, condicionando una mayor demanda de crudos y en consecuencia, la recuperación de los precios.

Por otro lado, las fuertes expectativas bélicas entre Estados Unidos con Afganistán e Irak, generaron mayor tensión y riesgo, afectando la confianza de suministro al mercado.

Estos factores impulsaron a fines de año el aumento de los niveles de producción, tanto para el caso de los países OPEP como para los principales productores mundiales exportadores de petróleo no OPEP.

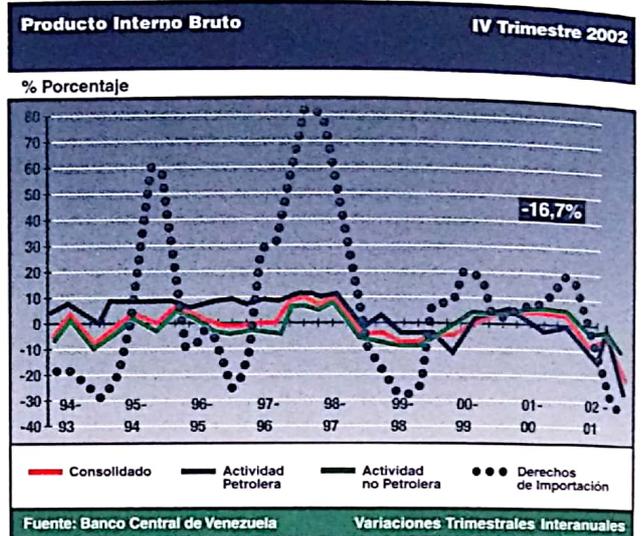
La última parte de 2002 se caracterizó por una menor demanda aunada a una mejoría en la actividad económica de las naciones desarrolladas y una fuerte oferta, consecuencia de los elevados precios.

Según el Ministerio de Energía y Minas, hasta el 13 de diciembre el precio del barril OPEP se ubicó en 24,08 dólares, mientras que el de la cesta venezolana era de 22,14 dólares por barril. El resto de los indicadores, como el Brent y el West Texas presentaban una cotización de 24,75 y 25,87 dólares, respectivamente.

En junio la cesta venezolana se cotizaba en 22,47 dólares y fue aumentando progresivamente hasta alcanzar en septiembre (26,04 US\$ por barril) a raíz de los sucesos en el Medio Oriente. De allí comenzó a descender suavemente al darse el incremento en la producción en el mercado mundial y mantener una variación relativamente estable durante las últimas seis semanas del año.

### PRODUCTO INTERNO BRUTO

- De acuerdo a las cifras del Banco Central de Venezuela, el Producto Interno Bruto (PIB) para el primer semestre de 2002 cerró con un decrecimiento de 6,9% ubicándose en Bs. 274.671 millones. Este resultado se vio fundamentado en el desempeño del segundo trimestre, durante el cual experimentó una baja de 9,8% con respecto a igual período del año anterior y por la misma tendencia observada en el primer trimestre en 4,1%, todo ello provocado por el deterioro en las actividades de la industria petrolera y el desmejoramiento en 12,3% del PIB en el sector público.
- El tercer trimestre cerró con una baja de 5,5% al compararse con



igual lapso del año precedente, pero de menor magnitud que la mostrada en el trimestre anterior en la que se llegó a situar en Bs. 135.934 millones.

- La caída observada en el PIB total para el tercer trimestre fue el resultado de reducciones tanto en las actividades petroleras como en las no petroleras, las cuales se calcularon en 1,3% y 5,5%, respectivamente. Las actividades petroleras registraron una caída significativamente menor a la del trimestre anterior (15,9%), debido a la mayor participación de las empresas privadas que operan en el marco de la apertura petrolera mediante la explotación de la faja petrolífera del Orinoco, así como por el crecimiento de la producción de refinados durante el trimestre, derivado del aumento de la demanda externa. A partir de este período las actividades petroleras muestran un aumento si se compara el trimestre precedente debido a la recuperación de los precios de la cesta de crudos en el mercado.
- En lo que respecta al sector no petrolero, su comportamiento estuvo determinado principalmente por los descensos que continuaron mostrando las actividades de construcción (24,0%), comercio (12,0%) y manufactura (5,4%).
- El último trimestre de 2002 presentó cifras resultantes de una estimación preliminar del BCV debido a los obstáculos en la recolección de datos relacionados con algunas transacciones en la actividad petrolera y las estadísticas del comercio exterior. Dichas cifras reflejan el impacto de la paralización de una buena parte de los sectores económicos causada precisamente por la convocatoria del paro nacional. El PIB en ese trimestre (Bs. 128.389 millones) se contrajo en 16,7% con respecto a igual período del año 2001. La tendencia al decrecimiento mostrada durante los primeros meses concluyó el año con un Producto Interno Bruto de Bs. 547.175 millones, lo cual significa una reducción en términos anuales de 8,9%.

- La economía venezolana caracterizada por su alta dependencia del petróleo mostró en su desglose de producción el comportamiento desfavorable tanto en las actividades petroleras como en las no petroleras, las cuales presentaron descensos de 25,5% y de 12,4%, respectivamente, durante el cuarto trimestre. Asimismo, se observó a nivel institucional, que el sector público decreció en 19,8% y el sector privado en 15,0%.

- Dentro del ámbito petrolero, las actividades de producción y comercialización de crudos y refinados desde comienzos de diciembre se vieron igualmente afectadas por los problemas políticos mientras que las empresas privadas que operan en el marco de la apertura petrolera continuaron registrando crecimientos en los niveles de producción de crudo, a través de la explotación de la faja petrolífera del Orinoco.

- En cuanto a las actividades no petroleras, a pesar de las desfavorables condiciones del entorno, según el BCV, algunos sectores experimentaron un leve crecimiento, como el minero (2,1%) y el de comunicaciones (0,6%), ya que el resto, registró caídas importantes en su gran mayoría. Esta realidad económica igualmente se vio reforzada por la marcada restricción de la demanda agregada interna, en donde las actividades más afectadas por estos factores fueron la industria manufacturera, comercio, construcción y transporte y almacenamiento.

- La industria manufacturera, una de las que mayor contracción experimentó, registró para este trimestre una reducción del 22,9%, determinada por caídas en todas las ramas de actividad, mientras que la construcción igualmente cayó debido a la menor demanda del sector público y al menor volumen de ejecución de obras privadas, tanto residenciales como no residenciales, consecuencia directa de las dificultades de financiamiento del Estado. Con respecto a los servicios de comercio, los resultados obedecen a la contracción del consumo de los hogares y al impacto de la paralización parcial de actividades durante diciembre. Por último, los servicios de transporte y de almacenamiento registraron una disminución del 17,4%, en lo cual influyó la significativa caída de las importaciones de bienes, estimada para el trimestre que se reseña en 40,4%.

## INFLACIÓN

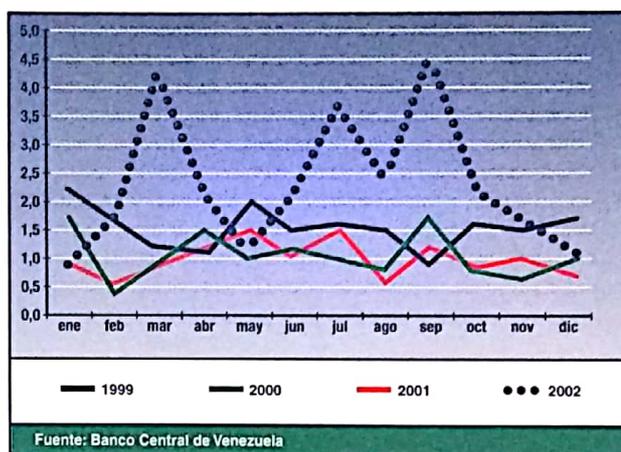
A pesar de que en la segunda mitad del año el crecimiento de los precios en la economía, a partir de julio y expresado a través del Índice General de Precios al consumidor (IPC) fue cada vez menor, una visión general del año manifiesta una tendencia lineal al alza.

El año 2002 cerró con un índice que llegó a ubicarse en 303,47 unidades, lo que generó una inflación de 31,2% con relación al año anterior. Este resultado significó una inflación anual mayor en 18,9 puntos a la inflación para el mismo período de 2001 (12,3%).

En cuanto a un análisis específico del último mes del año 2002, se

tiene que el IPC del Área Metropolitana de Caracas registró un incremento de 1,0%, inferior al observado en noviembre (1,6%), manteniendo la tendencia a crecer cada vez menos, adoptada a partir del mes de septiembre de 2002.

**Variaciones Porcentuales Índice de Precios al Consumidor (Área Metropolitana de Caracas)**



La desaceleración mensual reflejada en diciembre se atribuyó según el BCV al desenvolvimiento de siete de los trece grupos que lo integran, destacando bebidas alcohólicas y tabaco, cuya variación pasó de 6,0% a 0,5%; alimentos y bebidas no alcohólicas, de 2,9% a 1,0%; equipamiento del hogar, de 1,5% a 0,4% y salud, de 2,3% a 1,5%.

Según el BCV la estimación del IPC durante diciembre se realizó bajo condiciones atípicas, derivadas del paro convocado a partir del 02 de diciembre, lo cual impactó parcialmente los sistemas de producción de bienes y servicios y de transporte de carga, y cuyo efecto se reflejó en el cierre temporal de establecimientos, en el incremento compulsivo de la demanda de los productos básicos y, consecuentemente, en algún grado de escasez de los mismos. Todo ello generó algunas perturbaciones en la organización y ejecución de las actividades de recolección de precios por parte del personal encuestador del Instituto; no obstante, se tomaron todas las previsiones operativas y metodológicas para garantizar la representatividad del indicador, con las cuales se lograron altas tasas de cobertura para las muestras de establecimientos y productos, por encima del 80% en ambos casos, principalmente en las agrupaciones de mayor relevancia, como por ejemplo Alimentos y bebidas no alcohólicas (más de 93%).

- Por ser el IPC un indicador que puede ser afectado por perturbaciones estacionales, el núcleo inflacionario se muestra como una información complementaria, si se quiere, del comportamiento más depurado de un grupo determinado de los componentes del IPC. Este indicador para el mes de diciembre experimentó una variación de 1,1%, menor a la registrada en el mes previo (1,5%).

## BALANZA DE PAGOS

En lo referente a las transacciones del país con el resto del mundo para el cuarto trimestre, la Balanza de Pagos, de acuerdo con estimaciones preliminares, generó un saldo positivo en su Cuenta Corriente de US\$ 2.074 millones. Este saldo significó una mejora al compararse con el resultante del cuarto trimestre del año anterior (US\$ -675 millones), debido al desempeño favorable de la balanza comercial de bienes (US\$ 3.482 millones) causado a su vez por el incremento en más de un 50% de los precios de las exportaciones de petróleo crudo y la significativa caída de las importaciones públicas y privadas (41%), asociada a la contracción registrada por la actividad económica real.

La cifra resultante de la balanza comercial en el área de servicios mostró un menor déficit en el trimestre que también favoreció la mejora de la Cuenta Corriente, ya que se dio una reducción neta en las erogaciones de los distintos componentes de esta cuenta, igualmente vinculada al descenso de la actividad económica.

La Cuenta Capital y Financiera cerró el último trimestre de 2002 con un resultado negativo estimado en US\$ 1.622 millones. Este saldo es opuesto al registrado en igual período del año anterior y provocado por la actuación desfavorable en todas las categorías de inversión financiera. En las transacciones de inversión directa destacan los menores aportes de capital a las empresas petroleras privadas y la dedicación de bajos niveles de inversión en diversos sectores del país por parte de los accionistas extranjeros.

La cuenta de inversión de cartera experimentó una reducción del nivel de endeudamiento externo del sector público en títulos de deuda ya que cumplió con los pagos previstos de capital aún cuando se registró una emisión de bonos por parte del Gobierno en los mercados financieros internacionales. En el caso de las variaciones advertidas por los activos y pasivos externos registradas en la Cuenta Otra Inversión, éstas generaron un saldo que llegó a perfilar en un mayor déficit, enmarcado por un aumento de los depósitos y los menores niveles de endeudamiento, vía préstamos y créditos comerciales, observados en la mayoría de los sectores económicos del país.

La actuación de los componentes de esta variable que integra todo tipo de comercialización en bienes y servicios con el resto de los países del mundo, determinó un saldo global deficitario de US\$ 226 millones, ubicando el nivel de las Reservas Internacionales netas del país en US\$ 14.789 millones, de las cuales US\$ 2.857 millones corresponden al Fondo de Inversión para la Estabilización Macroeconómica (FIEM).

## TIPO DE CAMBIO

Durante los últimos seis meses de 2002 el BCV suministró mediante subastas<sup>1</sup> una cantidad diaria de divisas, ajustable en relación con motivos estacionales. También existe una oferta privada de divisas

generada por exportaciones no petroleras, servicios y entrada de capitales con un promedio de alrededor de US\$ 50 millones, mientras que la demanda final de divisas ha fluctuado entre US\$ 90 y US\$ 100 millones.

La presión por parte de la demanda se llegó a sentir cuando las expectativas de depreciación del cambio fueron fuertes y, particularmente, cuando hubo niveles considerables de liquidez monetaria en el sistema. En estos casos, el BCV utilizó los medios e instrumentos de la política monetaria para moderar dicha variable, interviniendo con cantidades adicionales de oferta a fin de disminuir la presión sobre el mercado y evitar alzas desproporcionadas en el tipo de cambio.

Una vez liberada la flotación del precio del dólar en febrero 2002, la mayoría o casi todos los pronósticos coincidieron en que éste se orientaría persistentemente al alza. Si bien ha mostrado una tendencia general al alza, para algunos pronósticos el comportamiento ha sido imprevisto. Durante el segundo semestre del año el precio de la moneda norteamericana llegó a alcanzar Bs. 1.475 en septiembre, durante este período fluctuó entre Bs. 1.300 y Bs. 1.400. De hecho, se creía que para el término del año el tipo de cambio alcanzaría o superaría el nivel de Bs. 1.500, ya que se venía previendo la existencia de condiciones tales como la difícil situación fiscal, el conmovido escenario económico, financiero y político internacional y en particular, el clima político y social en el país, entre otros factores.

Para la segunda mitad del año el tipo de cambio mostró un comportamiento parecido al del IPC, sobre todo cuando alcanza su precio máximo para el último día hábil de septiembre (Bs. 1.475/US\$) y luego experimentar caídas mensuales hasta noviembre.

Diciembre muestra un crecimiento mensual de 5,5% al ubicarse en Bs. 1.401,25/US\$ para la venta y en Bs. 1.397,75/US\$ para la compra.

En términos de comparación interanuales se observa que el dólar ha ganado terreno en 45,6% sobre el poder adquisitivo de la moneda nacional (diciembre 2001: Bs. 763,00/US\$). Este comportamiento en el último mes comienza a ser reflejo de las circunstancias políticas que en él se desarrollaron por el acatamiento del paro cívico convocado.

<sup>1</sup>El tope fijado para subastar fue ubicado en US\$ 45 millones, constituyéndose sus resultados en referencia básica para los precios de mercado.

## RESERVAS INTERNACIONALES

Durante el último trimestre de 2001 se acentuaron la demanda de la moneda estadounidense y la salida de divisas del país, lo cual obligó al BCV a utilizar los recursos de las reservas internacionales para aumentar la oferta en el mercado con el objetivo de impedir una

acelerada depreciación del bolívar. Sin embargo, la presión sobre el tipo de cambio culminó con la modificación de la política oficial sobre el dólar, al eliminarse el esquema de bandas cambiarias en febrero e implantarse un modelo de libre flotación que dejó el precio a los designios de la oferta y demanda del mercado. Esta medida provocó que el valor de la moneda estadounidense fuese incrementándose paulatinamente a partir del segundo mes del año hasta alcanzar los niveles antes mencionados.

Este nuevo régimen de flotación permitió para los meses posteriores a febrero, el sostenimiento del nivel de reservas internacionales, el cual durante los meses de enero y febrero de 2002 había comenzado a declinar de manera importante.

A partir de julio 2002, las reservas totales del BCV oscilaron entre US\$ 14.800 millones y US\$ 15.800 millones, para finalizar el año en US\$ 14.862 millones. resultado que se tradujo en decrecimientos mensuales y anuales de 6,2% y 19,7%, respectivamente.

La recuperación experimentada por las reservas durante la segunda mitad del año hasta noviembre se atribuyó a la caída en la demanda de divisas y a los niveles alcanzados en los precios de exportación de petróleo. Esta consecuencia se hace más real a partir de septiembre, momento en el que las reservas sin FIEM se ubicaron en US\$ 11.530 millones (agosto US\$ 11.303 millones) y continuaron disminuyendo hasta colocarse en noviembre en US\$ 12.484 millones. Paralelamente, el tipo de cambio mantuvo un decrecimiento mensual, lo cual sustenta el comportamiento de la demanda de la divisa norteamericana.

El último mes mostró la confluencia de relaciones en torno a las variables tipo de cambio y reservas en medio de la coyuntura que caracterizó dicho lapso. Para las primeras semanas, las reservas sin FIEM se mantuvieron en un promedio de US\$ 12.384 millones, pero luego se vieron mermadas en 4% para situarse en US\$ 12.005 millones, según las cifras del BCV. Tanto la caída en las exportaciones de crudo que reduce el ingreso petrolero como el incremento de la demanda de divisas casi en un último momento, conformaron el escenario propicio para la reducción de las reservas.

El FIEM pasó de US\$ 3.353 millones en noviembre a US\$ 2.857 millones en diciembre. Este nivel obtenido en diciembre se debió fundamentalmente a que en la última semana, PDVSA efectuó un retiro de US\$ 500 millones. Al compararse con el nivel obtenido en junio del mismo año, representa una caída de 30,8%, mientras que en el plano anual resulta contraído en 54,1% (diciembre 2001: US\$ 6.227 millones).

## LIQUIDEZ Y TASAS DE INTERÉS

La liquidez en la economía mostró un crecimiento más acentuado a partir del segundo semestre del año. En junio los niveles de liquidez se ubicaron en Bs. 15.273 millardos, a partir de entonces, esta variable fue expandiéndose hasta alcanzar su máximo en diciembre,

Bs. 19.638 millardos (3,9% mensual).

Durante el tercer trimestre de 2002 la liquidez mantuvo la tendencia creciente, habida cuenta del incremento en el gasto público ejecutado durante la primera parte de ese período así como por el nivel del multiplicador monetario, derivado de la reducción del coeficiente de reservas bancarias.

Este comportamiento resultó evidenciado en sus componentes, observándose el aumento del más líquido, dinero, monedas y billetes, el cual venía desenvolviéndose mensualmente de manera moderada hasta octubre (0,9%), para luego experimentar importantes crecimientos en los dos últimos meses, de 28,8% y 32,6%. Además, durante el paro cívico iniciado a partir del 2 de diciembre aumentó el número de transacciones con efectivo debido a los rumores de escasez de algunos productos alimenticios lo que llevó al BCV a suministrar monedas y billetes a las instituciones financieras para satisfacer las necesidades de efectivo de sus clientes<sup>2</sup>.

Con relación a los depósitos a la vista, éstos no crecieron durante el mes de diciembre, ya que pasaron de Bs. 7.193 millardos en noviembre a Bs. 7.059 millardos, a pesar de que en noviembre experimentaron un aumento de 20,6% con relación al mes precedente. Por otra parte, el cuasidinero, una vez que experimentó un alza mensual en noviembre de 7,1% terminó cayendo para finalizar el año en Bs. 8.715 millardos.

El año 2002 terminó con una tasa de interés activa de 33,9%, mayor en seis puntos a la obtenida en diciembre de 2001, debido a la estrategia adoptada durante el transcurso del año por el ente emisor para frenar la fuerte demanda de divisas mediante una elevación de las tasas para operaciones de absorción e inyección de liquidez. De hecho, el Estado se mantuvo decidiendo entre elevadas tasas o la depreciación.

Para el segundo semestre esta tasa comienza a disminuir una vez que el BCV inyecta liquidez en el sistema, lo que coincide con la tendencia antes detallada del agregado monetario. En junio 2002 la tasa activa se encontraba en 35,2%, hasta ir descendiendo en los meses siguientes a 30,7% (septiembre). Luego, comenzó a incrementarse de 32,7% en octubre a 33,1% en noviembre.

La tasa de interés para los depósitos a plazo fijo de 90 días siguió el patrón de la activa pero a niveles más bajos, alcanzando en diciembre 26,1%, después de haber fluctuado irregularmente durante la segunda mitad del año. En junio se ubicaba en 28,1%, para luego descender al mes siguiente a 22,9% y así aumentar en noviembre a 27,9%.

<sup>2</sup>La proporción de esta variable ha venido ganando participación de forma sistemática en la liquidez monetaria, reflejando que los requerimientos de dinero por razones inflacionarias y por motivos transaccionales están siendo principalmente cubiertos por billetes y monedas.

## EL SISTEMA FINANCIERO DURANTE EL AÑO 2002

El segundo semestre de 2002 transcurrió en un ambiente caracterizado por el afianzamiento de la contracción económica y el desencadenamiento de la crisis política que se venía gestando a raíz de la inconformidad de un significativo grupo de la población ante algunas medidas adoptadas por el gobierno, situación que alcanzó su punto más álgido el 2 de diciembre con el inicio de un paro que generó la suspensión de importantes sectores estrechamente relacionados con la producción y el comercio.

Dada la importancia del sistema financiero dentro de la actividad económica, su desempeño durante la segunda mitad del año no estuvo ajeno a los factores mencionados, lo cual se refleja en la evolución de sus principales cuentas y en el comportamiento de un porcentaje importante de las instituciones que lo conforman respecto al paro. Esta acción se implementó mediante la fijación de un horario parcial de atención al público de sólo tres horas diarias (de 9:00 am a 12:00 pm) a partir del 9 de diciembre<sup>3</sup>, con excepción de los días 9 y 10 de enero cuando, ante un llamado de Fetrabanca, el 80% del sistema financiero no prestó sus servicios.

A pesar de las adversidades presentes en la economía el balance consolidado del sistema financiero correspondiente al cierre de 2002 refleja el esfuerzo realizado a través de los años en aras de contar con un sistema sólido, capaz de afrontar acontecimientos que pueden afectar su desempeño. Tal aseveración se basa, en parte, en el nivel de aprovisionamiento adecuado y en la solidez patrimonial que hoy exhibe el sistema. Primeramente, la relación provisión para cartera de crédito a cartera demorada registró un incremento interanual de 6,5 puntos situándose al cierre del año 2002 en 132,1%, y por su parte, el patrimonio aumentó durante el segundo semestre en Bs. 460 millardos (12,9%), totalizando al cierre del año Bs. 4.013 millardos, lo cual condujo a la obtención de un índice de suficiencia patrimonial de 16,3%, ubicándose holgadamente por encima del mínimo exigido por la Superintendencia de Bancos.

La estructura del sistema financiero denota una mayor profundización de los cambios iniciados en la pasada década, destacando la reducción en el número de instituciones que lo conforman, el cual pasó de 71 instituciones en diciembre de 2001 a 53 instituciones al cierre de 2002.

**Estructura del Sistema Financiero Venezolano 1998 - 2002**

	DIC-98	DIC-99	DIC-00	DIC-01	JUN-02	DIC-02
Bancos Universales	14	15	14	18	16	16
Bancos Comerciales	26	26	24	22	19	17
Bancos con Leyes Especiales	4	4	4	5	5	4
Bancos de Inversión	13	11	12	10	7	6
Bancos Hipotecarios	5	4	4	3	2	2
Arrendadoras Financieras	9	5	5	4	2	2
Entidades de Ahorro y Préstamo	17	17	12	5	5	4
Fondos del Mercado Monetario	9	7	6	4	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>89</b>	<b>81</b>	<b>71</b>	<b>59</b>	<b>53</b>

Es notoria la participación que ha adquirido la banca extranjera dentro de las principales cuentas del balance consolidado. En diciembre de 1996 la participación en el total activo era de 22,7% incrementándose al cierre de 2002 a 37,8%. De igual forma, se aprecia una mayor participación de la banca universal con la consecuente pérdida de presencia de la banca especializada. Este último cambio se ha producido a través de un conjunto de fusiones y transformaciones de diferentes instituciones. Actualmente de las 53 instituciones que conforman el sistema financiero solo 26 son especializadas (36,6%).

El empequeñecimiento del sistema financiero a raíz de los cambios acaecidos nos conduce a la realización de una evaluación que permita determinar el nivel de competencia existente ante esta nueva estructura. A tal fin, se aplicó el Coeficiente de Herfindahl-Hirschman (HH) durante los últimos años. Concretamente, el resultado correspondiente al segundo semestre de 2002 evidencia un leve incremento de la concentración en la cartera de crédito, captaciones y resultado neto. En los dos primeros casos el coeficiente HH se situó en 969 y 927, equivalente a un crecimiento de 43 y 8 puntos, respectivamente. Estos valores evidencian un mercado que todavía es poco concentrado al situarse por debajo de 1000.

La cuenta de resultado neto del sistema presentó al cierre del año un coeficiente de concentración de 1.115, equivalente a un crecimiento intersemestral de 201 puntos. Este valor mostrado por la utilidad del mercado evidencia una estructura moderadamente concentrada.

La importancia que ha adquirido la banca comercial y universal dentro del sistema financiero se aprecia en la participación de este estrato dentro de las principales cuentas del balance consolidado. En primer lugar, de un total de Bs. 24.994 millardos de activo registrado al cierre de 2002, 97,1% correspondió a este estrato, mientras que de Bs. 17.187 millardos correspondientes a captaciones del público la participación fue de 97,8%.

<sup>3</sup>La banca garantizó el funcionamiento de la red de cajeros automáticos, los centros de atención telefónica, los puntos de venta ubicados en los comercios y los servicios por Internet.

No obstante, aún considerando la contracción registrada en el parque comercial e industrial durante el segundo semestre del año, el balance consolidado del sistema financiero evidencia una recuperación intersemestral de la actividad crediticia de 12,4%, tras situarse la cartera de crédito neta en Bs. 9.359 millardos. Este comportamiento es atribuible a la merma de las tasas de interés que cobra la banca por los préstamos, la cual pasó en promedio de 35,2% en junio a 33,9%<sup>4</sup> al cierre de diciembre.

Con relación a la cartera de crédito, el análisis estructural del balance consolidado registra durante los últimos años una pérdida de participación de este rubro, producto de una mayor orientación de los fondos hacia las inversiones en títulos valores. Al establecer la comparación interanual podemos observar que durante el año 2002 la pérdida de participación de la cartera de crédito dentro del total activo fue de 6,3 puntos, tras pasar de 43,7% al cierre de 2001 a 37,4% en 2002. Por su parte, la participación de las inversiones en títulos valores se incrementó en 8,7 puntos, pasando de 16,5% a 25,2%, durante el señalado período.

Esta estructura del activo evidencia una menor intermediación por parte del sistema, lo cual se refleja en la disminución del coeficiente que la mide, el cual registró una caída acumulada durante el año de 4,9% situándose al cierre de diciembre de 2002 en 54,5%.

Los pasivos del sistema, específicamente los recursos captados, registraron durante el segundo semestre un incremento de 21,8% (Bs. 3.174 millardos) totalizando al cierre del año Bs. 17.765 millardos. La recuperación de las captaciones durante este período obedeció al crecimiento de la liquidez derivado de una mayor ejecución del gasto público durante dicho lapso, reflejando su estructura la mayor inclinación de los agentes económicos hacia instrumentos a plazo en búsqueda de una mejor remuneración de sus ahorros. En el transcurso del año esta modalidad incrementó su participación en 5,3 puntos concentrando al cierre de 2002 el 24,8% de los fondos captados. Por su parte, los depósitos en cuenta corriente representaron el 43,0% de las captaciones del público, equivalente a una disminución con respecto a la participación de diciembre de 2,9 puntos.

La pérdida de participación de los instrumentos más líquidos se derivó, básicamente, de la implementación desde 2001 del Impuesto al Débito Bancario (IDB), el cual hasta el 22 de agosto de 2002 se mantuvo con una tasa de 0,75%. A partir de esta fecha, mediante la aprobación de una reforma<sup>5</sup> se comenzó a pechar las operaciones financieras con una tasa de 1%, siendo la más alta desde su aplicación en Venezuela en 1994.

<sup>4</sup>Información suministrada por el BCV. Corresponde al promedio ponderado de los seis principales bancos comerciales y universales del país.

<sup>5</sup>Publicado en Gaceta Oficial N° 37.510. A la par del incremento de la alícuota dicha reforma establece la exención del pago del tributo de los débitos relacionados con la liquidación del capital e intereses que generan los títulos valores emitidos por la República y el BCV a fin de incorporar un mayor atractivo a este tipo de instrumento. De igual forma, se estableció incrementar de 1 a 10 días hábiles la exención a los débitos asociados con los préstamos interbancarios, considerando que el cobro del impuesto genera presión sobre las tasas de interés.

El estado de resultados al cierre de 2002 registró, por su parte, una utilidad líquida Bs. 554,6 millardos, equivalente a un crecimiento acumulado durante el año de Bs. 208,6 millardos. En términos reales el incremento interanual fue de Bs. 33,1 millardos (22,1%). Este comportamiento obedece a la evolución que registró durante el primer semestre del año la cuenta Otros Ingresos Operativos, producto de las ganancias obtenidas a través del ajuste cambiario iniciado en febrero.

La obtención de este resultado derivó en una rentabilidad sobre patrimonio de 35,0%, lo que implica un crecimiento de 15,0 puntos con relación a la registrada al cierre de 2001.

Como es sabido el sistema financiero venezolano comenzó a regirse a partir de enero de 2002 por el Decreto Ley de Bancos y Otras Instituciones Financieras aprobado en el marco de la Ley Habilitante. Desde su creación y durante el período que ha estado vigente, este marco regulatorio ha sido objeto de diferentes críticas y cuestionamientos, originando que la misma conjuntamente con 16 leyes más de la Habilitante hayan sido sometidas a revisión. En noviembre, luego de haber transcurrido casi un año de su aplicación, la Subcomisión de Banca y Asuntos Financieros encargada de presentar la reforma de la legislación bancaria solicitó ante la Comisión de Finanzas de la Asamblea Nacional una prórroga de 30 días hábiles, la cual les fue concedida.

El retraso en las modificaciones se atribuye a la falta de acuerdo entre las propuestas del Banco Central de Venezuela, FOGADE, la Superintendencia de Bancos y el sector microfinanciero.

Entre las principales observaciones destacan la inclusión de las instituciones del Estado que tienen fines sociales (Banco del Pueblo y Banco de la Mujer) a la supervisión de la Sudeban, así como la obligatoriedad de establecer a las instituciones financieras un porcentaje para la entrega de microcréditos, el planteamiento de propiciar las fusiones, la revisión del ordenamiento jurídico que regula el encaje legal y una limitación al negocio de los fideicomisos, entre otros.

## LA BANCA COMERCIAL Y UNIVERSAL

A fin de adaptarse y lograr un mejor desempeño dentro de una economía caracterizada por la inestabilidad y deficiencia del marco institucional que la rige, la banca afianzó durante el año 2002 el proceso de cambio iniciado en la pasada década, mediante la ejecución de fusiones y transformaciones, lo cual trajo consigo un empujamiento del mercado y una mayor presencia de la banca universal. A su vez, estos cambios han fortalecido el estrato comercial y universal, traduciéndose en una mayor participación dentro del sistema financiero nacional.

A la par de lo anteriormente expuesto, la banca combinó su gestión durante el año 2002 con la constante innovación tecnológica y la utilización de la misma en la prestación de servicios financieros, a fin de satisfacer la demanda de un entorno cambiante. Al respecto resalta la calidad de servicio de algunas instituciones en materia de Internet Banking y la modernización de los medios de pago.

En contraste con el desempeño mostrado durante el primer semestre de 2002, la segunda mitad del año se caracterizó por una recuperación nominal de las principales cuentas del balance. El activo

productivo registró un incremento intersemestral de Bs. 814,5 millardos (11,9%) totalizando al cierre del año Bs. 7.664 millardos. Dicho comportamiento es atribuible a la evolución favorable de los principales rubros que lo conforman, entre los cuales destacan, en primer lugar, el crecimiento de las inversiones en títulos valores en 27,1% y de la cartera de crédito neta en 12,8%.

La estructura del activo durante la segunda mitad de 2002 refleja el afianzamiento de la tendencia registrada durante los últimos años, caracterizada por una mayor participación de las inversiones en títulos valores en detrimento de los préstamos otorgados, comportamiento que afecta directamente la función de intermediación financiera de la banca.

Concretamente, al cierre de diciembre la participación de las inversiones en títulos valores en el total activo fue de 25,0%, lo cual representa un crecimiento de 8,5 y 2,1 puntos con respecto a diciembre de 2001 y al cierre del primer semestre de 2002, respectivamente. Por su parte, la cartera de crédito concentró el 37,7% del activo, ubicándose 1,2 puntos por debajo de la participación obtenida en junio y de 5,9 puntos con respecto a diciembre.

Este comportamiento obedece a varios factores entre los cuales se encuentran la recesión que atraviesan los principales sectores económicos, el elevado riesgo país, la incertidumbre imperante tanto en el ámbito político como económico y la actuación del BCV en el mercado abierto, mediante la colocación de papeles que ofrecen altas tasas de rendimiento.

Con respecto a este último punto es importante destacar la mayor actuación del instituto emisor durante el segundo semestre del año, mediante la adjudicación de certificados de depósitos a fin de absorber los excedentes de liquidez resultantes de la ejecución del gasto fiscal durante este período del año.

El mayor volumen de operaciones del BCV en el mercado abierto se vio plasmado en el balance a través del crecimiento registrado en el rubro inversiones de disponibilidad restringida<sup>6</sup>, el cual tras ubicarse al cierre del año en Bs. 2.221 millardos registró un crecimiento interanual de 387,1%. Al concluir el segundo semestre las inversiones de disponibilidad restringida concentraron el 36,5% de la cartera de inversiones de la banca.

Como se mencionó anteriormente, el uso de fondos en actividades que difieren del otorgamiento de préstamos ha generado un deterioro en la función de intermediación financiera de la banca, lo cual se refleja en la contracción registrada en el coeficiente de intermediación en el transcurso del año. En diciembre de 2001 este coeficiente se situó en 58,4%, disminuyendo al cierre del primer semestre a 56,9% y en diciembre de 2002 a 54,5%, equivalente a una caída anual de 3,9 puntos.

<sup>6</sup>Estas inversiones comprenden la adquisición de Repos, títulos valores cedidos en garantía de anticipos, títulos valores cedidos en garantía, títulos valores afectos a captaciones del público y fondos restringidos entregados en fideicomiso en instituciones financieras del país, y depósitos a la vista restringidos.

<sup>7</sup>Promedio ponderado para los seis principales Bancos Comerciales y Universales

La evolución de la cartera de crédito durante el segundo semestre, muestra un crecimiento de la cartera demorada de Bs. 26 millardos (4,0%), totalizando en diciembre Bs. 680 millardos. No obstante, el incremento de los créditos vigentes (13,0%) atenuó el deterioro en la cartera, conduciendo a una mejora en el índice cartera de crédito inmovilizada sobre cartera de crédito bruta, el cual disminuyó de 7,3% en junio a 6,8% en diciembre.

La recuperación de la cartera de crédito durante el segundo semestre responde, en parte, a la disminución de las tasas de interés, ubicándose al cierre de año la tasa activa en 33,9%<sup>7</sup> y al mejoramiento en la gestión de otorgamiento de préstamos por parte de la banca.

Los préstamos al sector agrícola otorgados por la banca al cierre del segundo semestre totalizaron Bs. 1.083 millardos, lo que representa el 10,6% de la cartera de crédito bruta. Este monto difiere en Bs. 138 millardos del mínimo establecido por el Ejecutivo el cual debe ser el 12% de la cartera de crédito bruta, siendo importante señalar que ello es debido en buena medida, a la debilidad de la demanda de créditos agrícolas.

Los recursos captados del público mostraron al cierre del segundo semestre una estructura diferente a la de años anteriores, destacando la mayor preferencia de los ahorristas por los instrumentos a plazo, concentrando los mismos el 24,5% de los fondos, equivalente a un incremento de 5,3 puntos con relación a la participación registrada en 2001. Por su parte, los depósitos de mayor exigibilidad (cuentas corrientes) disminuyeron su participación durante el señalado período en 2,9 puntos, situándose ésta en diciembre de 2002 en 43,5%.

La mayor preferencia de los agentes económicos por instrumentos de menor liquidez, responde entre otros factores, a la aplicación del Impuesto al Débito Bancario (IDB) y a la búsqueda de un mayor rendimiento de los ahorros en vista del incremento de la inflación.

De manera global, el saldo de las captaciones de la banca comercial y universal fue de Bs. 16.805 millardos, equivalente a un crecimiento intersemestral de Bs. 2.540 millardos (17,8%), debido fundamentalmente a la expansión de la liquidez monetaria durante este período. Por otra parte, los recursos de Política Habitacional al cierre del segundo semestre totalizaron Bs. 1.391 millardos, equivalente a un crecimiento intersemestral de Bs. 180 millardos. Tres bancos del subsistema concentraron el 71,3% del total, figurando Banesco en el primer lugar con el 28,4%.

El patrimonio total de la banca comercial y universal ascendió a Bs. 3.854 millardos, lo que se traduce en un crecimiento de Bs. 458 millardos (13,5%) con respecto a junio de 2002. No obstante, este incremento fue inferior al registrado por el total activo, lo que condujo a una leve disminución (0,5 puntos) del índice de capitalización, situándose al cierre del año en 16,7%, manteniéndose bastante por encima del mínimo exigido por la Sudeban.

El estado de resultados de este segmento de la banca arrojó un beneficio de Bs. 544,5 millardos, equivalente a una disminución de Bs. 27 millardos (4,7%) con respecto al obtenido en el primer semestre. Sin embargo, al establecer la comparación interanual se aprecia un aumento en términos absolutos de Bs. 213 millardos, fuertemente influenciado por las ganancias cambiarias registradas en el primer semestre.

De la desagregación de la cascada de resultados se desprende la obtención de un margen de intermediación positivo de Bs. 1.933 millardos, contrastando de manera significativa con el resultado del primer semestre cuando la gestión de la banca registró una intermediación financiera negativa de Bs. 106,1 millardos.

En este resultado incidió la obtención de ingresos financieros por Bs. 2.419 millardos, lo cual representa un aumento intersemestral de 4,0%. Por su parte, los gastos por el mismo concepto registraron una caída de 6,8% ubicándose al cierre de año en Bs. 934 millardos.

Con relación a los ingresos financieros es importante destacar la disminución de los ingresos por cartera de crédito, habiendo pasado éstos de Bs. 1.549 millardos en junio a Bs. 1.490 millardos al cierre de diciembre. Esta caída refleja el deterioro de la actividad crediticia de la banca, así como el cambio de estructura del activo productivo.

Los gastos de transformación se incrementaron durante el semestre en Bs. 171 millardos (15,4%) totalizando al cierre de diciembre Bs. 1.283 millardos. No obstante el incremento de los mismos, la favorable evolución del activo productivo durante la segunda mitad del año condujo a un mejoramiento del indicador de gestión medido como el cociente de los gastos de personal más los gastos operativos respecto al activo productivo promedio, el cual registró durante el semestre una disminución de 0,8 puntos situándose en 14,9% al cierre de diciembre.

La rentabilidad patrimonial de la banca fue de 35,7% la cual supera en 15,4 puntos a la obtenida en 2001.

### **BANESCO BANCO UNIVERSAL**

Al cierre del primer semestre Banesco Banco Universal presentó el resultado de un laborioso trabajo, al publicar el balance consolidado que integró los resultados de la fusión con Unibanca Banco Universal. Este proceso se inició en mayo de 2000 con la creación de Unibanca, a raíz de la integración de Unión Banco Comercial y Caja Familia Entidad de Ahorro y Préstamo.

Desde su inicio en 1992 esta es la octava fusión que de manera exitosa lleva a cabo Banesco. La integración financiera, tecnológica y operativa derivada de este último proceso de fusión posiciona a la institución como uno de los más importantes bancos de capital 100% nacional dentro del sistema financiero y la cuarta del ranking en cuanto a tenencia de activos y a captaciones del público se refiere dentro del subsistema banca comercial y universal.

De igual forma, Banesco se encuentra posicionado como líder en número de agencias de atención al público, tras registrar al cierre de 2002 un total de 374 ubicadas en todo el país, de las cuales el Distrito Capital concentra el 20,6% (78 agencias), el Estado Miranda 20,1% (76 agencias) y el Estado Zulia 11,9% con un total de 45 agencias.

Un hecho a destacar durante el segundo semestre fue la incorporación en el mes de julio de la acción de Banesco al Índice Bursátil de Caracas (IBC)<sup>8</sup>. Para el momento de su inclusión a la cesta del IBC, Banesco contaba en su haber con 3,1 millardos de acciones en circulación. Antes de la fusión de Unibanca, Banesco BU poseía 1 millón de acciones.

A pesar de las condiciones adversas presentes en la economía y el clima de incertidumbre imperante en el país, Banesco mantuvo durante el semestre su posición dentro del estrato al cual pertenece. Adicionalmente, destaca la importancia adquirida por los rubros total patrimonio y captaciones a plazo. En el primer caso, tras totalizar al cierre de diciembre Bs. 542 millardos registró una participación de mercado de 13,5%. Con respecto al cierre del primer semestre, el patrimonio registró un incremento de 14,6%. Este nivel de patrimonio con relación al total activo de la institución derivó en un índice de suficiencia patrimonial de 18,9%, situándose 2,8 puntos por encima del mercado y significativamente por encima del mínimo exigido por la Superintendencia de Bancos.

Tras el proceso de fusión Banesco ha ocupado a lo largo del semestre la cuarta posición en lo que a captaciones del público se refiere, manteniendo su participación de mercado alrededor de 10,2%. Concretamente, al cierre de diciembre los recursos provenientes del público totalizaron Bs. 1.712 millardos, equivalente a un crecimiento intersemestral de 19,7%. De dicho total, 57,4% (Bs. 982 millardos) correspondió a cuentas corrientes; 28,4% (Bs. 485 millardos) a depósitos de ahorro y 9,7% (Bs. 166 millardos) a depósitos a plazo. Con relación a este último instrumento destaca el incremento de Bs. 113 millardos (213,2%) registrado durante la segunda mitad del año.

Por su parte, la institución ocupó el décimo lugar en captaciones a plazo, lo que al contrastarlo con los resultados de junio significó una escalada de siete posiciones.

La evaluación del activo productivo de acuerdo a los rubros que lo conforman, arrojó en primer lugar el incremento de Bs. 11 millardos (1,6%) de la cartera de crédito neta, ubicándose ésta en Bs. 717 millardos. La desagregación de la cartera de crédito refleja un comportamiento contrario al del mercado, presentando la cartera demorada de Banesco una caída intersemestral de 25,3%, tras pasar de Bs. 71 millardos en junio a Bs. 53 millardos al cierre de diciembre de 2002.

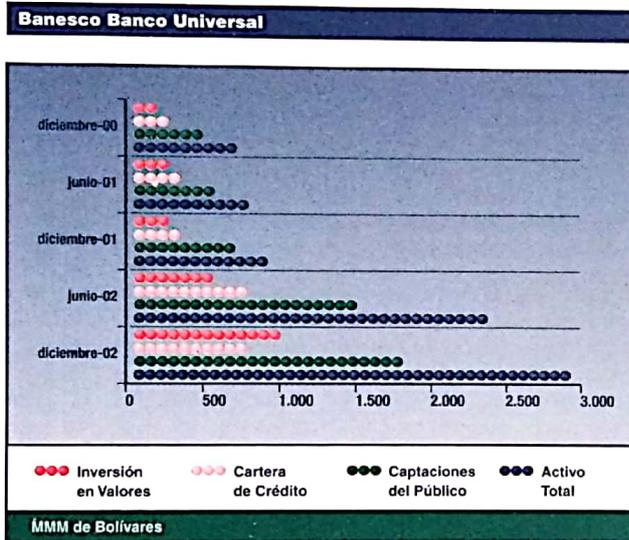
El análisis estructural de los préstamos otorgados refleja un incremento de la cartera vigente de Bs. 34, 2 millardos (4,7 %) durante el período señalado. La mejora en la calidad de la cartera se aprecia, además, en la disminución de la proporción de los préstamos demorados sobre la cartera de crédito bruta, la cual redujo durante el segundo semestre en 2,1 puntos, situándose al cierre del año en 6,3%. Este comportamiento manifiesta un importante esfuerzo del área de administración de cartera de la institución, considerando la presencia de factores que afectan la capacidad de pago, como el deterioro de ingresos de la población generado por el auge del proceso inflacionario y el desempleo, entre otros.

Destaca igualmente el cumplimiento por parte de Banesco Banco Universal de la normativa establecida por el Ejecutivo, de destinar obligatoriamente el 12% de su cartera de crédito bruta al financiamiento del sector agrícola. Al cierre de diciembre Banesco registró préstamos a este sector por un total de Bs. 108,8 millardos, lo cual representa el 12,9% de la cartera de crédito bruta del banco (Bs. 845 millardos). Del total de préstamos otorgados por el subsistema a este sector primario de la economía, Banesco concentró aproximadamente el 10%.

<sup>8</sup> Este índice es calculado diariamente y es el promedio aritmético de la capitalización de cada uno de los 16 títulos de mayor capitalización y liquidez, negociados en el mercado accionario.

Por su parte, las inversiones en títulos valores totalizaron Bs. 994 millardos, equivalente a una variación intersemestral de Bs. 465,3 millardos (88,0%). Del total colocado por la banca en este tipo de instrumento, la cuota de Banesco fue de 16,3%, situándose 5,2 puntos por encima de la participación obtenida al cierre del primer semestre.

Cónsona con el comportamiento registrado en el sistema financiero, la estructura del activo de Banesco refleja una mayor orientación del uso de fondos hacia las inversiones en títulos valores en detrimento del otorgamiento de préstamos. Tal aseveración deriva, en primer lugar, de la disminución en la participación de la cartera de crédito durante el semestre, pasando de 30,2% a 25,1% al cierre de 2002, lo cual implica una disminución de 5,2 puntos. Mientras que las inversiones en valores incrementaron su participación en 12,1 puntos, concentrando en diciembre el 34,8% del total activo.



La mayor tenencia del banco en este tipo de activo generó un mejor posicionamiento de los niveles de liquidez, otorgándole a la institución una alta capacidad de respuesta ante un eventual retiro de fondos. La relación disponibilidades más inversiones en títulos valores a captaciones del público se situó en 34,7%, lo que representa un crecimiento de este cociente de 1,8 puntos durante el semestre.

Cabe destacar que la recomposición en el uso de los fondos derivó en un deterioro del índice de intermediación financiera (cartera de crédito a captaciones), produciéndose una caída durante el segundo semestre de 7,5 puntos, tras pasar de 49,3% a 41,9% al cierre de diciembre.

En materia de Fideicomiso, Banesco totalizó Bs. 1.685 millardos, situándose en el cuarto lugar en el mercado. La importancia adquirida por la institución en este tipo de activos es resultado de la trayectoria de cada una de las entidades que formaron el nuevo banco. Dada la trayectoria de Unibanca en el manejo de recursos de política habitacional, Banesco, tras la fusión, se consolidó como líder en la captación de este tipo de recursos totalizando al concluir el año 2002 Bs. 394,8 millardos, equivalente a una participación de mercado de alrededor de 27,0%.

De acuerdo al estado de resultados la gestión de Banesco durante el segundo semestre arrojó un margen financiero bruto de Bs. 183,8 millardos, derivado de un total de Bs. 261,6 millardos de ingresos financieros y de Bs. 77,8 millardos correspondientes a gastos por el mismo concepto.

En primer lugar, los ingresos financieros presentaron un crecimiento intersemestral de Bs. 166 millardos (173,7%), derivado fundamentalmente del incremento de 161,1% de los ingresos por concepto de cartera de crédito, los cuales representan el 55,9% de los mismos, así como por el alza registrada en los ingresos por inversiones en valores (184,5%).

Por su parte, el registro de mayores gastos financieros respondió al crecimiento de los gastos por captaciones del público, quedando expuesto el mayor costo financiero que representa la preferencia de los agentes económicos por instrumentos menos líquidos. Estos gastos representaron el 52,2%, mientras que los gastos por obligaciones por intermediación financiera representaron el 31,6% de los gastos financieros.

Otro aspecto resaltante del estado de resultados lo constituye el incremento de los gastos de transformación, situándose al cierre del año en Bs. 185,4 millardos, de los cuales Bs. 74,0 millardos correspondieron a gastos de personal y Bs. 105,8 millardos a gastos operativos. Este comportamiento es consecuencia de todo el proceso de cambios que acarrea la integración de dos importantes instituciones, donde no sólo se requiere de la transmisión al público de la nueva imagen, sino que amerita también el adiestramiento del personal en aras de contar con un equipo preparado, que comparta la misma cultura organizacional. Muy importante es señalar también que los procesos de fusión no solo conducen a economías de escala, cuyos beneficios se cosechan en el mediano plazo, sino que para ello es necesario pasar por importantes niveles de gastos entre los cuales los correspondientes a una serie de amortizaciones tienen una participación significativa.

Los esfuerzos de la institución están orientados hacia el manejo eficiente de los recursos y el logro de indicadores de gestión que permitan el logro de un beneficio razonable teniendo presente la excelente atención al público que nos caracteriza.

Al respecto, el análisis de los indicadores de gestión evidencia que pese al mencionado incremento en los gastos operativos y de personal, la evolución favorable del activo productivo de la institución atenuó el deterioro que podrían sufrir los mismos, ubicándose la relación gastos de personal más operativos a activo productivo promedio en 22,6%, arrojando un leve incremento de dos puntos con relación al cierre del primer semestre. Este mismo comportamiento se observó en la relación de la suma de ambos gastos con respecto al ingreso financiero, la cual se situó al cierre de 2002 en 68,0%.

El desglose de la cascada de resultados refleja que a pesar del incremento de los gastos de transformación, Banesco presentó un margen de intermediación positivo de Bs. 0,9 millardos, lo que aunado a la obtención de otros ingresos operativos por Bs. 161,3 millardos condujo (una vez deducido el Impuesto sobre la Renta de Bs. 1,9 millardos) a la obtención de una utilidad líquida al cierre del segundo semestre de 2002 de Bs. 70,4 millardos. Ante este resultado Banesco se situó como la cuarta institución dentro del mercado

bancario con una participación de 12,7% de las ganancias obtenidas.

La rentabilidad patrimonial fue de 46,3%, excediendo en 15,1 puntos a la inflación anualizada del período (31,2%).

Finalmente, es importante destacar, que Banesco combinó su gestión de intermediador financiero con una de las funciones sociales más apreciadas, como es la contribución a la educación de nuestro pueblo, siendo una de las decisiones de la Junta Directiva el participar mediante el otorgamiento del 6% de las utilidades generadas en los próximos cinco años a la institución educativa Fe y Alegría, a fin de contribuir con la importante labor que ejerce la misma con las personas carentes de recursos, ofreciéndole enseñanza a aproximadamente de 270.000 alumnos. Además de la contribución monetaria, el personal de Banesco se encuentra comprometido e identificado con tan importante labor.

Es propicia la ocasión para expresar nuestro más profundo agradecimiento, en nombre de la Junta Directiva del Banco, a todo el personal que hizo posible los resultados que hoy presentamos y a nuestros clientes y relacionados por la lealtad y confianza con la que nos han distinguido.



Juan Carlos Escotet Rodríguez  
Presidente de la Junta Directiva

## COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y MERCADEO

En el segundo semestre de 2002 se inició el lanzamiento del nuevo Banesco Banco Universal, resultado de la integración Banesco- Unibanca.

### La nueva marca

En este proceso tiene particular relevancia el desarrollo e implantación de la nueva marca, producto de una serie de estudios e investigaciones de mercado con 4 importantes firmas de reconocida trayectoria nacional e internacional, con el objeto de seleccionar aquellas características y atributos que permitieran a la nueva marca colocarse como líder en brand equity dentro de la industria financiera.

### Campaña de Lanzamiento

La campaña de lanzamiento del nuevo Banesco arrancó el 7 de julio de 2002, innovando de nuevo a través de un particular gesto que se realiza por primera vez en el país: Banesco obsequió a los lectores de los principales diarios de Caracas, y de las principales regiones del país el periódico ese domingo, día en el cual la lectura de la prensa representa una actividad recreativa a través de la cual comparte la familia venezolana.

Además, Banesco tomó las páginas centrales de los periódicos más importantes de circulación regional y nacional para presentar al público la nueva institución y anunciar su nueva posición dentro del mercado financiero venezolano, lo cual se traduce en compromisos tanto para sus clientes, como para el país.

## OFERTAS COMERCIALES

### Bienvenida para nuevos clientes

En el marco de la integración se inició la promoción "Bienvenido a Banesco" en la que todos los nuevos clientes que abrieron, entre el 8 de julio y el 31 de agosto, una cuenta afiliada a los Planes Banesco, recibieron un bono del 10% sobre el saldo promedio mensual que mantuvieron en su cuenta desde la fecha de su apertura hasta noviembre. Gracias al éxito obtenido, representado en la captación de 20.000 nuevos clientes, nuestra institución decidió reeditar esta oferta para su gran público entre el 21 de octubre y el 13 de diciembre.

### Banesco premia su lealtad con una promoción que vale por dos

Con el objetivo de premiar la lealtad e incrementar las captaciones a través de clientes actuales, las cuentas afiliadas a los Planes Banesco fueron exoneradas de cargos por servicios durante el mes de julio, y además se duplicó la acumulación de Millas Banesco durante ese mes, con sólo incrementar su saldo promedio mensual.

### Promoción Regreso a Clases

Durante el mes de septiembre todos nuestros clientes disfrutaron hasta del 10% de descuento al pagar la compra de útiles y uniformes escolares con sus tarjetas Maestro Banesco, Visa o Mastercard. Dicho descuento se hizo efectivo en 55 comercios del ramo a nivel nacional entre los que podemos mencionar El Tijerazo, Las Novedades y Tecni-Ciencia Libros.

### Promoción Tarjeta Banesco Visa Aruba

Durante el mes de octubre nuestros tarjetahabientes tuvieron la oportunidad de disfrutar de uno de los 200 paquetes a Aruba con sólo utilizar su Tarjeta Banesco Visa. En esta promoción participaron todos los clientes que acumularon al menos Bs. 250.000 en consumos, habiendo realizado mínimo cuatro (4) transacciones.

### Promoción Tarjeta Banesco Visa Punta Cana

En noviembre se realizó una promoción especial para los tarjetahabientes Banesco Visa que acumularon Bs. 250.000 en sus consumos del mes. Al final de la promoción, se entregaron 100 paquetes a Punta Cana.

### Santa en el bolsillo...ya no es cuestión de suerte

Esta promoción se inició en el mes de noviembre y se extendió hasta el 2003. Con ella los tarjetahabientes Banesco MasterCard y Banesco Visa podrán optar por una de las quinientas Tarjetas de Crédito Santa 2002, con un millón de bolívares pre-pagados a su favor. Además, por cada consumo realizado Banesco hará una aporte en su nombre a Fe y Alegría.

### Más premios con Sambil Valencia

Con motivo de su segundo aniversario, Banesco, junto con el Centro Sambil Valencia realizó una promoción especial para sus tarjetahabientes en la que los clientes participaron en el sorteo de un Fiat Palio Young cero kilómetros y un reproductor de DVD's.

### Viaje a Punta Cana por sólo 45.000 millas

Esta promoción no sólo permitió el canje de Millas, a través de la oferta del paquete a Punta Cana, también incentivó el uso de nuestros productos y canales, con la finalidad de que el cliente incrementara sus Millas.

### Gane un Audi

Los clientes afiliados al Plan Primera Clase tuvieron la oportunidad de ganar un vehículo Audi A4 año 2002, el cual se otorgó al cliente que más incrementó su saldo y realizó depósitos con cheque de otros bancos.

## MERCADEO ON-LINE

### BanescoOnline, haga click y entre al Banco

Para el segundo semestre de 2002 el sistema de banca virtual BanescoOnline contó con la afiliación de 29.503 nuevos usuarios, para un total de 145.952 clientes al mes de diciembre que ya no tienen que ir a la agencia para realizar sus operaciones bancarias. En cuanto a las transacciones, se registró un promedio mensual de 1.352.763 operaciones y un total de 2.543.353 conexiones al sistema, que hoy posee un 99,65% de disponibilidad para sus usuarios.

Como parte del proyecto de Responsabilidad Social que lleva a cabo la Organización, BanescoOnline dio cabida entre sus funcionalidades a la realización de donativos en línea a Fe y Alegría.

### Banesco.com

Nuestro sitio en Internet estrenó nueva imagen y nuevas facilidades. Aparte de ser la página de acceso al sistema de Banca por Internet

BanescOnline, los internautas pueden consultar las principales noticias de actualidad y descubrir una gran gama de servicios desde una sola dirección [www.banesc.com](http://www.banesc.com). Agenda, Buscadores, Calculadoras de Retorno, Calendario, Convertidor de Monedas, Índices Financieros y envío de Postales Electrónicas, son algunas de las herramientas que ya están disponibles en la página web de la Organización, las cuales tienen como premisa satisfacer todas las necesidades de información de los clientes.

Para el segundo semestre de 2002, [banesco.com](http://banesco.com) recibió un promedio de 380.000 visitas únicas al mes, de las cuales aproximadamente un 20% corresponden a usuarios que la visitaron por primera vez. Dicha visitas son generadas en su mayoría por las campañas de publicidad que realiza la Organización en Internet, lo que confirma la gran penetración de este canal.

Por otra parte, durante el último trimestre del año, se actualizó la plataforma tecnológica para el envío de Postales Electrónicas gratuitas, registrando un total de 49.990 envíos efectivos durante el año 2002.

## PROGRAMAS DE MERCADEO DIRECTO

Durante el segundo semestre del año 2002 fueron desarrollados una serie de programas orientados a fortalecer la relación con nuestros clientes mediante el envío de información oportuna y útil para ellos, así como incentivar la captación de nuevos clientes. Para este logro se emplearon dos poderosas herramientas: envío de correo directo y contactos a través de la unidad de telemarketing.

Los programas más importantes a destacar fueron:

- Programas de Retención de Clientes tanto de cuentas como de tarjetas de crédito
- Consolidación Tarjetahabientes Duales a las nuevas tarjetas de crédito Banesco
- Programa Colabore con Fe y Alegría
- Programa mensual de envío del Periódico Tiempo Banesco para nuestros Clientes
- Programa Mensual Envío de Tarjetas de Cumpleaños a Clientes
- Actualización de Datos de Clientes
- Programas de Activación Tarjetas de Crédito American Express y MasterCard
- Recordatorio Vencimiento de Tarjeta Maestro

## CABLEBANESCO Y TIEMPOBANESCO

En el marco de la integración Banesco-Unibanca, se trabajó en el nuevo diseño del periódico TiempoBanesco, medio de información directo con nuestros clientes y empleados. El formato responde a la nueva imagen de la institución y se distribuye mensualmente en dos versiones: la primera, dirigida a los clientes de Banca Privada, en formato tabloide con una diagramación innovadora; y la segunda, enviada a los clientes de los planes y bancas a través de sus Estados de Cuenta, así como también es distribuido a los empleados de la Organización.

## SE FORTALECE LA CALIDAD BANESCO

A fin de fortalecer y mantener la excelencia en calidad de servicio al cliente, se llevó a cabo el programa de dinámicas: "Un equipo de ganadores en Calidad de Servicio". El personal de Banesco disfrutó de una enriquecedora y amena conferencia cuyo contenido está enfocado a profundizar nuestro liderazgo en la atención a nuestros clientes internos y externos.

## MEDICIÓN DE CAMPAÑAS EXITOSAS

Durante los meses de agosto y diciembre se realizaron dos mediciones con la finalidad de hacer seguimiento de las campañas de comunicación difundidas a través de los diferentes medios masivos, con las cuales se pudo medir la efectividad publicitaria en términos de recordación en la audiencia.

En general, la recordación de las campañas alcanza niveles entre el 60 y 75% del público que se expone a los medios, lo cual supera ampliamente los estándares internacionales de éxito en la recordación efectiva de mensajes publicitarios.

## RECONOCIMIENTOS

### Publicidad ganadora

Banesco se convirtió en el único banco venezolano que recibió distinciones en el The New York Festivals 2002 al ganar tres Midas Awards. Nuestra institución fue distinguida en calidad de finalista en 3 categorías de comerciales para televisión: Banca Electrónica, Patrocinante y Dirección de Arte.

### Lo Mejor de Punto Com

Una vez más, Banesco recibió una nominación como "Mejor Banco", en la categoría Negocios y Economía, para la entrega de los Premios Lo Mejor de Punto Com. Esta distinción reconoce nuestro esfuerzo por brindar a los clientes un espacio diseñado a la medida de sus necesidades.

### Más galardones

En la 44ª Edición de Premios que otorga anualmente la Asociación Nacional de Anunciantes (ANANDA), Banesco/Unibanca se midió con fuertes competidores en el rubro televisión obteniendo el galardón en tres de ocho nominaciones.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Banesco, como empresa socialmente responsable, concretó durante este semestre importantes convenios orientados a contribuir con la solución de los problemas de nuestra comunidad.

### Alianza con Fe y Alegría

Conscientes de que la educación es el eje para nuestro desarrollo como sociedad y como país, y dado que Fe y Alegría representa un modelo educativo ejemplar no sólo en Venezuela por casi 50 años, sino también habiendo proyectado el mismo en más de 15 países, Banesco realiza una alianza con Fe y Alegría, comprometiéndose en la donación de Bs. 10.000 millones durante los próximos 5 años, y a través de un fideicomiso, para el desarrollo de proyectos educativos, que se inician con el apoyo para la expansión del Instituto Universitario Jesús Obrero; constituyéndose para ello un fideicomiso.

Igualmente, uno de los aspectos más importantes de este convenio lo constituye la creación de un programa de voluntariado entre todos los empleados de Banesco Banco Universal para apoyar tanto a Fe y Alegría como a distintas actividades sociales a lo largo y ancho del país.

## Palabras para Venezuela

En agosto, Banesco obsequió unas "Palabras para Venezuela" a través de un acto excepcional realizado en el Teatro Teresa Carreño. Este evento, muestra de nuestro compromiso social con el país, sirvió de marco para las conferencias de Ernesto Sábato y Lech Walesa, dos personajes de reconocida trayectoria en la historia contemporánea, y para anunciar el convenio firmado con Fe y Alegría.

## Comprometidos con Fundana

Este año Banesco ha contribuido con más de Bs. 131 millones entre donaciones institucionales, aportes del personal y contribuciones realizadas por sus clientes, recursos que son destinados a la labor de rescate de más de 200 niños que viven en situación de riesgo en la zona capital. En este sentido, compartimos activamente el sueño de la "Villa de los Chiquiticos", que busca ampliar la capacidad de atención de la institución, proyecto que ya cuenta con un terreno en Baruta. Además, como ya es tradición, los empleados, ejecutivos y directores de Banesco adelantaron las navidades para Fundana y donaron parte de sus utilidades, alcanzando la cifra de Bs. 30 millones.

## Nos unimos a Renacer

A través de un convenio de cooperación con la Asociación Civil Red de Hogar Renacer, institución con más de 25 años de experiencia en el rescate de jóvenes adictos a las drogas, Banesco implementará un programa de reciclaje en sus sedes del área metropolitana para generar ingresos a Renacer que ayuden en el desarrollo de sus programas.

## Super Bingo de la Bondad y Bono de la Salud

Como ya es tradición, Banesco brindó su apoyo a la Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil y la Sociedad Anticancerosa en la realización del Bingo de la Bondad y el Bono de la Salud, respectivamente. Esta contribución se materializa en la venta de los cartones de ambos sorteos a través de nuestra red de agencias a nivel nacional. Este año se recaudaron más de Bs. 39 millones por concepto del Super Bingo de la Bondad.

## PRODUCTOS BANESCO

Con el lanzamiento de Banesco Banco Universal nuestros clientes continuaron disfrutando de la mejor cartera de productos del sistema financiero, la cual fue fortalecida con la incorporación de nuevas ofertas, siempre enfocadas a satisfacer las necesidades de nuestros diferentes clientes.

### Plan Despegue

A través de este plan, los jóvenes entre 18 y 25 años pueden obtener el apoyo que necesitan para desarrollar sus actividades financieras. Para disfrutar automáticamente y sin complicaciones de todas las ventajas que le ofrece el Plan Despegue, sólo tienen que abrir la cuenta de su preferencia: Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente con Intereses.

### Plan Crecimiento

Las personas entre 25 y 50 años tienen en este Plan la herramienta más adecuada para realizar sus proyectos porque pueden obtener las tarjetas de crédito, participaciones, pólizas de seguro y créditos personales para vivienda y vehículo.

## Plan Años Dorados

Sólo en Banesco desde que usted celebra sus 50 años obtiene todos los servicios del Plan Años Dorados para que disfrute su vida sin preocupaciones. Para ello le ofrecemos los mejores intereses y exoneraciones en el pago de comisiones.

## Plan Primera Clase

Este plan fue diseñado para satisfacer las exigencias financieras de quienes requieren atención personal y asesoría profesional para el mayor rendimiento de sus inversiones, alta capacidad de respuesta y soluciones financieras adaptadas a sus requerimientos.

## Plan Comercios

Con el Plan Comercios nuestros clientes pueden obtener el apoyo que necesitan para emprender o fortalecer su negocio. Para ello cuentan con algunos servicios como pago de nómina automático, planes de seguros y opción a créditos.

## Plan Empresas

Ofrece las más modernas opciones para la evolución de su empresa. A través de la Cuenta Corriente con Intereses, además de ganar los intereses que usted espera, obtendrá, sin complicaciones, todos los productos y servicios que necesita para satisfacer los requerimientos financieros de su empresa.

## Cuenta Electrónica

Banesco ofrece al público una cuenta financiera que le permite movilizar sus fondos en una forma 100% electrónica, sin cheques ni libretas, únicamente con su Tarjeta Banesco Maestro. Dicha cuenta está identificada con el mismo número que la tarjeta de débito.

## Plan Militar

Este plan, dirigido a la población castrense, se presenta en tres versiones atendiendo a las distintas etapas de la carrera militar, abarcando desde los alumnos hasta los oficiales de mayor rango. Al afiliarse en cualquier agencia Banesco a nivel nacional, pueden optar a las tarjetas de crédito, participaciones, créditos personales, para vivienda y vehículos, la Banca Electrónica y acumulación de millas Banesco.

## Microcrédito Banesco

Con el Microcrédito Banesco, nuestros clientes pueden obtener ayuda financiera para desarrollar su negocio. Los créditos se otorgan desde Bs. 1 millón hasta Bs. 30 millones, en plazos de 3, 6, 9 y 12 meses y el descuento de las cuotas mensuales se hace a través del cargo automático en cuenta.

## PRODUCTOS NUEVOS

### Cuenta de Ahorros Saldo Mínimo

Cuenta de ahorros no afiliada a los Planes Banesco, lanzada como la cuenta antedébito por el alto rendimiento de los fondos al tener una atractiva tasa de interés, que compensa los egresos por concepto del IDB. Intereses calculados sobre saldo mínimo del mes. Los primeros 5 días son calculados sobre saldo diario.

## Tarjeta de Débito para Personas Jurídicas

Facilita el acceso a los canales electrónicos de acuerdo a la modalidad escogida por el Cliente al momento de solicitar la TDD; Tarjeta Sin Banda Magnética o Tarjeta Con Banda Magnética. De esta manera se brinda la consulta y movilización de las cuentas financieras de las Personas Jurídicas, ampliando los canales de atención al incorporar la modalidad de uso de una banda magnética al grupo de Clientes.

## Tarjeta de Crédito PDVSA Procura

Destinada a financiar consumos de ejecutivos de Petróleos de Venezuela. Esta Tarjeta de Crédito Empresarial fue diseñada especialmente para esta empresa, caracterizada por su aceptación exclusiva en determinadas categorías de comercios dentro del territorio nacional.

## Crédito Empresarial

Se incorporó al portafolio de productos activos de Banesco el Crédito Empresarial, dirigido a personas jurídicas del sector farmacéutico, orientado a la compra de insumos a través una línea de crédito rotativa movilizada a través de una tarjeta de identificación.

El producto Crédito Empresarial es el primer producto en el mercado venezolano que ofrece al sector empresarial la factibilidad de manejar en forma automatizada el financiamiento de su cartera de clientes, con exoneración de Impuesto Sobre la Renta en las ventas ejecutadas.

Monto: A partir de Bs. 5 MM - Plazo: 3 meses

Comisión comercial: 3%

Cobranza: Domiciliación del pago mínimo. Admite amortizaciones parciales por Taquilla, Internet y Centro de Atención Telefónica (CAT).

## Catálogo Único de Premios Millas Banesco

Producto de la fusión entre Banesco y Unibanca se crea el Programa Millas Banesco, en el cual nuestros clientes mantienen los beneficios de los Catálogos anteriores e incrementando los beneficios de acumulación. Para aquellos clientes que posean cuentas financieras afiliadas a los Planes Banesco y Kits Unibanca, en las dos instituciones les sumamos los dos montos, brindándoles así la oportunidad de optar mas rápido por alguno de nuestros premios. Como complemento a estos beneficios de lanzamiento de la nueva Institución se duplicaron las millas de nuestros clientes antiguos.

## Póliza Combinado Residencial Seguros Banesco a través de Telemercadeo

Utilizando los beneficios que esta Póliza brinda al hogar de nuestros clientes, se desarrollaron procedimientos especiales de venta a través de un Centro de Telemercadeo especializado en Seguros, que brinda a nuestros clientes la oportunidad de conocer todos los beneficios del producto y facilidades de pago automático según su disponibilidad.

## SERVICIOS NUEVOS

### Afiliación de Teléfonos CANTV a la Tarjeta de Débito Maestro, para el pago a través de la Banca Telefónica

Para garantizar la seguridad al momento de realizar los pagos de Teléfonos CANTV a través de la Banca Telefónica, se estableció el

proceso de afiliación de los números a la Tarjeta de Débito en la plataforma Visual Banker.

## Depósito Propio Sambil

En la constante innovación de Servicios que presta nuestra institución, en marzo se lanzó una nueva facilidad para los comerciantes del Centro Comercial Sambil, al brindarles la posibilidad de pagar sus recibos de condominio en las agencias Banesco, mediante un depósito especial desarrollado para este fin. En la misma medida le brindamos a la constructora medios electrónicos que facilitan sus conciliaciones bancarias.

## Automatización de Pago de Nóminas en la Red de Agencias Banesco

Para brindar un mejor servicio a nuestros clientes empresariales se desarrolló una aplicación para el pago de nómina a través de la plataforma de la red de agencias, mediante un disquete el cual debita automáticamente de la cuenta autorizada y abona a cada una de las cuentas de los empleados. Con ello se mejoran los procesos de las agencias, así como el tiempo de espera por el cliente para que se ejecute este proceso.

## RED DE VENTAS

Para esta área el logro más significativo fue la integración Unibanca-Banesco, la cual se materializó en julio de 2002 con un notable éxito, debido a su planificación y el trabajo en equipo.

La primera semana de julio se concretó la primera fase, finalizando la segunda en agosto de 2002, logrando posicionarse la nueva institución como el cuarto banco del ranking venezolano y el segundo de capital 100% nacional.

La experticia en la gestión del comité de gobierno fue la punta de lanza del éxito de la integración. Sus principales actividades estuvieron centradas en combinar la calidad de servicio con la necesidad del cliente, atributos que han distinguido a Banesco dentro del sistema financiero a través de su larga trayectoria.

Los valores que prevalecieron durante el proceso de integración fueron:

- La confianza del público
- La coordinación y el trabajo en equipo
- Capital 100% venezolano
- Todo esto apoyado en una logística previa, estudios de mercado, apoyo tecnológico, estudio de las capacidades, conocimiento del cliente y el alto nivel profesional del recurso humano de los equipos de fusión. La conjugación de todos estos factores fue determinante en el logro de la bien llamada por nuestros clientes "Fusión Light".

Las experiencias de satisfacción de nuestros clientes son testimonios fieles del éxito de esta integración.

La Red de Ventas quedó conformada a nivel nacional por un total de 374 agencias con la finalidad de brindar la mejor conveniencia geográfica a nuestros clientes. Asimismo fue adecuado el portafolio

de productos y servicios a las nuevas tecnologías que facilitan la realización de las operaciones bancarias.

Vicepresidencia Ejecutiva I						Vicepresidencia Ejecutiva II			
CONCEPTOS	CAPITAL ESTE	CAPITAL CENTRO	ORIENTE SUR	ZULIA-FALCÓN	TOTAL VP EJECUTIVA I	CAPITAL OESTE	CENTRO-LOS LLANOS	OCCID. ANDINA	TOTAL VP EJECUTIVA II
<b>RED REGIONAL</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>200</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>47</b>	<b>174</b>
Agencias	40	33	42	34	149	45	38	34	117
Satélites	2	7	4	4	17	17	10	5	32
Cantros Automatizados	1	0	0	1	2	0	0	0	0
Taquillas	3	3	7	10	23	7	7	5	19
Banco Mercados	0	1	0	2	3	1	0	0	1
Banca Privada	1	1	2	1	5	0	2	3	5
Centros de Pago	0	1	0	0	1	0	0	0	0

Poseemos como principal activo nuestro recurso humano, el cual está altamente calificado para brindar asesoramiento financiero y alto nivel de negociación al efectuar las ventas cruzadas a nuestros clientes.

Asimismo se implantó a nivel nacional en ocho agencias piloto el concepto de Lobbys de Autoservicio y tres Centros Automatizados. Los Lobbys de Autoservicio consisten en la adecuación de un área específica en las agencias con equipos especiales de depósitos, dispensadoras de chequeras, equipos de consulta, emisión de referencias bancarias y cajeros electrónicos con la finalidad de direccionar los niveles transaccionales hacia las nuevas tecnologías, permitiendo así dedicar más tiempo a la atención y venta de productos.

## CANALES ELECTRÓNICOS

### Internet Banking

- Migración de la plataforma tecnológica de Internet Banking Unibanca a la plataforma tecnológica de Internet Banking Banesco, permitiendo mayor rapidez y capacidad en el acceso a la página, disponibilidad en el servicio alcanzando niveles de 99%, mayor número de transacciones exitosas y un mayor número de clientes afiliados.
- Unificación de las funcionalidades de Internet Banking Unibanca y Banesco, permitiendo ofrecer una gama de productos y servicios mucho más amplia, tales como la consolidación de los clientes de pasivo y activo de ambas instituciones, transferencias múltiples, fideicomiso, SISA, suspensión de cheques y chequeras, cancelación de Tarjeta de Débito Banesco por Internet.
- Migración del Site Corporativo Unibanca a la plataforma tecnológica de Banesco, permitiendo la consolidación del contenido, mejor distribución del mismo, así como una segmentación de nuestros productos y servicios para diferentes sectores.

### Intercambio Electrónico de Datos

- Instalación masiva para los Asociados Comerciales EDI del software de encriptación, permitiendo que la data contenida en los archivos de entrada y salida se transmita bajo los estándares de seguridad establecidos por el EAN Venezuela y la Asociación Bancaria de Venezuela.
- Incorporación al servicio de domiciliaciones EDI de 57 empresas provenientes de Unibanca, permitiendo mayor seguridad, rapidez y control de sus archivos enviados y recibidos por las mismas.
- Integración de marcas Banesco/Unibanca, unificación de aquellos asociados comerciales que enviaban archivos de cobranza a través de los dos bancos, permitiendo consolidar los procesos de cobranza a través de un sólo banco (Banesco).
- Se logró implantar un servicio por Internet que ofrece a los clientes el envío de sus Nóminas, Pago a Proveedores, Domiciliaciones con cargo en cuenta y TDC, lo cual le permitirá a la Gerencia de Intercambio Electrónico de Datos utilizar este servicio como punta de lanza para penetrar en el mercado de las pequeñas y medianas empresas.

### Centro de Atención Telefónica (CAT)

Desarrollo de mejoras en las tablas de Parámetros de Autorizaciones TDC  
 Desarrollo de nuevas funcionalidades en el Sistema Automatizado de Atención Telefónica  
 Autorizaciones  
 Ambiente Nocturno  
 Mejoras en los formatos de estados de cuenta  
 Incremento de los meses disponibles para estados de Cuenta.  
 Consulta de Saldos de Fideicomiso  
 Incorporación de la unidad de Telemercadeo (Adquisición, Mantenimiento y Retención)  
 Mejoras en el Aplicativo de Pagos de Tarjetas de Crédito (Pagos a Terceros)

## Banca Electrónica

Puesta en marcha del nuevo Canal Autoservicio Banesco que permite a nuestros clientes realizar sin asistencia y según su conveniencia operaciones de taquilla y plataforma en agencias.

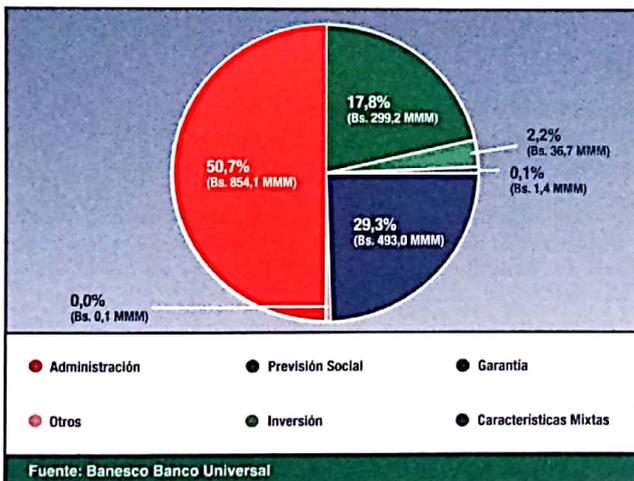
Con la fusión de las marcas Banesco-Unibanca, Banesco se consolidó como principal Banco Adquiriente en la red de cajeros automáticos SUICHE 7B con un share de mercado de 23%.

## FIDEICOMISO

La Cartera de Fideicomiso de Banesco Banco Universal al cierre de diciembre de 2002 totalizó Bs. 1.684 millardos (3.389 planes), orientándose en 51% hacia los negocios de Administración y en segundo término hacia los fideicomisos de Garantía (29%).

En cuanto a la distribución de la cartera por sector se observó al cierre del segundo semestre de 2002 que 52% de los fondos correspondían al sector público (Bs. 868 millardos), mientras que el 42% restante (Bs. 816 millardos) derivó del sector privado de la economía.

**Fideicomiso por Tipo** al 31/12/2002



De esta forma, Banesco concluyó el año 2002 con una excelente posición en el área fiduciaria, habiéndose mantenido a lo largo del segundo semestre en el tercer lugar, para finalizar con una participación en el mercado fiduciario de 12,9% en diciembre 2002.

## BANCA CORPORATIVA

La Banca Corporativa se crea como vicepresidencia independiente a partir de la fusión. Es por eso que solo tiene un semestre de vida.

Hasta ahora los principales segmentos target de clientes del Banco habían sido las personas y las PYME y en especial, el sector comercial. Las empresas corporativas con ventas superiores a 30 millones de dólares constituyen un mercado relativamente poco explotado por Banesco, de allí la importancia de impulsar durante el año 2003 la penetración en este segmento.

Durante el segundo semestre de 2002 la recién creada Banca Corporativa creció cerca de 45% en términos reales, superando

ampliamente las metas del período. Además participó activamente en el diseño del proyecto de empowerment en las Áreas de Ventas del Banco. De hecho, será una de las áreas donde se iniciará próximamente la implementación de este ambicioso proyecto que modificará procesos, políticas, sistemas y estructuras con miras a acercar las decisiones a los clientes e incrementar la calidad de servicio.

## INTERNACIONAL

El Área Internacional durante todo el año pasado, propició y dictó cursos de cartas de crédito a la red de oficinas en todo el país. Adicionalmente facilitó inducciones a la misma red para el uso de la plataforma de productos internacionales en línea.

Igualmente tramitó alrededor de US\$ 30 millones en cartas de crédito para la importación y US\$ 10 millones en cartas de crédito para exportaciones, a lo cual se agrega la tramitación de US\$ 9 millones para exportaciones bajo la modalidad de cobranzas documentarias.

Por otro lado, se realizó la sistematización de las operaciones de Banesco N.V. y Banesco Panamá. La gestión semestral del área incluyó la creación del Kit Internacional y las visitas a empresas potencialmente generadoras de divisas a objeto de aumentar la captación de nuevas cuentas. Asistimos a la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos en la cual eligieron al Dr. Ignacio Salvatierra como Presidente. Contactamos a nuestros corresponsales y otros nuevos con la finalidad de ampliar nuestras líneas de crédito con el exterior y a la vez hicimos estudios para otorgar líneas a los corresponsales a quienes le debemos reciprocidad.

## TARJETAS DE CRÉDITO

Banesco Banco Universal cerró el año 2002 con excelentes números en sus tarjetas de crédito, reflejados entre otros a través del importante volumen de plásticos (más de un millón) que mantiene en el mercado, repartidos entre Visa, Mastercard y American Express y en el promedio diario de transacciones (más de 20 mil) que como banco emisor realiza a través de todas sus franquicias, incluyendo las privadas.

Según las estadísticas de Visa Internacional correspondientes a las operaciones del año 2002, Banesco obtuvo el 21,51% del mercado en cuanto a volumen de ventas se refiere, lo cual representa en comparación al primer semestre de 2002 un incremento de su participación de aproximadamente 18 puntos, posicionándose de esta forma como líder indiscutible en Venezuela en volumen de ventas con la tarjeta Visa.

Nuestra tarjeta Mastercard Banesco, por su parte, ostenta una importante posición en el mercado (2do. lugar), al obtener al cierre de diciembre de 2002 una participación de 18,25% sobre el volumen de ventas totales.

El resumen de operaciones de la más reciente franquicia de Banesco, American Express, registra igualmente durante el año 2002 un excelente récord de facturación, cercano a Bs. 3 mil millones.

El éxito de Banesco Banco Universal en medios electrónicos de pago no solo se refleja en las transacciones realizadas con sus tarjetas de crédito, sino que se observa igualmente en la importancia del número

de transacciones realizadas tanto en sus cajeros automáticos como con su tarjeta de débito.

Cifras oficiales sobre el comportamiento de dichos mercados dan cuenta del importante esfuerzo de Banesco por mantener una excelente red de cajeros automáticos, la cual al cierre de diciembre 2002 estaba conformada por 567 unidades, equivalente al 15,80% de los ATM's instalados en el país.

La importancia de la tecnología en las operaciones bancarias actuales tiene una de sus máximas expresiones en los puntos de venta (POS), en los cuales Banesco destaca por su liderazgo, al ser el primer banco del país con mayor número de POS instalados y operando en toda la geografía nacional (37,12% del mercado) con un total de 6.055.

## VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE RIESGO

La Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo, conformada por las Vicepresidencias de Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Riesgo Operativo, cuenta actualmente con la asesoría de un grupo de expertos internacionales que apoyan al área en el diseño y la ejecución de la estructura y modelos necesarios para la gestión de los diferentes riesgos. Dentro de este contexto la Junta Directiva del Banco aprobó la misión y la visión del área, las cuales quedaron definidas de la siguiente forma:

### Visión

"Identificar, medir, monitorear, limitar, controlar e informar los eventos asociados a los distintos riesgos con el objetivo de anticipar su ocurrencia y minimizar sus pérdidas, a través de la aplicación de políticas, metodologías y herramientas dirigidas a optimizar el Valor Corporativo para los accionistas del banco".

### Misión

"Somos una unidad especializada en la gestión integral de los riesgos de negocios asumidos por la institución en sus operaciones actuales y potenciales, dentro y fuera del balance, a través de las áreas de riesgo de crédito, de mercado y operacional".

Paralelamente se ha implementado un programa de cultura de riesgo orientado a que todos los empleados, tanto del Front End como del Back End, conozcan los riesgos que implica el negocio y dispongan de las herramientas necesarias para administrarlos. El programa de cultura comenzó con una serie de charlas informativas dirigidas a los directores, vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes, a través de las cuales se logró introducir el concepto de administración integral de riesgos en la organización, y la visión y el alcance del trabajo que se está realizando actualmente.

## TECNOLOGÍA

- Adquisición de mejores prácticas en la Gestión de Servicios en Sistemas y Tecnologías de Información en áreas clave como son: Desarrollo de Software, Implantación de Cambios de TI, Mantenimiento de Sistemas de Información y Soporte a Aplicaciones en Producción. Los avances obtenidos apoyan y fortalecen la calidad de servicio que Banesco ofrece a sus clientes, fundamentada en alta confiabilidad, continuidad y tiempos de atención óptimos:
- Implantación de estándares internacionales ITIL, para la operación de servidores de red y aplicaciones corporativas

- Implantación del centro corporativo de monitoreo de servicios y aplicativos
- Incorporación de herramientas para el Testing Automatizado de Aplicaciones
- Divulgación e inserción del Marco Metodológico de Desarrollo de Sistemas
- Implantación de flujos de trabajo automatizados para la administración de cambios de software en la plataforma central de cómputo AS400
- Diseño de procesos para la Administración y Control de Cambios en Servicios de Tecnología basados en estándares ITIL
- Adecuación de sistemas para promover de forma continua la eficiencia de los procesos internos de la Organización, ampliar los servicios a nuestros clientes y satisfacer los requerimientos de entes regulatorios.
- Integración Unibanca - Banesco en todas las aplicaciones e infraestructura tecnológica de apoyo al negocio, de forma transparente a nuestros clientes, optimizando los servicios ofrecidos antes de la fusión.
- Fortalecimiento de sistemas para nuevos requerimientos del negocio y los clientes en LPH, Área Internacional, Tarjetas de Crédito, Manejo y Control de Efectivo
- Expansión de los productos y servicios ofrecidos en las agencias, tales como tarjeta de crédito American Express, SISA, TDC Garantizada, Préstamos Payment, pagos CANTV.
- Actualización tecnológica de la plataforma de sistemas de Fideicomiso, y ampliación de servicios de consulta en los canales electrónicos y la red de agencias, Internet, Cajeros Electrónicos, IVR, CAT y Plataforma de Agencias
- Ampliación de la plataforma de aplicaciones y servicios de la organización para la toma de decisiones y CRM
- Fortalecimiento de la red de agencias, ampliando la oferta de productos y servicios:
- Implantación de las máquinas de autoservicio
- Actualización y expansión de la plataforma de equipos QMATIC, los cuales facilitan la prestación de servicios, minimizando los tiempos de atención
- Integración de la red para la fusión: Agencias, Bancas Especializadas, Fuerza de Ventas. Ejecución del plan de inducción para consolidar el dominio de la plataforma y los procesos en toda la red.
- Fortalecimiento de la plataforma de canales electrónicos y ampliación de servicios:
- Optimización de la seguridad en Tarjeta de Servicios y Banesco On Line
- Desarrollo de la Cuenta Electrónica

- Plan Jurídico Tarjeta de Débito
- Avance de Efectivo en ATM's
- Implantación de modelos basados en inteligencia artificial para la prevención y detección del fraude electrónico
- Actualización tecnológica de la infraestructura de Telecomunicaciones, Hardware y Software:
- Adecuación de las redes LAN en las sedes Banesco, optimizando los servicios internos y la operación del negocio
- Ampliación de infraestructura telefónica en el CAT, nuevo número universal para la fusión
- Optimización de las redes de telecomunicaciones, asegurando la disponibilidad y continuidad de los servicios en agencias, sedes centrales, cajeros electrónicos y puntos de venta
- Reducción de costos en telecomunicaciones y telefonía por un monto de Bs. 30.000.000 mensuales
- Implantación de aplicativos para el monitoreo y distribución automatizada de software en la plataforma de agencias y sedes administrativas.
- Actualización y mejoramiento de la plataforma corporativa de correo electrónico y aplicaciones de automatización de flujos de trabajo (Work Flow)
- Automatización de los Procesos Operativos en la plataforma de Agencias y Cliente Servidor bajo estándares internacionales ITIL

## CALIDAD Y ORGANIZACIÓN

Esta área funcional a través de sus distintas unidades participó durante el año 2002 en importantes proyectos que involucran a toda la organización, entre los cuales destacan:

- Desarrollo de modelos de atención para la red de agencias (Integración Unibanca-BanESCO): más de 400 agencias modeladas en sus diferentes escenarios por nivel de calidad de servicio sobre la base de un modelo simulador matemático para la asignación de plantilla requerida por canal de venta y servicio
- Análisis y propuestas de mejoras continuas sobre la base de indicadores de gestión de calidad en los canales de taquilla, chequera y promotor: más de 350 agencias modeladas y simulaciones dinámicas por manejo de estadísticas, informes de gestión, notificaciones y planes de acción
- Definición y optimización de procesos de remodelación, mudanzas y cierre de agencias
- Programas de visitas de evaluación y control de calidad y productividad en la red de ventas: más de 100 agencias inspeccionadas, ejecutando las tareas de planificación, coordinación y solución de incidentes y problemas, haciendo aportes significativos a la operatividad y funcionalidad del negocio
- Adecuación Pre y Post Integración BanESCO-Unibanca de los modelos Q-Matic

- Implantación del sistema de monitoreo permanente en la red de agencias, gerencias regionales operativas y calidad y procesos (más de 50 puntos de monitoreo remoto Q-Matic)
- Fase III del programa permanente de Calidad de Servicio al Cliente Interno: realización de talleres a la red de agencias, diseño, documentación, planificación y ejecución de inducciones para sensibilizar y concientizar a los profesionales de atención
- Optimización del modelo estructural de Help Desk Integrado
- Soporte continuo a la red de agencias y áreas centrales a nivel operativo, procesos, sistemas, negocios, productos y servicios: más de 150 mil requerimientos del cliente interno atendidos, más de 90 mil requerimientos solucionados en el Front-End, más de 50 mil requerimientos canalizados a las Áreas de Solución y con seguimiento continuo en procura de su solución
- Evaluación, adecuación e implantación de nuevas áreas de solución en Help Desk: más de 20 áreas de solución incorporadas y más de 50 áreas reestructuradas en sus tipificaciones de incidentes y acuerdos de servicios.

## INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Destaca el proyecto de la nueva sede de la organización en Bello Monte, antiguo Edificio Maxy's, la cual tendrá 62.000 metros cuadrados de construcción. El proyecto contempla la rehabilitación de la estructura existente y su ampliación.

- Inicio de los trabajos de construcción de la sede la cual está avanzada en un 40 %.
- Remodelación de 70 agencias para la integración de BanESCO- Unibanca.
- Cambio de imagen en la totalidad de la nueva red BanESCO, lográndose fabricar 7000 m2 de avisos.
- Construcción de las nuevas oficinas de BanESCO Seguros en Caracas, Torre KPMG y Edificio Las Mercedes en Chacao.
- Construcción de nuevas oficinas de Banca Privada en Barquisimeto y Puerto Ordaz.

## RECURSOS HUMANOS

Durante el segundo semestre de 2002 el papel del equipo de Recursos Humanos continuó orientado de acuerdo a los contextos a los que se ha enfrentado nuestra organización, no solo a la administración del recurso humano, sino a la administración del cambio y a la transformación organizacional, desarrollando un papel importante en cada uno de sus proyectos.

En julio culminaron las actividades correspondientes al proceso de Integración, destacando los refuerzos a nivel nacional de los módulos de adiestramiento previamente establecidos, los procesos de revisión de estructuras presentando resultados a través de un Estudio de Mercado de Estructuras Organizacionales, el operativo para el proceso de actualización de la documentación de ingreso de todos los trabajadores de Unibanca derivado de la sustitución de patrono, todo ello a efectos de consolidar una organización única en su estilo.

También destaca la participación en el Congreso Nacional de Recursos Humanos, al cual fue invitado nuestro presidente como ponente en el tema La Visión Empresarial: Compitiendo en Tiempos de Caos.

En materia de Reclutamiento y Selección se efectuaron 590 ingresos, 2.060 traslados, 217 promociones y 129 evaluaciones de potencial.

El índice de rotación mensual promedio del semestre se ubicó en 0,94%, procesándose 591 egresos sobre una nómina promedio mensual de 8.674 empleados. Comparando esta rotación con la del primer semestre (1,21%) se observa una disminución de 22%, lo cual describe, al igual que en el primer semestre, una rotación estable que puede estar influenciada por: a) el sentido de pertenencia, identificación empresarial y compromiso con la organización que forma parte de nuestra cultura y b) la fuerte contracción del mercado laboral al mantenerse las tendencias del sistema.

En relación a los informes de gestión y estadísticas se efectuó una revisión de los mismos así como de las diferentes variables que pudiesen incorporarse en función del valor agregado que generen.

Destaca la elaboración de tres estudios de microclima para las áreas de Almacén y Proveeduría, Correspondencia y Canales Electrónicos, a efectos de realizar diagnósticos sobre su situación actual.

En materia de adiestramiento, se continuó con el entrenamiento promedio mensual del 29% de la población total (2.400 empleados mensualmente), con una inversión aproximada en este semestre de Bs. 1,2 millardos, cumpliendo con los programas de formación pautados para el año 2002.

Resalta también la participación y desarrollo de los proyectos:

- Proceso de Certificación Gestores de Cobranza, Taller de Integración Equipos de Alto Desempeño dirigido a las Bancas Especializadas, Programa de Alto Desempeño (PAD) dirigido a la fuerza de ventas.
- Programa de Cultura Organizacional, el cual se impartió a un 80% de la población a nivel nacional, superando las expectativas en cuanto a: motivación, interrelación de los miembros de las diferentes áreas, ruptura de paradigmas e identificación como empresa productiva y orientada al desarrollo de su gente a través de dinámicas que permitieron internalizar y vivenciar el modelo de negocios, la misión y los valores organizacionales. En el año 2003 se continuará con el resto del personal así como el nuevo ingreso, lo que deja ver que más de la mitad del personal conoce a Banesco más allá de lo que significa un contrato de trabajo.
- Programa de Calidad de Servicio al Cliente Interno: "Haciendo la diferencia", dictado al 80% de la población a nivel nacional. El mismo desarrolla dinámicas que permiten explorar las debilidades y fortalezas de los participantes dentro de sus funciones laborales, mejorando y contribuyendo con el crecimiento continuo en los procesos de calidad y objetivos organizacionales, destacando básicamente los valores persona -organización, misión persona-organización, visión persona-organización, estructura-modelo de negocio.
- El proyecto Facultamiento para el área de ventas conllevó a la conformación de un equipo multidisciplinario integrado por personal de las diferentes áreas de Recursos Humanos y las empresas

consultores González & Asoc. y Franklin Covey, logrando una metodología para la implementación de un sistema de competencias que permita identificar las brechas de competencias y destrezas en el personal que conforma el área de la Red de Ventas y las Bancas Especializadas con el propósito de alinear el recurso humano a los procesos y al negocio. Dentro de los avances hasta la fecha se mencionan:

- Identificación de las Competencias para los diferentes cargos de la Red de Ventas, actualmente en reajustes por cambios en las funciones de los roles por la Empresa González & Asociados.
- Elaboración de un Diccionario de Competencias Genéricas de Banesco, derivado de la homologación de perfiles de competencias desarrollados en el año 2002 siguiendo lineamientos de la metodología Hay McBear y utilizando atributos y principios aportados por las empresas asesoras del proyecto, adaptando el modelo a nuestra cultura.
- Construcción del Perfil de Competencias y sus indicadores conductuales, identificadas y ponderadas con los líderes del área, de acuerdo a los nuevos perfiles y funciones del factor humano para los cargos de las Bancas Especializadas: Gerente Regional, Ejecutivo de Cuenta, Asistente Ejecutivo.

También destaca en este semestre el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, para el cual se han venido realizando acciones con la finalidad de conformar el Voluntariado Banesco, con el apoyo de Fe y Alegría y el comité ad hoc de Responsabilidad Social de la Organización.

En materia de Planificación y Remuneración se culminó el Proceso de Evaluación de Desempeño correspondiente al año 2002, conjuntamente con la aplicación de la política salarial aprobada. Los resultados del proceso de Evaluación del total de 8.164 trabajadores, muestran en promedio una calificación de Muy Bueno Alto. El incremento promedio fue de 23% y el costo total de la política salarial se ubicó en Bs. 25,5 millardos.

En este período destacan los procesos especiales de actualización del registro de empleados y la estructura organizacional, el cual conllevó a un estudio de mercado, análisis de tipos de estructuras, jerarquías y niveles de reporte. Se inició el análisis de la ejecución presupuestaria correspondiente al año 2002 con la sustentación de costos y variaciones, así como los escenarios posibles para el presupuesto de gastos de personal para el año 2003 en función de diversos escenarios que incluyen la situación socio-política y económica actual. Se coordinaron las actividades relativas al proceso de renovación de la Convención Colectiva de Trabajo para toda la población Banesco.

En materia de Administración de Personal, se coordinó y dio cumplimiento oportuno a todo lo relacionado con los pagos del personal correspondiente a las nóminas mensuales, y aquellos pagos extra nómina (Intereses sobre Prestaciones Sociales, Fideicomisos, Utilidades, Bonos Vacacionales, etc). Se procedió al registro de los costos a fin de que los mismos se reflejen en el balance de la organización, cancelación de las retenciones legales y contractuales de la organización y presentación a los organismos oficiales (SENIAT, INCE, SSO, Ministerio del Trabajo, SUDEBAN, Auditores Externos, etc.) de los informes requeridos.

Asimismo, se prestó la atención al personal en las diferentes áreas y servicios administrativos básicos tales como: Seguro Social, Hospitalización, Cirugía y Maternidad, Vacaciones, Anticipo de Prestaciones Sociales, Constancias de Trabajo, Liquidaciones y otros servicios al personal.

Se continuó con el rescate del capital de Prestaciones Sociales del personal de Unibanca, colocados en Fideicomiso para ser aplicado a la contabilidad de la Organización tal como lo establece la ley.

Destacan otras actividades especiales tales como:

- Unificación de las nóminas de Unibanca y Banesco bajo un mismo servidor.
- Automatización de procesos especiales como vacaciones y liquidaciones a efectos de mejorar los tiempos de respuesta.
- Actualización de la documentación en los expedientes del personal activo.

En materia de Bienestar Social se dio cumplimiento a todas las disposiciones legales y contractuales tales como Programa de Alimentación, Uniformes, Juguetes Navideños, entre otros. A su vez destaca la ejecución del Plan Vacacional Banesco, el Torneo de Bowling y las Mini-Olimpiadas, programas sociales orientados y diseñados con la intención de mejorar la calidad de vida del recurso humano y promover un clima laboral armonioso, extensivo al entorno familiar de cada uno de los empleados.

Adicionalmente, en líneas generales, se hicieron los estudios para la posible aplicación de los siguientes proyectos:

- Propuesta de Estudio de Liderazgo y Estilos de Supervisión dirigido a los Vicepresidentes, a fin de conocer las brechas y resaltar las fortalezas existentes.
- Propuesta de Diagnóstico para la Mudanza e Intervención Conductual de la nueva sede a efectos de facilitar la adaptación a los nuevos espacios.
- Propuesta de Estudio de Clima Organizacional para toda la Organización, a fin de conocer el status actual de nuestra organización y su clima interno.

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002

## ACTIVO

	DICIEMBRE-02	DICIEMBRE-02	JUNIO-02	JUNIO-02
<i>Expresado en Miles de Bolívares</i>	Balances de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balances de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
<b>Disponibilidades</b>	<b>426.107.094</b>	<b>584.523.969</b>	<b>449.953.607</b>	<b>538.177.664</b>
Efectivo	84.296.924	84.319.315	64.983.308	65.002.508
Banco Central de Venezuela	275.927.656	275.927.656	226.437.585	226.437.585
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	17.987.887	17.987.887	15.291.585	15.291.585
Bancos y Corresponsales del Exterior	22.862.884	181.257.368	77.088.734	165.293.591
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	25.043.749	25.043.749	66.186.908	66.186.908
(Provisión para Disponibilidades)	-12.006	-12.006	-34.513	-34.513
<b>Inversiones en Títulos de Valores</b>	<b>994.408.375</b>	<b>1.048.285.390</b>	<b>529.075.727</b>	<b>524.890.490</b>
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	162.346.007	414.905.532	20.269.884	25.201.535
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	465.145.123	180.072.383	252.869.281	213.915.774
Inversiones en Otros Títulos Valores	25.926.907	25.926.907	40.406.560	40.406.560
Inversiones de Disponibilidad Restringida	340.990.338	427.380.568	215.530.002	275.366.621
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	<b>716.845.227</b>	<b>747.319.441</b>	<b>705.816.258</b>	<b>737.889.958</b>
Créditos Vigentes	760.746.834	797.901.787	726.523.622	762.042.338
Créditos Reestructurados	31.440.317	32.384.980	44.929.068	45.739.069
Créditos Vencidos	50.134.056	50.134.056	65.467.932	65.467.932
Créditos en Litigio	2.954.485	2.954.485	5.586.879	5.586.879
(Provisión para Cartera de Créditos)	-128.430.465	-136.055.867	-136.691.243	-140.946.260
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	<b>81.547.137</b>	<b>86.693.539</b>	<b>88.452.384</b>	<b>90.006.192</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	3.071.191	0	1.180.826
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	45.062.700	46.396.535	57.999.834	57.530.855
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	49.758.107	50.499.483	60.592.108	61.434.070
Comisiones por Cobrar	2.972.026	2.972.026	2.050.060	2.050.059
Rendimientos por Cobrar por Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-16.245.696	-16.245.696	-32.189.618	-32.189.618
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	<b>54.974.681</b>	<b>7.503.774</b>	<b>49.122.481</b>	<b>14.407.867</b>
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	7.903.774	7.903.774	22.494.449	22.494.449
Inversiones en Sucursales	47.470.907	0	34.714.614	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	-400.000	-400.000	-8.086.582	-8.086.582
<b>Bienes Realizables</b>	<b>41.267.566</b>	<b>41.267.566</b>	<b>27.710.641</b>	<b>27.710.641</b>
<b>Bienes de Uso</b>	<b>257.047.519</b>	<b>257.311.496</b>	<b>145.140.652</b>	<b>145.370.516</b>
<b>Otros Activos</b>	<b>289.215.237</b>	<b>292.748.725</b>	<b>339.018.785</b>	<b>351.804.071</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>2.861.412.836</b>	<b>3.065.653.900</b>	<b>2.334.290.535</b>	<b>2.460.257.399</b>

## ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS (DETALLES)

Tipos de Fideicomiso	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administración Pública, Estatales, Municipales y Dtto. Capital	Entes Descentralizados y otros Organismos con Régimen Especial	TOTAL
Inversión	3.721.921	362.173	108	3.951.374	28.708.714	36.744.290
Garantía	2.279.494	480.660.989	200.574	0	9.863.532	493.004.589
Administración	267.709.553	83.809.496	27.790.441	37.872.907	736.101.533	1.153.283.930
Características Mixtas	1.369.344	6.965	0	0	0	1.376.309
Otros	0	138.119	0	0	0	138.119
<b>Total</b>	<b>275.080.312</b>	<b>564.977.742</b>	<b>27.991.123</b>	<b>41.824.281</b>	<b>774.673.779</b>	<b>1.684.547.237</b>
Inversiones Cedidas	565.913.904					
Préstamos al Sector Agrícola	108.787.456					
Captaciones de Entidades Oficiales	343.377.449					

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

## PASIVO Y PATRIMONIO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002

	DICIEMBRE-02	DICIEMBRE-02	JUNIO-02	JUNIO-02
<i>Expresado en Miles de Bolívares</i>	Balances de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balances de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
<b>PASIVO</b>				
<b>Captaciones del Público</b>	<b>1.712.112.480</b>	<b>1.802.179.930</b>	<b>1.430.260.747</b>	<b>1.482.124.606</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	982.067.660	982.067.660	840.689.138	840.689.138
Cuentas Corrientes No Remuneradas	465.035.259	465.035.259	382.380.840	382.380.840
Cuentas Corrientes Remuneradas	517.032.401	517.032.401	458.308.298	458.308.298
Otras Obligaciones a la Vista	73.289.862	73.387.398	106.337.311	106.420.943
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	485.325.908	525.212.378	418.894.066	434.959.432
Depósitos a Plazo	165.752.935	215.836.379	52.795.629	88.510.489
Títulos Valores Emitidos por la Institución	5.636.940	5.636.940	11.520.970	11.520.970
Captaciones del Público Restringidas	39.175	39.175	23.633	23.634
<b>Obligaciones con el BCV</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Captaciones y Obligaciones con el BANAP</b>	<b>1.213.244</b>	<b>1.213.244</b>	<b>1.119.663</b>	<b>1.119.663</b>
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	<b>204.394.854</b>	<b>308.821.304</b>	<b>141.872.138</b>	<b>206.817.894</b>
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un año	47.418.033	47.418.033	75.990.965	75.990.965
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un año	148.423.886	252.850.337	57.278.174	119.075.730
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un año	0	0	0	3.148.200
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un año	2.799.885	2.799.884	2.452.208	2.452.208
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un año	5.753.050	5.753.050	6.150.791	6.150.791
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>	<b>278.230.255</b>	<b>278.230.255</b>	<b>134.365.178</b>	<b>134.365.178</b>
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	<b>11.332.792</b>	<b>12.844.283</b>	<b>9.803.093</b>	<b>10.947.812</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	7.235.508	7.790.921	7.848.871	8.198.383
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	109.695	109.695	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	2.240.495	3.196.573	1.438.964	2.234.171
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	1.747.094	1.747.094	515.258	515.258
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
<b>Acumulaciones y Otros Pasivos</b>	<b>112.405.115</b>	<b>120.640.787</b>	<b>144.142.297</b>	<b>152.154.827</b>
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Obligaciones Convertibles en Capital</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>2.319.688.740</b>	<b>2.523.929.803</b>	<b>1.861.563.116</b>	<b>1.987.529.980</b>
<b>Gestion Operativa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Patrimonio</b>				
<b>Capital Social</b>	<b>312.120.950</b>	<b>312.120.950</b>	<b>312.120.950</b>	<b>312.120.950</b>
Capital Pagado	312.120.950	312.120.950	312.120.950	312.120.950
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	115.875.470	115.875.470	115.875.470	115.875.470
Reservas de Capital	42.228.415	42.228.415	28.142.229	28.142.229
Ajustes al Patrimonio	0	0	0	0
Resultados Acumulados	111.417.809	111.417.809	51.730.416	51.730.416
Ganancia o Pérdida no Realizada en Inversiones en Títulos Valores Disponible para la Venta (Acciones en Tesorería)	5.808.389	5.808.390	2.175.403	2.175.403
	-45.726.937	-45.726.937	-37.317.049	-37.317.049
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>541.724.096</b>	<b>541.724.097</b>	<b>472.727.419</b>	<b>472.727.419</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2.861.412.836</b>	<b>3.065.653.900</b>	<b>2.334.290.535</b>	<b>2.460.257.399</b>
<b>Cuentas Contingentes Deudoras</b>	<b>176.474.143</b>	<b>177.136.768</b>	<b>143.711.821</b>	<b>144.311.821</b>
<b>Activos de los Fideicomisos</b>	<b>1.684.547.237</b>	<b>1.684.547.237</b>	<b>1.393.749.005</b>	<b>1.393.749.005</b>
<b>Otros Encargos de Confianza</b>	<b>35.693.947</b>	<b>35.693.947</b>	<b>38.659.325</b>	<b>38.659.325</b>
<b>Cuentas Deudoras otros Encargos de Confianza (FMH)</b>	<b>394.822.430</b>	<b>394.822.430</b>	<b>344.178.261</b>	<b>344.178.261</b>
<b>Otras Cuentas Deudoras del Fondo Mutual Habitacional</b>	<b>3.673.783</b>	<b>3.673.783</b>	<b>2.401.718</b>	<b>2.401.718</b>
<b>Otras Cuentas de Orden Deudoras</b>	<b>3.672.920.872</b>	<b>3.690.272.478</b>	<b>3.189.900.229</b>	<b>3.206.824.411</b>
<b>Otras Cuentas de Registro Deudoras</b>	<b>1.485.525</b>	<b>1.485.525</b>	<b>93.725</b>	<b>93.725</b>

# ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

DEL 01 DE JULIO DE 2002 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2002

	DICIEMBRE-02	DICIEMBRE-01	JUNIO-02	JUNIO-01
Expresado en Millones de Bolívares	Saldo por Operaciones en el Estado	Cantidad por Operaciones en el Exterior	Saldo por Operaciones en Venezuela	Consolidado con Operaciones en el Estado
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>261.556.858</b>	<b>261.594.186</b>	<b>95.559.181</b>	<b>97.101.798</b>
Ingresos por Dividendos	1.197.641	7.021.758	1.796.228	3.068.732
Ingresos por Intereses con Entidad Valiosa	98.752.434	97.571.117	31.698.519	42.953.772
Ingresos por Compra de Cédulas	146.219.065	147.794.293	56.004.940	58.180.517
Ingresos por Otros Ingresos por Cobranza	11.554.104	11.554.209	2.045.380	2.045.380
Ingresos por Intereses Empréstitos AFU y Suces.	726,29	726,29	30.781	30.781
Ingresos por Otros Intereses y Ganancias	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	487	487	253	213
<b>Gastos Financieros</b>	<b>77.775.614</b>	<b>80.449.112</b>	<b>24.475.896</b>	<b>26.548.330</b>
Gastos por Operaciones del Público	40.562.436	41.955.574	7.125.959	7.447.026
Gastos por Obligaciones con el BCV	1.713.667	1.713.667	294	294
Gastos por Obligaciones con el BANAP	388.863	388.863	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Operativos	1.568.518	1.264.264	3.096.172	4.220.798
Gastos por Otros Obligaciones por Intermediación Financiera	24.571.461	24.571.461	12.178.725	12.178.725
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Contables en Capital	0	0	0	0
Gastos por Otros Préstamos y Recursos	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	4.078,09	9.577,363	1.174.747	2.561,547
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>183.781.244</b>	<b>181.145.074</b>	<b>71.083.285</b>	<b>70.553.468</b>
Ingresos por intereses con de Activos Financieros	7.501.546	2.501.246	219.507	219.507
Gastos por Ineficiencia de Efectuación de Activos Financieros	0	8.469,118	25.576.185	46.289.333
Gastos por Ineficiencia de Efectuación de Otros Gastos por Cobranza	0	8.469,118	25.576.185	46.289.333
Gastos de Provisión a Entidad Valiosa	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>186.282.730</b>	<b>172.675.956</b>	<b>45.507.100</b>	<b>24.264.135</b>
Otros Ingresos Operativos	154.451.509	175.181.039	167.383.988	204.418.148
Otros Gastos Operativos	54.154.988	54.154.987	45.392.955	76.609.951
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>286.456.558</b>	<b>296.293.476</b>	<b>168.017.352</b>	<b>151.931.787</b>
Menos Gastos de Mantenimiento	183.412.062	195.157.360	63.685.945	80.211.550
Gastos de Personal	78.983.022	78.072.749	25.799.318	21.891.657
Gastos de Alquiler y Arrendamientos	109.827.367	115.441.807	46.112.937	54.266.203
Agencias y Comisiones de Bancos y Depósitos y Provisiones Bancarias	4.710.458	4.710.458	1.110.363	1.710.563
Agencias y Comisiones de Bancos y Otras Inter. Fin.	883.795	883.795	141.107	141.107
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>101.044.676</b>	<b>101.044.676</b>	<b>102.951.407</b>	<b>71.722.257</b>
Ingresos por Bienes Realizables	6.047.541	6.047.541	0	0
Ingresos por Emisiones Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	949.608	949.608	139.578	0
Gastos por Bienes Realizables	10.181.184	10.441.184	2.180.283	0
Gastos por Efectuación de Amortización y Desvalorización de Bienes Diferos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	24.240.360	24.240.360	24.298.811	0
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>78.332.981</b>	<b>78.332.981</b>	<b>71.722.257</b>	<b>71.722.257</b>
Ingresos Extraordinarios	98.142	98.142	58.493	58.493
Gastos Extraordinarios	1.162,013	1,162,013	120,622	1,566,222
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>72.329.156</b>	<b>72.329.156</b>	<b>71.860.128</b>	<b>71.860.128</b>
Impuestos sobre la Renta	1.898,279	1,898,279	9,544	98,544
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>70.430.877</b>	<b>70.430.877</b>	<b>70.850.584</b>	<b>70.850.584</b>
Aplicación de Resultado Neto				
Reserva Legal	14.086,186	14.086,186	34.172.717	14.172.717
Utilidad Reservada	0	0	4.251.815	4.251.815
Justa Distribución	0	0	4.251.815	4.251.815
Excedentes y Empréstitos	0	0	0	0
Otros Reservas de Capital	0	0	0	0
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>55.840.432</b>	<b>55.840.432</b>	<b>51.730.417</b>	<b>51.730.417</b>
Aporte LESEP	704,309	704,309	708,635	708,635

## Evaluación del Patrimonio Diciembre 2002

Patrimonio + Gestión Operativa	*100=	18,93%
ACTIVO TOTAL		
ACTIVO IMPRODUCTIVO	*100=	141,69%
Patrimonio + Gestión Operativa		.

## Solvencia Bancaria y Calidad de Activo Diciembre 2002

Provisión Cartera Créditos	*100=	15,19%
CARTERA CREDITO BRUTA		
CARTERA INMOVILIZADA BRUTA	*100=	6,28%
Cartera Crédito Bruta		.

## Gestión Administrativa (\*) Diciembre 2002

Gastos Personal + Gastos Operativos	*100=	20,21%
ACTIVO PRODUCTIVO PROMEDIO		
GASTOS PERSONAL + GASTOS OPERATIVOS	*100=	68,00%
Ingresos Financieros		.

## Rentabilidad (\*) Diciembre 2002

Resultado Neto	*100=	8,01%
ACTIVO PROMEDIO		
RESULTADO NETO	*100=	43,60%
Patrimonio Promedio		.

## Liquidez Diciembre 2002

Disponibilidades	*100=	24,89%
CAPTACIONES DEL PUBLICO		
DISPONIBILIDADES + INVERSIONES TITULOS VALORES	*100=	34,37%
Captaciones del Público		.

(\*) Porcentajes Anualizados

## Presidencia de la Junta Directiva

### Presidente Ejecutivo

### Directores Principales

## Estructura Organizacional

### Directores Ejecutivos

Jorge Caraballo Rodríguez  
Fernando Crespo Suárez  
Gonzalo Clemente Rincón  
Josefina Fernández Maroño  
Nelson Becerra Méndez  
Salvador Cores González

### Vicepresidencias Ejecutivas

Alberto De Armas Baterrech  
Ana María Quintela de Cardozo  
Daisy Josefina Véliz De Marzoli  
James Perdomo Machado  
José Di Filippo Hernand  
José Manuel Fernández Pérez  
Juan Ignacio Uria Arteaga  
Luleyma Escalante  
María Clara Alviárez Hurtado  
María Rebeca Fontalvo  
Melba Beatriz Rosales Conde  
Miguel Ángel Marcano Cartea  
Miriam Bustillo de Briceño  
Myrna Hobaica Tovar  
Olga Marcano de Vaamonde  
Pedro Luis Garmendía Espósito  
Ricardo Ayala Villanueva

### Vicepresidencias Ventas y Negocios

Alda Josefina Fernandes Torres  
Alejandro Montenegro Díaz  
Carmen Lorenzo  
César Aníbal Hernández  
Enrique Souchon  
Ihorliss Luis García Méndez  
Irene de Tarbes  
Jorge Salas Taurel  
Kyra Arcia Marcano  
Leyda Grimaldo  
María Alejandra Habberkorn  
María Espinoza Salazar  
María Nuvia García de Ramírez  
Miguel Colmenares  
Nelly Parra Hernández  
Nicolás Fagre  
Rafael González González  
René Fumero Blanco  
Romel Luzardo Romero  
Silvio Forte Del Duca  
Sonia Acuña  
Teresa Yabuur Ebrimain  
Verónica Cubek Quevedo  
Virginia Rivas Rangel  
Xiomara Urdaneta

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Luis Xavier Luján Puigbó

Jorge Caraballo Rodríguez  
Josefina Fernández Maroño  
Gonzalo Clemente Rincón  
Salvador Cores González  
Fernando Crespo Suárez  
Nelson Becerra Méndez  
Carlos Acosta López

*Finanzas e Internacionales*  
*Inmobiliaria, Infraestructura y Seguros*  
*Operaciones*  
*Red de Agencias, Fuerza de Ventas y Bancas Especializadas*  
*Tecnologías, Procesos y Recursos Humanos*  
*Control*

*Productos Financieros*  
*Recursos Humanos*  
*Administración de Crédito y Cobranzas*  
*Banca Electrónica y Soporte Tecnológico*  
*Calidad y Procesos*  
*Contabilidad*  
*Desarrollo de Tecnología*  
*Negocios Push TDC*  
*Agencias II*  
*Fideicomiso*  
*Finanzas y Tesorería*  
*Control Riesgo*  
*Agencias I*  
*Comunicaciones Integradas de Mercado*  
*Crédito*  
*Baneco Seguros*  
*Bancas Especializadas*

*Operaciones LPH*  
*Coordinación Ventas Fideicomiso*  
*Banca de Empresas*  
*Push LPH*  
*Banca Gobierno*  
*Alfca*  
*Región Zulia - Falcón*  
*Banca Corporativa*  
*Negocios Push TDC*  
*Cobranzas y Recuperaciones*  
*Banca Intermedia*  
*Región Oriente Sur*  
*Administración Cartera y Operaciones Fideicomiso*  
*Región Centro Los Llanos*  
*Fuerza de Ventas*  
*Banca Petrolera y Empresas Básicas*  
*Negocio Comercial*  
*Banca Agropecuaria*  
*Región Occidental Andina*  
*Región Capital Oeste*  
*Región Capital Este*  
*Banca Privada*  
*Post-venta Fideicomiso*  
*Crédito Hipotecario y Consumo*  
*Región Capital Centro*

Yajaira Gómez Mendoza  
Yalitzza Lares  
Zoraida García Castellano

## **Vicepresidencias Apoyo Corporativo**

Adil Coury Emmanuelli  
Alberto Martínez González  
Alcides Cayama  
Alexis Ríos Borrego  
Antonio Dugarre  
Carlos Silva  
Enilde Betancourt  
Froilán Pérez Toros  
Haydee Araujo de Casique  
Ivonne Estrada  
Joaquín Pérez Cabrera  
José Antonio Oliveros Febres Cordero  
José Luis Guerrero  
José Manuel Rodríguez Sánchez  
José Manuel Sánchez  
José Padrón Salazar  
Luis Enrique Franco  
Luis Figueroa Bastardo  
Luis Mejías Cerezo  
Lya Lecuona  
Marco Tulio Ortega  
María Rufes  
María De La Cruz Campos  
María Milagros Briceño  
María Olga Larrauri  
Maricarmen Peña  
Mariela Colmenares  
Marino Márquez  
Mayerlin Flores Perdomo  
Miguel Ángel Mata  
Nahualí Vázquez  
Olga Mifsut Gutiérrez  
Patricia Rago Tovar  
Pedro Coa Gimón  
Raquel Cabrera Sotillo  
Roberto Delgado Landaeta  
Susana Santamaría Gallardo  
Trina Vallera León  
Víctor Cova  
Vilma A. Rodríguez Vivas  
William Lecuona  
Yesenia Reverón

Yin Wa Ng

## **Vicepresidencias Adjuntas**

Alexis Blanco Rivero  
Julio César Gil  
Lucy Von Seggern  
Ruperto Adrianza  
Socorro Naranjo  
Yaneth Cadenas

*Cobranzas TDC  
Crédito Comercial  
Administración de Cartera*

*Operaciones de Seguros  
Administración de Plataforma  
Conservación Infraestructura Física Operativa  
Análisis Financiero  
Gestión Tributaria  
Operaciones de Tarjetas de Crédito Back End  
Procesos Institucionales Operaciones y Finanzas  
Calidad y Servicios  
Infraestructura Física  
Mercadeo Directo y Red  
Automatización TDC  
Tesorería Nacional  
Soporte Tecnológico Activo y Pasivo  
Riesgo Operativo  
Internacional  
Canales Electrónicos  
Tecnología  
Procesos de Activos y Canales  
Seguridad  
Automatización de Documentos  
Consultoría Jurídica  
Clientes  
Contraloría  
Documentación de Crédito  
Automatización Fideicomiso, Finanzas y Tesorería  
Mercadeo Productos  
Información  
Contabilidad  
Banca Electrónica  
Control Riesgo Cartera  
Soporte Redes y Servicios de Alta Disponibilidad  
Productos Pasivo y Desarrollo Canal  
Banca Virtual  
Estudios Económicos  
Seguridad de Datos y Auditoría de Sistemas  
Finanzas  
Comunicaciones Corporativas  
Logística  
Operaciones  
Productos Activos, TDC, Internacional y Programas de Lealtad  
Servicios al Cliente  
Automatización de Procesos, Control de Gestión  
y Automatización de Datos  
Sistemas Financieros*

*Auditoría  
Administración de Personal  
Adiestramiento  
Operaciones  
Reclutamiento y Selección  
Planificación y Remuneración*

SEDE PRINCIPAL  
AVENIDA PRINCIPAL DE LAS MERCEDES CON CALLE GUAICAIPURO, TORRE BANESCO I Y II. EL ROSAL  
BANCA TELEFÓNICA: 0500BANCO24 / 0500-226.26.24 • TELÉFONO MASTER: (0212) 501.71.11  
WEB SITE: [WWW.BANESCO.COM](http://WWW.BANESCO.COM)

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN CAPITAL CENTRO

### Gerencia Regional Zona Sabana Grande

**Sabana Grande, Las Delicias**  
Teléfonos: 762.99.33 • 761.03.24  
**Santa Mónica, Av. A. Michelena**  
Teléfonos: 693.44.06 • 693.42.21  
**Gran Café**  
Teléfonos: 761.59.98 • 761.76.73  
**Colinas de Bello Monte**  
Teléfonos: 753.29.45 • 751.29.05  
**La Florida**  
Teléfonos: 730.45.57 • 730.87.20  
**Francisco Solano**  
Teléfonos: 706.80.03 • 706.80.18  
**Santa Mónica, Avenida Teresa de La Parra**  
Teléfonos: 661.15.50 • 661.90.92  
**Bello Monte, Avenida Miguel Ángel**  
Teléfonos: 754.08.15 • 753.69.86  
**Centro Comercial Plaza Santa Mónica**  
Teléfonos: 662.66.31 • 662.19.38  
**Centro Comercial El Recreo, Nivel C-1**  
Teléfonos: 761.28.98 • 761.91.79  
**Sucursal del Este**  
Teléfonos: 707.82.29 • 707.81.30  
**Plaza Venezuela**  
Teléfonos: 781.48.97 • 781.22.08  
**Centro Comercial El Recreo, Nivel C-4**  
Teléfonos: 761.99.15 • 761.42.05  
**Bello Monte**  
Teléfonos: 753.17.51 • 753.18.57  
**La Campiña**  
Teléfonos: 730.67.65 • 730.32.86  
**Fontur**  
Teléfonos: 763.37.37 • 763.77.76  
**PDVSA, Los Chaguaromos**  
Teléfonos: 693.50.58 • 693.50.67

### Gerencia Regional Zona Parque Cristal

**Chacao, Avenida Libertador**  
Teléfonos: 263.11.48 • 263.47.17  
**Chacao Norte**  
Teléfonos: 267.43.02 • 264.05.53  
**Los Palos Grandes**  
Teléfonos: 286.02.54 • 286.34.55  
**Altamira**  
Teléfonos: 267.17.74 • 265.36.85  
**Sambil, Nivel Libertador**  
Teléfonos: 263.79.38 • 263.58.25  
**Plaza La Castellana**  
Teléfonos: 263.26.86 • 263.13.31  
**Parque Cristal**  
Teléfonos: 285.25.62 • 285.35.86  
**Chacao, Avenida Francisco de Miranda**  
Teléfonos: 265.09.94 • 266.31.17  
**Clínica El Ávila**  
Teléfonos: 262.21.62 • 261.55.23  
**Sambil, Nivel Feria**  
Teléfonos: 263.72.22 • 263.79.10  
**Centro Comercial San Ignacio**  
Teléfonos: 267.11.77 • 265.93.10  
**Plaza Francia**  
Teléfonos: 285.93.73 • 285.95.37  
**Yamín Altamira**  
Teléfonos: 264.27.09  
**Multi Centro Empresarial del Este**  
Teléfonos: 267.89.56 • 265.70.85  
**Dirección Ejecutiva de la Magistratura**  
Teléfonos: 264.41.09 • 266.75.03

### Gerencia Regional Zona La Carlota

**Carlota Plaza**  
Teléfonos: 238.49.35 • 238.45.66  
**El Rosal**  
Teléfonos: 901.88.00 • 901.87.41  
**Bancomercado El Marqués**  
Teléfonos: 272.76.20 • 272.58.86  
**El Marqués**  
Teléfonos: 234.95.31 • 235.54.65  
**Los Ruices**  
Teléfonos: 238.58.28 • 238.72.39  
**Boleíta Norte**  
Teléfonos: 237.28.72 • 234.49.23  
**Campo Alegre**  
Teléfonos: 206.61.40 • 206.61.44  
**Sebucán**  
Teléfonos: 283.33.44 • 283.33.55  
**Centro Comercial Boleíta Center**  
Teléfonos: 235.26.91 • 235.28.51  
**Rómulo Gallegos**  
Teléfonos: 234.68.10 • 237.21.28

**Los Cortijos**  
Teléfonos: 239.59.57 • 239.82.79  
**Boleíta Sur**  
Teléfonos: 235.85.28 • 235.60.56  
**Centro Express Chacaíto**  
Teléfonos: 951-70-34 / 952-40-65

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN CAPITAL ESTE

### Gerencia Regional Zona Los Teques

**Centro Comercial Nuevos Teques**  
Teléfono: 323.04.92  
**Centro Comercial La Cascada**  
Teléfono: 383.21.38  
**Los Teques, Calle Miquelén**  
Teléfono: 321.12.22  
**San Antonio de los Altos**  
Teléfono: 373.57.05  
**Charallave**  
Teléfono: (0239) 246.09.66  
**Los Teques**  
Teléfono: 332.30.11  
**Santa Teresa del Tuy**  
Teléfono: (0239) 231.08.93  
**Cúa**  
Teléfono: (0239) 212.08.31  
**Ocumare del Tuy**  
Teléfono: (0239) 225-27-80  
**Carrizal**  
Teléfono: 383.37.55

### Gerencia Regional Zona Tamanaco

**Cubo Negro**  
Teléfonos: 993.12.08 • 993.23.20  
**Macaracuay Plaza**  
Teléfonos: 257.75.23 • 257.59.10  
**Plaza Las Américas, Nivel Boulevard**  
Teléfonos: 986.16-63 • 985.78.55  
**Plaza Las Américas, Nivel C-2**  
Teléfonos: 985.48.05 • 987.17.78  
**Centro Comercial Santa Marta**  
Teléfonos: 992.52.97 • 991.70.68  
**Centro Express Plaza Las Américas**  
Teléfonos: 985.70.13 • 985.82.43  
**C.C.C.T., Nivel C-2**  
Teléfonos: 902.96.22 • 902.96.23  
**Las Mercedes, Calle París**  
Teléfonos: 993.44.54 • 993.64.44  
**PDVSA Chuao**  
Teléfonos: 991.23.31 • 991.24.31  
**Policlínica Metropolitana**  
Teléfonos: 986.11.01 • 986.38.79  
**Santa Paula, C.C. El Sol**  
Teléfonos: 985.60.35 • 986.83.21

### Gerencia Regional Zona La Urbina

**La Urbina, Centro Empresarial**  
Teléfonos: 243.25.34 • 243.25.45  
**La Urbina, Universidad Santa María**  
Teléfono: 243.71.26  
**Guarenas Casarapa**  
Teléfonos: 361.62.22 • 361.58.11  
**Centro Comercial Buena Ventura**  
Teléfonos: 381.01.01 • 381.12.35  
**La Urbina Avenida Principal**  
Teléfonos: 242.77.11 • 242.78.11  
**La Urbina, Zona Industrial**  
Teléfonos: 241.09.13 • 241.38.81  
**Petare**  
Teléfonos: 256.76.73 • 256.99.61  
**Guarenas**  
Teléfonos: 362.90.57 • 362.96.46  
**Fila de Mariches**  
Teléfonos: 532.07.01 • 532.08.05  
**Palo Verde**  
Teléfonos: 251.63.89 • 251.64.60  
**Guatire**  
Teléfonos: 344.11.65 • 344.20.49  
**Caucagua**  
Teléfono: (0234) 662.15.18  
**Bloque De Armas, Guatire**  
Teléfono: 381.13.92

### Gerencia Regional Zona Concreta

**Centro Comercial Santa Fe**  
Teléfonos: 976.56.25 • 976.64.96  
**La Trinidad**  
Teléfonos: 943.33.10 • 943.37.73

**Concreta**  
Teléfonos: 975.34.68 • 975.38.25  
**Centro Comercial Alto Prado**  
Teléfonos: 978.37.80 • 978.14.80  
**La Boyera**  
Teléfonos: 963.04.68 • 963.05.36  
**Centro Comercial La Boyera**  
Teléfonos: 963.04.68 • 963.53.35  
**Centro Comercial Galerías**  
Teléfonos: 975.39.60 • 975.19.74  
**Baruta**  
Teléfonos: 945.60.55 • 945.62.44  
**El Hatillo**  
Teléfonos: 963.43.73 • 963.34.37  
**Santa Rosa de Lima**  
Teléfonos: 991.55.34 • 991.80.33  
**Yamín La Trinidad**  
Teléfono: 944.55.98  
**Centro Comercial Los Samanes**  
Teléfonos: 945.39.13 • 945.29.71  
**Alcaldía El Hatillo**  
Teléfonos: 963.04.80 • 963.06.76

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN CAPITAL OESTE

### Gerencia Regional Zona Centro

**Avenida Urdaneta**  
Teléfonos: 576.76.25 • 576.78.55  
**La Candelaria**  
Teléfonos: 577.97.18 • 577.71.51  
**La Hoyada**  
Teléfonos: 543.16.66 • 543.10.23  
**San Bernardino, Conjunto Anauco**  
Teléfonos: 552.19.89 • 552.50.09  
**La Candelaria, Parque Caracas**  
Teléfonos: 574.48.63 • 576.04.58  
**Las Ibarras**  
Teléfonos: 564.96.24 • 564.36.24  
**Plaza Candelaria**  
Teléfonos: 572.72.08 • 572.72.64  
**Los Caobos**  
Teléfonos: 571.13.80 • 571.15.76  
**Mariperez**  
Teléfonos: 793.80.92 • 781.55.24  
**San Bernardino, Avenida Panteón**  
Teléfonos: 552.51.44 • 552.53.55  
**Avenida Fuerzas Armadas**  
Teléfonos: 564.13.49 • 562.21.59  
**El Chorro**  
Teléfonos: 501.84.55 • 501.88.63  
**Ministerio de Relaciones Interiores - Justicia**  
Teléfonos: 563.68.73 • 563.16.13  
**Cruz Verde**  
Teléfono: 542.42.28  
**Comandancia General de la Armada**  
Teléfonos: 552.63.09 • 552.67.92

### Gerencia Regional Zona el Paraíso

**Carmelitas**  
Teléfonos: 862.51.59 • 862.96.49  
**Bancomercado, Centro Comercial Uslar**  
Teléfonos: 471.67.01 • 471.49.83  
**El Paraíso, Avenida Páez**  
Teléfonos: 451.63.81 • 451.46.55  
**Plaza Páez**  
Teléfonos: 481.22.46 • 482.96.29  
**Montalbán, Centro Comercial Uslar**  
Teléfonos: 442.10.90 • 442.11.61  
**Catía La Mar**  
Teléfonos: 352.22.12 • 352.49.41  
**Catía La Mar, Urbanización La Atlántida**  
Teléfonos: 352.80.40 • 352.86.61  
**Centro Comercial Metrocenter**  
Teléfonos: 484.58.16 • 484.50.23  
**Quinta Crespo**  
Teléfonos: 484.03.64 • 482.68.73  
**Centro Comercial Las Fuentes**  
Teléfonos: 451.17.39 • 451.23.49  
**Cipreses**  
Teléfonos: 481.05.25 • 481.73.21  
**Avenida Baralt**  
Teléfonos: 860.39.68 • 860.38.97  
**Maiquetía, Avenida Soublatte**  
Teléfonos: 331.30.45 • 331.32.29  
**El Silencio**  
Teléfonos: 481.46.68 • 482.19.86  
**Montalbán, Centro Comercial La Villa**  
Teléfonos: 442.19.63 • 442.44.23  
**Comandancia Guardia Nacional**  
Teléfonos: 481.72.84 • 482.71.80  
**Canes**  
Teléfonos: 352.23.65 • 352.31.96

**Caraballeda**  
Teléfonos: 394.78.96 • 394.74.64  
**Aduana Aérea**  
Teléfonos: 331.36.34 • 331.33.07  
**Alcaldía Municipio Vargas**  
Teléfono: 332.08.03  
**Los Roques**  
Teléfono: (0237) 221.12.65

## Gerencia Regional Zona Los Chaguaramos

**Parque Central, Tajamar**  
Teléfonos: 572.12.36 • 572.12.69  
**Iglesia San Pedro**  
Teléfonos: 662.13.47 • 662.34.31  
**Centro Comercial El Valle**  
Teléfonos: 672.86.29 • 672.58.66  
**Parque Central, Torre Este**  
Teléfonos: 576.99.96 • 576.63.40  
**Nueva Granada**  
Teléfonos: 631.10.59 • 631.32.21  
**Teresa Carreño**  
Teléfono: 576.03.12  
**Avenida Victoria**  
Teléfonos: 632.82.66 • 632.88.50  
**Los Chaguaramos**  
Teléfonos: 661.57.28 • 662.22.81  
**Fuerte Tiuna**  
Teléfonos: 671.48.18 • 671.80.01  
**Parque Central, Tacagua**  
Teléfonos: 573.11.97 • 573.33.68  
**IPSA Caracas**  
Teléfonos: 662.11.98 • 662.19.85  
**Las Acacias**  
Teléfonos: 632.91.18 • 661.33.41  
**Mercado de Coche**  
Teléfonos: 682.18.45 • 682.35.20  
**Disip, Helicoide**  
Teléfonos: 577.48.61  
**La Bandera**  
Teléfonos: 690.04.66 • 690.06.66  
**Comandancia Ejército**  
Teléfonos: 671.95.32 • 605.51.90  
**Academia Militar**  
Teléfonos: 671.96.01 • 605.57.18  
**Ministerio de la Defensa**  
Teléfonos: 693.21.77 • 693.80.89

## Gerencia Regional Zona San Martín

**Plaza Pérez Bonalde**  
Teléfonos: 872.23.44 • 872.66.89  
**Catia, Avenida Sucre**  
Teléfonos: 864.55.19 • 864.74.68  
**San Martín, Artigas**  
Teléfonos: 451.50.39 • 451.21.45  
**Avenida San Martín, Esquina Mercado**  
Teléfonos: 451.33.77 • 451.54.16  
**Centro Comercial Propatria**  
Teléfonos: 870.13.01 • 870.11.24  
**Vista Alegre**  
Teléfonos: 443.39.86 • 442.50.92  
**Catia Boulevard**  
Teléfonos: 872.50.60 • 872.66.12  
**Catia, Plaza Sucre**  
Teléfonos: 870.32.81 • 872.32.74  
**Bella Vista**  
Teléfonos: 472.25.39 • 472.67.89  
**Caricuao, UD 3**  
Teléfonos: 433.07.22 • 433.36.33  
**Macarao**  
Teléfonos: 433.94.12 • 433.96.77  
**El Junquito**  
Teléfonos: 422.22.22 • 442.22.30  
**Bloque De Armas, San Martín**  
Teléfono: 451.28.64  
**Hospital Militar**  
Teléfono: 462.72.09  
**Casa Militar**  
Teléfonos: 863.06.45 • 863.10.18  
**Brahma Caracas**  
Teléfono: 471.13.25

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN ORIENTE SUR

### Gerencia Regional Zona Guayana

**Puerto Ordaz, Centro Comercial Minas**  
Teléfonos: (0286) 923.62.61 • 923.67.72  
**Ciudad Bolívar, Avenida República**  
Teléfonos: (0285) 654.18.38 • 654.89.93  
**Alta Vista, Avenida Guayana**  
Teléfonos: (0286) 961.36.22 • 961.61.78

**Puerto Ordaz, Centro Oriental**  
Teléfonos: (0286) 923.36.32 • 926.63.37  
**Alta Vista, Calle Aro**  
Teléfonos: (0286) 966.81.30 • 966.81.31  
**Unare**  
Teléfonos: (0286) 952.80.48 • 952.85.22  
**Ciudad Bolívar, Paseo Orinoco**  
Teléfonos: (0285) 632.32.11 • 255  
**Tucupita**  
Teléfonos: (0287) 721.06.17 • 721.33.53  
**San Félix, La Redoma**  
Teléfonos: (0286) 974.08.75 • 974.15.53  
**IPSA Bolívar**  
Teléfonos: (0285) 632.59.46 • 632.76.54  
**Embotelladora Caroní**  
Teléfonos: (0286) 934.04.44 • 934.50.32  
**Embotelladora Guayana**  
Teléfono: (0285) 651.23.44  
**Tumeremo**  
Teléfonos: (0288) 771.02.49 • 771.02.13  
**San Félix, Centro**  
Teléfonos: (0286) 971.27.02 • 971.30.22

### Gerencia Regional Zona Insular Sucre

**Porlamar, Avenida 4 de Mayo**  
Teléfonos: (0295) 263.28.44 • 263.63.22  
**Cumaná, Avenida Bermúdez**  
Teléfonos: (0293) 31.42.55 • 31.60.77  
**Brahma Porlamar**  
Teléfono: (0295) 269.32.94  
**Brahma Cumaná**  
Teléfono: (0293) 467.13.59  
**Rattan Plaza**  
Teléfonos: (0295) 262.64.11 • 262.16.03  
**Carúpano**  
Teléfonos: (0294) 331.14.67 • 331.41.32  
**Porlamar, Vía Centro**  
Teléfonos: (0295) 265.86.11 • 265.86.30  
**Cumaná, Calle Mariño**  
Teléfonos: (0293) 31.18.04 • 32.13.14  
**Embotelladora La Perla**  
Teléfono: (0295) 287.16.11  
**Guiría**  
Teléfonos: (0294) 81.4.82 • 81.4.83  
**Base Naval, Carúpano**  
Teléfono: (0294) 331.19.67  
**Sambil Porlamar**  
Teléfonos: (0295) 262.18.19 • 262.30.77

### Gerencia Regional Zona Nor Oriente

**Centro Comercial Plaza Mayor**  
Teléfonos: (0281) 281.72.31 • 281.51.90  
**Lechería, Universidad Santa María**  
Teléfonos: (0281) 281.85.40 • 281.70.57  
**Lechería, Las Garzas**  
Teléfonos: (0281) 286.23.55 • 286.78.65  
**Puerto La Cruz, Avenida Municipal**  
Teléfonos: (0281) 267.50.06 • 267.68.78  
**Puerto La Cruz, Alberto Ravell**  
Teléfonos: (0281) 267.41.22 • 267.25.44  
**Puerto Píritu**  
Teléfonos: (0281) 241.35.91 • 241.33.89  
**Barcelona, Plaza Bolívar**  
Teléfonos: (0281) 274.94.28 • 274.98.10  
**Barcelona, Neverí Plaza**  
Teléfonos: (0281) 276.95.66 • 276.16.66  
**Lechería, Avenida Bolívar**  
Teléfonos: (0281) 281.00.55 • 281.25.22  
**Lechería, Arismendi**  
Teléfonos: (0281) 287.00.36 • 287.00.76  
**Puerto La Cruz, Calle Libertad**  
Teléfonos: (0281) 264.98.30 • 264.98.31  
**Barcelona, 5 de Julio**  
Teléfonos: (0281) 276.73.80 • 277.30.01  
**Guanta**  
Teléfonos: (0281) 268.34.44 • 268.37.55  
**Gaseosas Orientales**  
Teléfono: (0281) 275.39.84

### Gerencia Regional Zona Sur Oriente

**Maturín, Calle 17**  
Teléfonos: (0291) 642.64.03 • 642.64.38  
**Maturín, Carrera 6**  
Teléfonos: (0291) 643.81.29 • 643.85.05  
**Punta de Mata**  
Teléfonos: (0292) 337.16.07 • 337.16.41  
**El Tigre, Centro Comercial Petrucci**  
Teléfonos: (0283) 241.02.02 • 241.11.49  
**Maturín, Avenida Bolívar**  
Teléfonos: (0291) 641.37.11 • 641.40.11  
**Anaco**  
Teléfonos: (0282) 422.16.78 • 422.23.87

**Temblador**  
Teléfonos: (087) 92.03.33 • 92.03.32  
**Maturín, Catedral**  
Teléfonos: (0291) 643.75.62 • 643.82.38  
**El Tigre**  
Teléfonos: (0283) 235.14.91 • 235.15.40  
**Embotelladora Maturín**  
Teléfono: (0291) 643.71.34  
**Maturín, La Floresta**  
Teléfonos: (0291) 641.50.05 • 641.54.77  
**Caripe**  
Teléfonos: (0292) 545.10.40 • 545.16.02

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN OCCIDENTAL ANDINA

### Gerencia Regional Zona Lara Yaracuy

**Barquisimeto Barquicenter**  
Teléfonos: (0251) 233.03.79 • 233.07.93  
**Barquisimeto Avenida Las Industrias**  
Teléfonos: (0251) 443.09.40 • 443.27.69  
**Barquisimeto, Calle 19**  
Teléfonos: (0251) 230.11.18 • 230.17.64  
**Carora**  
Teléfonos: (0252) 421.05.71 • 421.40.78  
**Aroa**  
Teléfonos: (0253) 227.11.33 • 227.11.55  
**San Felipe, Avenida La Patria**  
Teléfonos: (0254) 231.01.44 • 231.04.12  
**Barquisimeto, Avenida Vargas**  
Teléfonos: (0251) 251.72.78 • 251.77.10  
**Barquisimeto, Avenida Lara**  
Teléfonos: (0251) 254.04.11 • 254.04.22  
**Barquisimeto, Mercabar**  
Teléfonos: (0251) 269.04.78 • 269.16.32  
**Barquisimeto, EPA**  
Teléfonos: (0251) 269.03.12 • 269.17.06  
**San Felipe, 4ta. Avenida**  
Teléfonos: (0254) 234.27.10 • 324.55.12  
**Prosalud**  
Teléfonos: (0254) 232.90.52  
**Yumare**  
Teléfonos: (0254) 578.11.51  
**Brahma Barquisimeto**  
Teléfono: (0251) 269.29.59

### Gerencia Regional Zona Portuguesa Trujillo

**Valera Las Acacias**  
Teléfonos: (0271) 231.40.46 • 231.05.55  
**Valera, Avenida 6**  
Teléfonos: (0271) 221.33.71 • 221.31.15  
**Valera, Avenida Bolívar**  
Teléfonos: (0271) 253.5.96 • 254.8.80  
**Acarigua**  
Teléfonos: (0255) 621.07.11 • 621.08.19  
**Araure**  
Teléfonos: (0255) 621.16.70 • 621.31.59  
**Sabana de Mendoza**  
Teléfonos: (0271) 669.43.58 • 669.09.59  
**Guanare**  
Teléfonos: (0257) 251.71.80 • 251.77.01  
**Tinaquillo**  
Teléfonos: (0258) 766.22.39 • 766.22.51  
**Biscucuy**  
Teléfonos: (0257) 81.0.58 • 81.0.72  
**Turén**  
Teléfonos: (0256) 321.13.39 • 321.16.19  
**San Carlos**  
Teléfonos: (0258) 433.10.86 • 433.28.39  
**Trujillo**  
Teléfonos: (0272) 31.0.09 • 31.0.10  
**Boconó**  
Teléfonos: (0272) 520.0.55 • 520.2.66

### Gerencia Regional Los Andes

**Mérida Glorias Patrias**  
Teléfonos: (0274) 263.31.94 • 263.39.54  
**San Cristóbal, Calle 10**  
Teléfonos: (0276) 355.69.98 • 355.47.44  
**Mérida, Avenida Las Américas**  
Teléfonos: (0274) 266.74.19 • 266.74.10  
**Barinas, Avenida 23 de Enero**  
Teléfonos: (0273) 532.55.07 • 532.24.85  
**Mérida Centro**  
Teléfonos: (0274) 252.39.66 • 252.20.87  
**San Cristóbal, Avenida Las Pilas**  
Teléfonos: (0276) 41.92.19 • 41.10.23  
**Barinas**  
Teléfonos: (0273) 55.7.64 • 33.50.77  
**San Cristóbal, Séptima Avenida**  
Teléfonos: (0276) 340.81.11 • 340.81.26

**Nueva Bolivia**  
Teléfonos: (0271) 772.10.69 • 772.11.22  
**El Vigía**  
Teléfonos: (0275) 881.02.11 • 881.49.39  
**La Concordia, Quinta Avenida**  
Teléfonos: (0276) 346.64.94 • 346.72.21  
**La Fría**  
Teléfonos: (0277) 41.13.16 • 41.17.31  
**El Viaducto**  
Teléfonos: (0274) 44.23.85 • 44.32.37  
**Socopó**  
Teléfonos: (0273) 98.15.33 • 98.16.53  
**Guasualito**  
Teléfonos: (0278) 32.0.05 • 31.2.05  
**Corpoven Barinas**  
Teléfonos: (0273) 30.63.10 • 30.62.96  
**Aduana, San Antonio del Táchira**  
Teléfonos: (0276) 771.37.05  
**Guardia Nacional, San Antonio**  
Teléfonos: (0276) 77.13.42 • 77.14.92

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN ZULIA FALCÓN

### Gerencia Regional Zona Zulia Sur

**El Moján**  
Teléfonos: (0262) 87.09.11 • 87.09.12  
**La Limpia**  
Teléfonos: (0261) 547.52.57 • 547.71.51  
**Palafito Shopping**  
Teléfonos: (0261) 742.88.12 • 742.87.14  
**Machiques**  
Teléfono: (0263) 473.09.32  
**Delicias Norte**  
Teléfonos: (0261) 742.96.18 • 742.95.51  
**Bella Vista**  
Teléfonos: (0261) 792.05.70 • 792.08.63  
**Los Olivos**  
Teléfonos: (0261) 753.49.21 • 754.97.93  
**Villa del Rosario**  
Teléfonos: (0263) 751.25.17 • 751.38.08  
**Centro Express Delicias Norte**  
Teléfonos: (0261) 743.37.21 • 743.35.07  
**Colegio de Abogados**  
Teléfonos: (0261) 757.02.12  
**Cecilio Acosta**  
Teléfonos: (0261) 751.98.16 • 98.35  
**Santa Bárbara del Zulia**  
Teléfonos: (0275) 555.10.07 • 555.10.90 Maracaibo IPSFA  
Teléfonos: (0261) 751.45.82 • 751.88.78  
**Maracaibo Paraíso**  
Teléfonos: (0261) 759.13.65 • 24.64 • 35.31 • 49.13  
**La Limpia**  
Teléfonos: (0261) 753.02.62 • 753.27.47  
**Taquilla de Corpozul**  
Teléfono: (0261) 792.23.41

### Gerencia Regional Zona Zulia Falcón

**Doctor Portillo**  
Teléfonos: (0261) 783.28.11 • 783.17.85  
**Coro Calle Ampies**  
Teléfonos: (0268) 253.14.92 • 251.50.83  
**Fondo Punto Fijo**  
Teléfonos: (0269) 247.05.30 • 247.06.35  
**Bella Vista**  
Teléfonos: (0261) 792.50.11 • 792.50.12  
**Los Niveles**  
Teléfonos: (0261) 797.50.04 • 797.88.91  
**Tamacuary**  
Teléfono: (0261) 751.99.09  
**San Francisco**  
Teléfonos: (0261) 761.67.76 • 761.79.25  
**Centro del Sol**  
Teléfonos: (0261) 786.20.24 • 786.09.01  
**Punto Fijo**  
Teléfonos: (0269) 245.693 • 246.97.44  
**Aeropuerto La Chinita**  
Teléfono: (0261) 735.40.29  
**San Francisco**  
Teléfonos: (0261) 736.10.22 • 736.16.38  
**Punto Fijo Base Naval**  
Teléfonos: (0269) 247.09.76 • 247.38.80  
**Coro Avenida Manauré**  
Teléfonos: (0268) 252.88.64 • 252.70.03  
**Centro Petrolero**  
Teléfonos: (0261) 8062606/7221375  
**Comunidad Cardón**  
Teléfonos: (0269) 248.49.39 • 248.45.64  
**Jacinto Lara**  
Teléfonos: (0269) 245.64.12 • 245.49.62  
**Hidrofalcón**  
Teléfono: (0268) 252.63.36

**PDVSA Bajo Grande**  
Teléfono: (0261) 806.32.22

### Gerencia Regional Zona Zulia Col

**Cabimas**  
Teléfonos: (0264) 241.30.61 • 59.49  
**Bella Vista II**  
Teléfonos: (0261) 798.72.16 • 798.62.03  
**Banco Mercado LA Lago**  
Teléfonos: (0261) 793.00.81 • 793.00.30  
**Ciudad Ojeda Avenida Alonso Ojeda**  
Teléfonos: (0265) 662.2.26.78  
**Bella Vista Centro Comercial Paseo**  
Teléfonos: (0261) 792.39.41 • 792.14.24  
**Libertador**  
Teléfonos: (0261) 723.83.71 • 723.86.69  
**Circunvalación**  
Teléfonos: (0261) 787.43.18 • 787.25.39  
**Los Puertos de Altigracia**  
Teléfonos: (0266) 321.25.56 • 321.36.52  
**Lago Mall**  
Teléfonos: (0261) 793.39.14 • 793.39.15  
**Centro Comercial Sur**  
Teléfonos: (0261) 738.04.18 • 738.02.90  
**Los Hatigos**  
Teléfonos: (0261) 764.44.61 • 764.28.32  
**Cabimas Centro Comercial Nasa**  
Teléfonos: (0264) 241.69.96 • 246.20.6  
**Palacio de Eventos**  
Teléfonos: (0261) 735.30.47 • 735.96.16  
**Los Hatigos**  
Teléfonos: (0261) 721.00.64 • 721.17.80  
**Ciudad Ojeda Avenida Intercomunal**  
Teléfonos: (0265) 662.45.20 • 662.39.69  
**Alcaldía Maracaibo**  
Teléfonos: (0261) 723.83.73 • 723.82.54  
**1era. División de Infantería**  
Teléfonos: (0261) 743.77.38 • 743.78.66

## VICE PRESIDENCIA REGIÓN LOS LLANOS

### Gerencia Regional Zona Aragua

**Maracay Plaza**  
Teléfonos: (0243) 235.05.51 • 235.05.42  
**Maracay Capilla**  
Teléfonos: (0243) 246.19.50 • 246.17.25  
**La Victoria**  
Teléfonos: (0244) 322.30.03 • 322.28.12  
**Maracay Avenida Bolívar**  
Teléfonos: (0243) 246.21.32 • 246.64.70  
**Cagua**  
Teléfonos: (0244) 395.50.52 • 395.56.60  
**Maracay Plaza II**  
Teléfonos: (0243) 235.92.32 • 235.83.45  
**Maracay Las Delicias**  
Teléfonos: (0243) 231.20.86 • 231.21.27  
**Maracay Avenida Fuerzas Aéreas**  
Teléfonos: (0243) 235.75.42  
**El Limón**  
Teléfonos: (0243) 283.25.66 • 283.38.80  
**Centro Comercial Parque Aragua**  
Teléfonos: (0243) 237.96.08 • 233.91.68  
**Palo Negro**  
Teléfonos: (0243) 267.06.59 • 267.20.56  
**Centro Express Maracay Plaza**  
Teléfonos: (0243) 235.01.41 • 235.06.69  
**Maracay Centro Comercial**  
**La Floresta**  
Teléfonos: (0243) 242.19.69 • 242.34.16  
**Maracay Calle Páez**  
Teléfonos: (0243) 240.81.11 • 246.39.51  
**La Morita**  
Teléfonos: (0243) 269.06.23 • 269.06.34  
**IPSFA Maracay**  
Teléfonos: (0243) 237.91.31 • 237.95.42  
**Villa de Cura**  
Teléfonos: (0244) 286.32.49 • 286.39.61  
**Turnero**  
Teléfonos: (0244) 263.18.77 • 263.30.91  
**Embotelladora Aragua**  
Teléfono: (0243) 553.75.66  
**Fitca**  
Teléfonos: (0244) 663.28.53 • 663.57.89

### Gerencia Regional Zona Los Llanos

**Valle de La Pascua**  
Teléfonos: (0235) 341.29.43 • 341.33.76  
**Calabozo**  
Teléfonos: (0246) 871.11.34 • 871.23.08  
**Altigracia**  
Teléfonos: (0238) 334.10.30 • 334.35.36

**San Fernando de Apure**  
Teléfonos: (0247) 341.23.13 • 341.28.10  
**Las Mercedes del Llano**  
Teléfonos: (0235) 779.01.15 • 779.02.41  
**Puerto Ayacucho**  
Teléfonos: (0248) 521.02.51 • 521.03.16  
**San Juan de los Morros**  
Teléfonos: (0246) 431.04.94 • 431.35.91  
**Embotelladora Guárico**  
Teléfono: (0246) 871.41.45  
**Comando de Infantería Amaz.**  
Teléfono: (0248) 521.15.10

### Gerencia Regional Zona Valencia

**Valencia Centro Comercial Caribbean Plaza**  
Teléfonos: (0241) 821.79.22 • 824.42.82  
**Valencia San Blas**  
Teléfonos: (0241) 858.28.76 • 858.46.70  
**Valencia Torre Ejecutiva**  
Teléfonos: (0241) 825.42.77 • 825.53.90  
**Valencia Zona Industrial Norte**  
Teléfonos: (0241) 832.47.64 • 832.58.76  
**Hogar Hispano**  
Teléfonos: (0241) 843.04.80  
**Valencia Candelaria**  
Teléfonos: (0241) 835.88.60 • 835.71.17  
**Guacara**  
Teléfonos: (0245) 564.05.54 • 564.22.24  
**Prebo Centro Profesional**  
Teléfonos: (0241) 822.14.76 • 822.28.18  
**Valencia Aeropuerto**  
Teléfonos: (0241) 838.91.01 • 838.94.73  
**Valencia San Diego**  
Teléfonos: (0241) 871.07.17 • 871.10.84  
**Valencia Avenida Bolívar**  
Teléfonos: (0241) 820.81.11 • 822.96.52  
**Embotelladora Carabobo**  
Teléfono: (0241) 838.90.35  
**Brahma Valencia**  
Teléfono: (0241) 832.50.06 • 832.90.84

### Gerencia Regional Zona Valencia Centro

**Valencia Centro Comercial Imperial**  
Teléfonos: (0241) 858.48.29 • 858.48.29  
**Centro Comercial Metrópolis Nivel Agua**  
Teléfonos: (0241) 858.62.91 • 858.01.39  
**Valencia Torre Castillito**  
Teléfonos: (0241) 858.88.64 • 858.07.62  
**Puerto Cabello Centro Comercial Profesional**  
Teléfonos: (0242) 361.16.72 • 361.60.35  
**Tucacas**  
Teléfonos: (0259) 812.32.84 • 812.33.60  
**Sambil Valencia**  
Teléfonos: (0241) 857.03.74 • 857.58.39  
**Valencia Calle Páez**  
Teléfonos: (0241) 858.23.34 • 858.74.32  
**Puerto Cabello Cumboto**  
Teléfonos: (0242) 364.55.82 • 364.70.72  
**Tucacas**  
Teléfonos: (0259) 812.04.35 • 812.01.03  
**Morón**  
Teléfonos: (0242) 872.04.47 • 872.04.11  
**Valencia Avenida Las Ferias**  
Teléfonos: (0241) 847.08.66 • 847.74.78  
**Base Naval Puerto Cabello**  
Teléfono: (0242) 361.59.12  
**Corpoven el Palito**  
Teléfonos: (0242) 360.45.61 • 360.45.62  
**Centro Comercial Metrópolis Nivel Sol**  
Teléfonos: (0241) 857.61.13 • 859.69.92  
**Ocamar**  
Teléfono: (0242) 361.77.60

### SEDE PRINCIPAL

AVENIDA PRINCIPAL DE LAS MERCEDES  
CON CALLE GUAICAIPURO  
TORRE BANESCO I Y II EL ROSAL

BANCA TELEFÓNICA:  
0500BANCO24 / 0500-226.26.24  
TELÉFONO MASTER: (0212) 501.71.11

WEB SITE: WWW.BANESCO.COM