

Memoria Financiera

Segundo Semestre



20
23





ÍNDICE

Situación Económica-Financiera • Segundo Semestre 2023	4
Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	13
Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución	13
Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades	14
Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios	15
Defensor Del Cliente y Usuario Bancario	16
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	17
Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia	18
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	19
Informe del Auditor Externo	19
Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad	19
Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.	20
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución	25
INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS	
Convocatorias	33
Gobierno Corporativo	34
Informe de los Comisarios	39
Informe de Gestión Corporativa	58



SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

El segundo semestre de 2023 fue una experiencia muy interesante de reorientación de expectativas e innovación. Cuando cerramos el semestre anterior, teníamos claras las líneas maestras de la planificación estratégica para los siguientes meses del año, en medio de un período que obligó a los actores económicos a corregir sus expectativas con relación al crecimiento de la economía venezolana. La primera de esas líneas maestras consistía en llevar adelante las acciones necesarias para convertir al cliente en nuestro centro y razón de ser, y ofrecer productos y servicios financieros que le garanticen una experiencia memorable y diferenciada como usuarios de nuestra institución bancaria.

Este foco en el cliente, característico de Banesco, unido al estudio y escucha permanente del mercado, nos llevó por el camino acertado para desarrollar y ofrecer productos que cubren las necesidades, inquietudes y expectativas de los clientes. Tal es el ejemplo de la alianza estratégica con la plataforma de envíos de remesas Moneygram, que facilita la recepción de este importe en moneda local, directamente y sin intermediarios, en las cuentas de los clientes Banesco. Igualmente trabajamos para ampliar la oferta de servicios y aplicativos móviles de la Cuenta Verde, para ofrecer mayores facilidades a nuestros clientes.

Nuestros productos tradicionales se simplificaron en procesos de apertura de cuentas a través de Banesco.com y actualización de expedientes; y llevamos adelante un proceso de mayor segmentación que dio origen a los planes de captación diseñados de acuerdo al perfil de los clientes: Mi Primer Plan, Plan Independiente y los Planes Despegue y Crecimiento para emprendedores y pequeños comerciantes.

En lo que respecta a la banca digital, la innovación fue el elemento diferenciador. Todas nuestras plataformas virtuales como **BanescOnline y BanescoMóvil**, recibieron adecuaciones permanentes y nuevos aplicativos para facilitar las transacciones, el manejo de cuentas y crear un ambiente amigable para los usuarios.

Además, vale destacar la inversión en términos de seguridad bancaria, específicamente en BanescoToken, un aplicativo que genera claves únicas y permite la autenticación y validación de las operaciones de nuestros clientes.

Mantén todas tus operaciones seguras con **BanescToken**



SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Durante el ejercicio también quisimos mostrar más de nosotros. Retomamos la presencia de marca e inversión publicitaria en lugares públicos, medios tradicionales y la participación en eventos deportivos, institucionales y de entretenimiento. La marca estuvo presente en más de 56 eventos. Luego del Distrito Capital, los estados con mayor presencia fueron Portuguesa, Carabobo, Zulia y Lara.

Como parte de nuestra estrategia de posicionamiento, visitamos espacios públicos y privados donde identificamos comunidades positivas para ampliar la captación de clientes y atender a los usuarios tradicionales. Al cierre del segundo semestre de 2023, Banesco se ubicó como el 1^{er} banco privado en captaciones del público y 2^{do} del sistema financiero, registrando un incremento de 260,22% con respecto a igual lapso de 2022, logrando 11,17% de participación en el mercado en este rubro.

En la actualidad, Banesco cuenta con **202 puntos de atención** en todo el país, 159.173 puntos de venta y 409 cajeros automáticos.

Efectivamente, los esfuerzos de nuestra Institución por mantener una amplia oferta de productos y servicios nos ha permitido continuar el incremento del número de clientes, tanto naturales como jurídicos, hasta los 4 millones, lo que equivale a un aumento superior al 6% con relación al año anterior.

Si algo ha caracterizado la gestión del segundo semestre de 2023 es el trabajo en equipo y el engranaje entre áreas. Nada de lo aquí expuesto sería posible si no contáramos con el talento humano que distingue a Banesco. El desarrollo y la formación para fortalecer habilidades y competencias en los Ciudadanos Banesco es y ha sido clave para contribuir a los objetivos



del negocio. Cada quien, desde sus funciones, tiene un rol y responsabilidades para remar hacia la meta y superarla.

Los espacios para la formación y el encuentro permiten además, estrechar relaciones para facilitar los procesos de comunicación y fomentar el conocimiento integral del negocio. Estas mismas condiciones beneficiaron la relación con nuestros Socios y Aliados Sociales a lo largo del año, y programas permanentes de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que forman parte de la política de inversión social de Banesco. Con mucho orgullo y la certeza de que la educación es la base de todo desarrollo, llegamos a los 15 años del Programa de Formación de Microempresarios, y alcanzamos la cifra de más de 90.000 personas capacitadas.

En línea con el progreso y la inclusión financiera, se llevó a cabo la segunda edición del Presupuesto Participativo para Emprendedores que este año se extendió a 3 regiones: Lara - Carabobo; Mérida - Zulia y Distrito Capital - Miranda. Mientras que el Presupuesto Participativo para instituciones de desarrollo social, entregó fondos a 10 organizaciones que concentran



SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

su actividad en mejorar la calidad de vida de las personas en condiciones de desventaja con proyectos educativos y asistencia a la salud.

De igual manera, continuamos nuestro aporte a una educación de calidad y la cultura a través del **Fondo Editorial Banesco**, que celebró 5 nuevas publicaciones, y la Biblioteca Digital con 56 títulos para su descarga y disfrute gratuito.

Además, acompañamos a nuestros Socios Sociales en sus proyectos permanentes para la recaudación de fondos, atención de su público objetivo y mejoras en su radio de acción; y contribuimos a la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, a través de campañas informativas dirigidas a todo público.

Cerramos el período con la mejor noticia que puede recibir una institución bancaria. Gracias a nuestros esfuerzos, a la inversión en innovación y a los productos

y servicios que responden a las necesidades y exigencias de nuestros clientes, fuimos reconocidos como Banco del Año 2023 en Venezuela por la firma The Banker, una importante y confiable fuente sobre análisis financiero global e inteligencia basada en datos.

The Banker destacó el sólido legado que ha venido construyendo Banesco y su manera proactiva de responder a los desafíos del mercado. Este reconocimiento, una vez más, se debe a la labor de todos los Ciudadanos Banesco, que con su trabajo diario hacen posible nuestra excelencia.

Este ejercicio de rendición de cuentas y transparencia es la muestra de ese premio y esa labor diaria de quienes laboramos en Banesco. Es también el reflejo del compromiso y nuestro agradecimiento a la confianza de Clientes, Accionistas, Proveedores, Socios y Aliados Sociales.

MARCO TULLIO ORTEGA VARGAS

PRESIDENTE EJECUTIVO
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Innovación, pasión
y compromiso
para ser



¡Vamos
por más!

RF-1407133003



LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2023

Según lo expuesto por el Ejecutivo en la presentación de la Memoria y Cuenta 2023 ante la Asamblea Nacional, destacan particularmente:

- Un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) superior al 5% en 2023.
- Un incremento de la extracción de petróleo crudo y gas natural de 14,60%.
- Un aumento estimado del PIB del 8% para 2024, acorde con inversiones previstas en el sector petrolero y gasífero venezolano por parte de importantes empresas extranjeras.
- El mantenimiento del impulso a la producción nacional y a la recuperación de los ingresos de los trabajadores.

El Reporte Mensual de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), correspondiente al cierre de 2023, registra una producción promedio en Venezuela de 783 mil barriles diarios, equivalente a una variación de 9,36% vs. 2022.

La cesta del crudo Merey, referencia internacional para el petróleo venezolano, experimentó un descenso en su precio, con una media de US\$ 64,37/barril, es decir, US\$ 12,59 por debajo del registro de 2022 (US\$ 76,96). Todo ello en un contexto de flexibilización de las sanciones a la industria por parte de Estados Unidos.

No obstante, se mantuvo la volatilidad de los precios a nivel mundial, por lo cual no se descartan nuevos recortes de producción, aunque la OPEP sostiene sus estimaciones de crecimiento de la demanda petrolera para 2024 y 2025, de 2,2% y 1,8%, respectivamente, impulsada principalmente por el mayor ritmo de activi-



dad económica en China e India, pese a las persistentes incertidumbres geopolíticas, los retos asociados al comercio, incluidos los aranceles, y las recientes dificultades del transporte marítimo internacional.

En el ámbito nacional, según el Banco Central de Venezuela (BCV), la inflación acumulada concluyó 2023 en 189,8%, equivalente a una disminución de 44,2 puntos porcentuales respecto a 2022, cuando se ubicó en 234,1%; lo cual representa un logro significativo, culminando diciembre con una variación de 2,4%, luego de tres meses consecutivos de desaceleración en el aumento de precios de bienes y servicios.

Los rubros con mayores incrementos en el año fueron: Comunicaciones (302,6%); Servicios de educación (300,8%); Salud (240,1%); Vestido y calzado (214,6%); Servicios de vivienda, excepto teléfono (198,4%); Restaurantes y hoteles (198,0%); Esparcimiento y cultura (196,7%) y Bienes y servicios diversos (191,7%).



LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2023

El tipo de cambio oficial, referencia para las operaciones comerciales y financieras en el país, mostró un crecimiento de 105,61% con relación al cierre de 2022, el menor aumento en los últimos cinco años, culminando el último día hábil del año en US\$/Bs. 35,96.

Este comportamiento favorable está directamente relacionado con el alivio temporal de las sanciones a la industria petrolera, lo cual se tradujo en mayor estabilidad de los ingresos de la Nación, aunado a las políticas monetarias astringentes que vienen aplicándose.

La base monetaria, por su parte, experimentó un incremento de 151,5%, sustancialmente inferior al observado en el año 2022 (563,4%), comportamiento cónsono con los esfuerzos en pro de la reducción del dinero base y por ende, de las presiones inflacionarias. Las reservas internacionales totales culminaron el ejercicio en US\$ 9.817 millones, presentando una disminución interanual de -1,08% (US\$ 107 millones).

El BCV intervino en múltiples ocasiones con el fin de controlar la depreciación del bolívar, así como la evolución de los principales agregados monetarios, entre los cuales resalta la liquidez (M2), con una variación de 268,2%, inferior a la observada al cierre de 2022 (354,2%). Destacó también el importante crecimiento de los depósitos a la vista (+287,0%), lo cual concuerda con el mayor uso de los canales digitales y electrónicos, de amplia aceptación a nivel nacional.

En cuanto al sector real de la economía, se apreció un mejor desempeño en el segundo semestre de 2023, caracterizado por una leve mejoría en la demanda agregada interna, un mayor control de la inflación, y muy importante, un acercamiento de posturas entre los sectores público y privado del país, con la finalidad

de lograr un mayor dinamismo del aparato productivo nacional, eliminar trabas que obstaculizan su desempeño y procurar un nivel de bienestar superior para la población en general.

Si bien es cierto que los avances en materia económica son palpables, se requieren todavía mayores ajustes; no obstante, en los últimos seis meses destacan logros importantes, tales como los mayores flujos de ingresos petroleros, dado el mantenimiento de las licencias y el aporte de las empresas extranjeras, un ligero aumento del consumo privado; aunque no se cumplieron totalmente las expectativas de los principales gremios empresariales y persiste la desigualdad en cuanto a crecimiento sectorial, regional y de ingresos por estratos poblacionales, podemos dar cuenta de un mayor impulso, tanto en volumen de producción como en exportaciones no tradicionales, destacando, entre otros, el sector agrícola y pecuario, la agroindustria, la industria pesquera y acuícola, salud, medicamentos, servicios, tecnología, telecomunicaciones, eléctrico, empaques, etc.

Dicho lo anterior, hay optimismo en cuanto al desempeño económico del país en 2024, pero todavía existen algunas limitaciones y/o factores con la suficiente relevancia para afectar algunas variables, entre otras, la ejecución del gasto público y por ende, la mayor o menor demanda, las inversiones nacionales y extranjeras, las exportaciones de productos locales, la depreciación del tipo de cambio, la capacidad adquisitiva de la población, la mayor disponibilidad de financiamiento bancario.

En conclusión, no hay certeza absoluta en cuanto a la evolución de los principales agregados, pero es de esperarse que una vez disipada la incertidumbre sobre algunos temas pendientes, se produzcan reacomodos interesantes en los principales mercados y actividades económicas en Venezuela, que coadyuven al logro de un desarrollo perdurable en el tiempo.



EL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Al cierre del mes de diciembre de 2023 el sistema financiero estaba conformado por 26 instituciones, 22 bancos universales y 4 bancos microfinancieros.

El desempeño del mercado bancario estuvo caracterizado por un fuerte impulso orientado hacia la innovación en productos y servicios, fundamentalmente digitales, a fin de satisfacer la creciente demanda de clientes y usuarios.

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), hasta el tercer trimestre de 2023 (último dato disponible), se habían realizado 5.553 millones de transacciones a través del sistema financiero. De dicho total, el 99,2% se ejecutó a través de canales electrónicos y/o digitales, destacando el mayor uso de los puntos de venta (2.773 millones), seguidos por el pago móvil interbancario (1.532 millones), en detrimento de la presencialidad en oficinas, con apenas 41 millones de operaciones.

El activo total alcanzó un monto de Bs. 329.415 millones, luego de un incremento de 152,6% vs. diciembre de 2022, atribuible principalmente al aumento experimentado por los créditos netos (+299,4%), seguidos por las disponibilidades (+163,4%) y las inversiones en valores (+107,3%), ascendiendo la importancia relativa de la cartera neta/activo total hasta 15,5%, superior en 5,7 puntos porcentuales al nivel del año anterior (9,8%).

Se apreció durante el período una variación interanual en cartera bruta de 299,6% (Bs. 39.582 millones) y semestral de 84,0% (Bs. 24.102 millones), hasta ubicarse en Bs. 52.792 millones, resaltando el aumento de límites en tarjetas de crédito y un mayor acceso a préstamos para adquisición de vehículos nuevos por parte de algunas instituciones, entre otros, como parte de los esfuerzos que viene realizando la banca para cubrir los requerimientos de los principales sectores.



Si bien el coeficiente que mide la intermediación en créditos ascendió a 37,78% al cierre del año 2023, desde 28,39% en 2022, el financiamiento insuficiente continúa siendo uno de los principales factores que impactan la manufactura privada en el país, dadas las limitaciones vinculadas al mantenimiento de un elevado porcentaje de encaje legal.

La ralentización económica experimentada durante gran parte del año, condujo a un ligero deterioro de la calidad del portafolio, subiendo la tasa de morosidad a 0,83% vs. 0,46% en 2022; respaldada por un adecuado nivel de cobertura para cartera inmovilizada (358,56%).



EL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Las captaciones del público mantuvieron su tendencia ascendente, finalizando el ejercicio con un saldo de Bs. 139.733 millones, es decir, un crecimiento interanual de Bs. 93.202 millones (200,3%), atribuible en buena medida, al impulso de las cuentas en moneda nacional, las cuales representaron el 92,9% de dicho total.

El patrimonio del sistema reflejó, por su parte, una variación de 124,7% (Bs. 38.116 millones) en el año 2023, situándose en Bs. 68.676 millones.

Del Estado de Resultados del sistema se desprende el logro de un resultado neto de Bs. 8.414 millones, derivado fundamentalmente del importante crecimiento de los otros ingresos operativos, hasta Bs. 18.908 millones (+325,5% vs. IIS 2022), así como de los mayores ingresos por cartera de créditos, con un monto al cierre del segundo semestre de Bs. 13.436 millones (+361,2%), aumentando significativamente la dependencia de los primeros.

La Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROA) de la banca se ha mantenido en los últimos semestres por debajo del 10%, promediando 6,87% en el segundo semestre de 2023, considerando el elevado nivel de activos improductivos, el cual ronda el 38% con tendencia ascendente; mientras el Rendimiento sobre Patrimonio Promedio (ROE), fue de 27,01%.

El sistema financiero presenta además, una elevada concentración, tanto en créditos como en captaciones, 5 instituciones engloban el 75% en ambos rubros, lo cual dificulta la generación de ingresos suficientes para capitalizar aún más al sector, además de mermar la capacidad requerida para una mayor liquidación de créditos.

Otro de los factores que sin duda, obstaculizan el aumento del portafolio está vinculado a los elevados ni-



veles de informalidad laboral en el país, aproximadamente un 40% de la población en edad productiva; lo cual limita las oportunidades de acceder a préstamos, bien sea, para desarrollar actividades económicas y/o adquisición de bienes de consumo.

La banca venezolana está preparada a todos los niveles para atender las necesidades del país y contribuir al desarrollo, cuenta con el talento humano, marco de riesgo adaptado a las condiciones actuales, gobiernos corporativos y procesos robustos, tecnología de vanguardia, monitoreo permanente de las condiciones del mercado y la prudencia y previsión que ello conlleva, considerando un entorno de negocios cambiante, caracterizado por la presencia de múltiples escenarios, de cuya evolución van a depender las estrategias a implementar a corto y mediano plazo.

El desempeño esperado de la banca para el año 2024 es favorable, siempre y cuando se mantengan vigentes las licencias petroleras, se logre una recuperación progresiva de la actividad económica, así como mayor capacidad adquisitiva de la población; no obstante, el tamaño del sector real venezolano ha decrecido, y por ende, sus volúmenes de producción y ventas, exceptuando aquellos vinculados a bienes y servicios de primera necesidad.



BANESCO BANCO UNIVERSAL

EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Banesco culminó el período con activos totales por Bs. 22.710 millones, luego de experimentar una variación semestral de Bs. 8.367 millones (58,3%) e interanual de Bs. 15.200 millones (202,4%), atribuible fundamentalmente al incremento de las disponibilidades (+169,8% vs. diciembre 2022), con un saldo de Bs. 11.002 millones (48,4% del activo), dados los requerimientos de encaje legal; seguidas por la cartera de créditos neta (28,8% de los activos), 2,76 puntos porcentuales por encima del cierre de 2022.

Destacó durante la segunda mitad de 2023 un aumento en cartera bruta de Bs. 2.343 millones (+54,0% vs. IS 2023), finalizando el mes de diciembre en Bs. 6.692 millones, liquidando en el semestre 4.536 préstamos, destinados principalmente al Sector Comercial, Restaurantes y Hoteles (37,67%); seguido por los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal (31,17%) y la Industria Manufacturera (19,68%), alcanzando un coeficiente de intermediación en créditos netos de 41,94%, superior en 5,29 puntos porcentuales al promedio del sistema (36,65%); todo ello manteniendo una excelente calidad de cartera (0,19% de morosidad) y un ratio de provisión para cartera bruta sobre cartera inmovilizada de 1.135,5%, por encima de la media del mercado (358,6%).

Por el lado de los pasivos, las captaciones de nuestros más de **4 millones de clientes**, alcanzaron un saldo en diciembre de 2023 de Bs. 15.606 millones (+260,2% vs. diciembre 2022), conformados en 94,5% por depósitos a la vista (Bs. 14.747 millones), de los cuales el 36,0% correspondió a recursos denominados en moneda extranjera.



Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con un elevado nivel patrimonial (Bs. 3.437 millones) al cierre del año 2023, luego de un incremento de 69,7%, un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 19,00% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 32,68%, superando los niveles requeridos legalmente.

Del Estado de Resultados de Banesco correspondiente al segundo semestre del año 2023, se desprende un resultado neto de Bs. 329 millones, monto que sumado al obtenido en el semestre precedente, asciende a un beneficio neto anual de Bs. 1.603 millones, lo cual representa un aumento de Bs. 1.238 millones vs. año 2022 (+339,5%), atribuible fundamentalmente al importante crecimiento de los otros ingresos operativos, hasta ubicarse en Bs. 4.434 millones en todo el año 2023; seguidos por los ingresos por operaciones de crédito (Bs. 3.431 millones).

La gestión del ejercicio correspondiente a 2023 culmina exitosamente, producto del esfuerzo conjunto de todos los Ciudadanos Banesco en pro del cumplimiento de las metas proyectadas, manteniendo indicadores acordes a lo esperado.



RESUMEN FINANCIERO

	PRIMER SEMESTRE 2022	SEGUNDO SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023	SEGUNDO SEMESTRE 2023
(Expresado en Millones de Bs.)				
TOTAL DEL ACTIVO	2.112	7.510	14.343	22.710
▶ Disponibilidades	1.241	4.077	7.118	11.002
▶ Inversiones en Títulos Valores	79	265	498	1.326
▶ Cartera de Créditos Neta	389	1.957	4.253	6.545
▶ Cartera de Créditos Bruta	408	2.001	4.349	6.692
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	1.548	4.332	8.683	15.606
TOTAL DEL PATRIMONIO	189	2.025	3.251	3.437
RESULTADO NETO	31	334	1.273	329
RATIOS (%)				
▶ Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	133.762,96	61.098,42	958,79	1.135,49
▶ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00	0,00	0,23	0,19
▶ Resultado Neto/Activo Promedio *	3,93	12,90	23,22	10,84
▶ Resultado Neto/Patrimonio Promedio *	61,00	82,10	88,27	49,96
▶ Liquidez	80,18	94,12	81,98	70,50

* Porcentajes Anualizados



PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO DE CREDITO

Durante el segundo semestre 2023, la gestión del Riesgo de Crédito del Banco siguió las líneas estratégicas establecidas, garantizando una adecuada gestión de acuerdo con el perfil de riesgos, manteniéndose dentro de los límites de apetito aprobados por la Junta Directiva, presentando un crecimiento sostenido, superando las exigencias legales mínimas de direccionamiento del crédito a la Cartera Productiva Única Nacional y a Microcréditos, manteniendo los niveles de morosidad relativamente estables, pese a la incertidumbre que genera el entorno económico.

En este sentido, la calidad de la cartera de crédito registró un descenso en los niveles de morosidad, al pasar de 0,23% (junio 2023) a 0,19% (diciembre 2023), dado el mayor dinamismo observado en algunos sectores de primera necesidad.

La cobertura de las provisiones, por su parte, reflejó un leve aumento, al pasar de 958,79% a 1.135,49% en el mismo período analizado, en un contexto caracterizado por un cierto nivel de incertidumbre, tanto nacional como internacional; lo cual, sin duda, podría afectar el desempeño a corto plazo de la economía nacional.



Considerando la persistencia de un crecimiento desigual en cuanto a sectores, regiones y capacidad adquisitiva, se continuaron reforzando durante el semestre, las actividades de seguimiento de la evolución del comportamiento de pagos de los diferentes segmentos y métricas, a fin de generar alertas oportunas en el comportamiento de pagos, y con ello, anticipar cambios en las características originales de dichos créditos y procurar la gestión adecuada de los mismos.

APROBACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS QUE EXCEDEN EL PORCENTAJE PERMITIDO SOBRE EL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN

De conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Segundo Semestre de 2023, la Junta Directiva decidió

sobre la aprobación de ocho (8) créditos que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el cinco por ciento (5%) del Patrimonio del Banco.



ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS DE LOS DOS (2) ÚLTIMOS AÑOS Y DISTRIBUCIÓN DE LAS UTILIDADES



R.L.F. 070133805

PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet R.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Marco Tulio Ortega V.

Directores Principales

Juan Carlos Escotet R.

Marco Tulio Ortega V.

Miguel Ángel Mascano C.

Emilio Durán Ceballos

Carlos Eduardo Escotet A.

Comisarios

Emilio A. Ladera M.

Antonio Ramón Lobo Z.

Audidores Externos

Adriana, Rodríguez, Céfalo & Asociados

(MAZARS)

Patrimonio Bs. 3.436.646.939,96

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO	Diciembre-23	Diciembre-22
DISPONIBILIDADES	11.002.215.444	4.077.355.709
Efectivo	5.327.694.413	1.279.177.218
Banco Central de Venezuela	3.842.692.752	2.280.399.989
Bancos y otras instituciones financieras del país	294.777.266	5.428.250
Bancos y correspondientes del exterior	1.567.114.592	511.254.678
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	172.456	1.198.940
(Provisión para disponibilidades)	(206.035)	(99.366)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	1.325.869.883	265.120.594
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	707.739.114	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	11.465	7.202
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	156.749.759	56.761.768
Inversiones de disponibilidad restringida	461.369.545	208.351.624
Inversiones en otros títulos valores	0	0
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	6.544.735.725	1.957.386.333
Créditos vigentes	6.678.993.209	1.999.492.044
Créditos reestructurados	0	1.853.408
Créditos vencidos	12.965.610	72.066
Créditos en litigio	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(147.223.094)	(44.031.185)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	78.654.568	16.381.784
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	582.763	298
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	78.150.886	16.172.233
Comisiones por cobrar	927.389	235.227
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(1.006.470)	(26.074)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	16.624.435	3.227.724
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	16.624.435	3.227.724
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	5.093	78.262
BIENES DE USO	816.238.088	363.777.725
OTROS ACTIVOS	2.925.802.709	826.982.744
TOTAL DEL ACTIVO	22.710.145.945	7.510.310.875

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO	Diciembre-23	Diciembre-22
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	15.605.618.998	4.332.225.597
Depósitos a la Vista	14.746.648.753	4.028.278.915
Cuentas corrientes no remuneradas	6.300.100.031	1.682.282.437
Cuentas corrientes remuneradas	2.866.634.306	769.430.243
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0	0
Depósitos y certificados a la vista	251.086.612	114.550.228
Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	5.308.827.714	1.462.016.007
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0
Otras obligaciones a la vista	98.990.941	58.040.166
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	756.475.417	245.073.745
Depósitos a plazo	3.503.887	832.771
Títulos valores emitidos por la institución	0	0
Captaciones del público restringidas	0	0
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	367.940.021	168.552.168
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	367.940.021	168.552.168
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0
OTROS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	3.134.236	594.488
Gastos por pagar por captaciones del público	3.134.236	594.488
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0
ACTIVULACIONES Y OTROS PASIVOS	3.296.850.750	983.845.071
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0
TOTAL DEL PASIVO	19.273.499.005	5.485.217.324
GESTIÓN OPERATIVA	0	0
PATRIMONIO	3.436.646.940	2.025.093.551
TOTAL DEL PATRIMONIO	3.436.646.940	2.025.093.551
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	22.710.145.945	7.510.310.875
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	349.238.738	82.566.996
ACTIVOS DE LOS FIDELCOMISOS	225.625.054	64.095.702
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	3.332.222	688.663
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	48.856.652.231	23.438.327.813
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0
ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS SOBERANOS	0	0

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERIODOS DEL 01/07/2023 al 31/12/2023 Y DEL 01/07/2022 al 31/12/2022 (Expresado en Bolívares)

	Diciembre-23	Diciembre-22	Diciembre-23	Diciembre-22
INGRESOS FINANCIEROS	1.870.354.406	351.009.386	3.985.557.086	985.620.875
Ingresos por disponibilidades	12.163.657	931.578	2.989.874.507	546.568.742
Ingresos por inversiones en títulos valores	22.718.282	18.251.647	759.303.397	131.098.080
Ingresos por cartera de créditos	1.833.554.482	331.829.161	2.230.371.110	415.470.682
Ingresos por otras cuentas por cobrar	1.917.985	0	0	0
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	0	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	197.863.303	53.800.447	996.882.579	439.052.133
Gastos por captaciones del público	162.000.605	49.323.803	5.958.804	26.480.034
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	35.952.698	4.476.644	0	0
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.672.491.103	297.208.939	3.988.674.507	546.568.742
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	1.786.977	7.217	0	0
Gastos por incobrabilidad y devaluación de activos financieros	56.572.773	21.962.846	0	0
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	56.516.636	21.890.414	0	0
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	56.137	72.232	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	1.615.918.307	275.253.510	3.988.674.507	546.568.742
Otros ingresos operativos	2.652.650.679	778.431.472	759.303.397	131.098.080
Otros gastos operativos	283.708.900	68.084.107	2.230.371.110	415.470.682
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.985.557.086	985.620.875	3.985.557.086	985.620.875
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	2.989.874.507	546.568.742	2.989.874.507	546.568.742
Gastos de Personal	759.303.397	131.098.080	759.303.397	131.098.080
Gastos Generales y Administrativos	2.230.371.110	415.470.682	2.230.371.110	415.470.682
MARGEN OPERATIVO BRUTO	996.882.579	439.052.133	996.882.579	439.052.133
Ingresos por bienes realizables	5.958.804	26.480.034	5.958.804	26.480.034
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	10.515.695	5.841.450	10.515.695	5.841.450
Gastos por bienes realizables	30.674	1.053	30.674	1.053
Gastos por depreciación, amortización y devaluación de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	437.161.218	76.238.796	437.161.218	76.238.796
MARGEN OPERATIVO NETO	576.165.186	395.133.768	576.165.186	395.133.768
Ingresos extraordinarios	5.018.491	1.041.333	5.018.491	1.041.333
Gastos extraordinarios	0	0	0	0
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	571.146.695	394.092.435	571.146.695	394.092.435
Impuesto sobre la renta	241.867.841	60.479.001	241.867.841	60.479.001
RESULTADO NETO	329.278.854	333.613.434	329.278.854	333.613.434
Aplicación del Resultado Neto	0	60.999.999	0	60.999.999
Reserva Legal	0	20.016.800	0	20.016.800
Utilidades estatutarias	19.756.700	305.000	19.756.700	305.000
Reserva por otras disposiciones	0	0	0	0
Superávit Restringido	166.830.438	136.306.717	166.830.438	136.306.717
Superávit por Adicar	142.898.716	115.989.917	142.898.716	115.989.917
Resultados Acumulados	309.217.154	252.291.635	309.217.154	252.291.635
Aporte LOD	6.792.188	4.053.693	6.792.188	4.053.693

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	0	60.999.999
Utilidades Estatutarias (Junta Directiva)	19.756.700	20.016.800
Reserva por otras disposiciones	305.000	305.000
Superávit Restringido	166.830.438	136.306.717
Superávit por Adicar	142.898.716	115.989.917
Resultado Neto	329.278.854	333.613.434



GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

DICIEMBRE 2023

Banesco mantiene la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIR), que permite gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por distintos canales de atención, tales como BanescOnline, Red de Agencias a nivel nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciendo respuesta eficaz, eficiente y oportuna, alineada al marco legal vigente.

A) RESUMEN POR ESTATUS

En el segundo semestre de 2023, se reportaron 1.979 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 11.773.078,00. Fueron gestionados 1.752, de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente en 1.472 con un reintegro de Bs. 1.060.939.

Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios durante el segundo semestre 2023, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de 100,00%.

TABLA N° 1: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR ESTATUS

Mes de Reporte	Gestionados					En Proceso		% de Cumplimiento
	Procedentes			No Procedentes		Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Monto Reintegrado	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo			
▶ Julio	235	57.156	55.926	44	565.772	46	793.590	100,00%
▶ Agosto	270	72.100	70.800	112	4.906.081	25	229.070	100,00%
▶ Septiembre	217	59.595	57.585	35	1.332.942	64	320.284	100,00%
▶ Octubre	280	743.704	741.604	38	1.254.402	42	32.730	100,00%
▶ Noviembre	258	79.002	76.627	27	484.596	25	6.831	100,00%
▶ Diciembre	212	59.117	58.397	24	649.468	25	126.638	100,00%
Total II Sem	1.472	1.070.674	1.060.939	280	9.193.261	227	1.509.143	100,00%

B) RESUMEN POR TIPO DE INSTRUMENTO FINANCIERO

TABLA N° 2: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR INSTRUMENTO FINANCIERO

Mes de Reporte	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cuenta Corriente		Atención al Cliente	
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo
▶ Julio	5	1.501	320	1.415.018	—	—	—	—	—	—
▶ Agosto	2	3.700	403	5.201.316	—	—	2	2.235	—	—
▶ Septiembre	4	4.143	310	1.706.443	—	—	2	2.235	—	—
▶ Octubre	3	2.746	355	2.026.889	1	230	1	970	—	—
▶ Noviembre	—	—	308	570.199	1	230	—	—	1	—
▶ Diciembre	4	6.087	256	829.136	—	—	—	—	1	—
Total II Sem	18	18.177	1.952	11.749.001	2	460	5	5.440	2	0

Relación del Tipo de Instrumento Financiero y Código en la Base de Datos: TDC (30), TDD (31), Libreta de Ahorro (33), Cheque (34), Atención al Cliente (50).



DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco es una figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, así como los reclamos presentados por los clientes y usuarios derivados de la práctica y actuación bancaria consideradas no procedentes, o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. El Defensor es una instancia formal de carácter objetivo e independiente y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

Al cierre del segundo semestre 2023, el **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** atendió 652 casos. De este número, se admitieron 241 solicitudes de reconsideración, que suman Bs. 12.430.964.

Los casos no atendidos (411) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no admisión de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad de

Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados
- Inconvenientes BanescoOnline / Otros pagos / Impuestos
- Retiro de Efectivo no Dispensado por un Cajero Automático
- Operación rechazada por negociación no concluida
- Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco
- Débitos no reconocidos / presunto fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro.

Banesco Banco Universal, C.A., responsable con sus clientes y grupos de interés, tiene en su página web una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.





POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 305.09 de fecha 9 de julio de 2009, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.230 del 29 de julio de 2009, se establecen los siguientes principios y procedimientos para calcular el grado de adecuación patrimonial:

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

El cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable más la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al nueve por ciento (9%). De acuerdo con lo publicado en la Gaceta Oficial N° 40.509 del 01 de octubre de 2014.

Asimismo, a través de las Circulares SIB-II-GGR-GNP-10189 de fecha 07 de abril de 2016 y SIB-II-GGR-GNP-24974 del 22 de noviembre de 2017, la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), otorga excepción regulatoria para determinar el Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, previsto en el artículo 6 de la citada Resolución N° 305.09, en los términos siguientes:

SIB-II-GGR-GNP-10189 (FECHA 07 DE ABRIL DE 2016)

a) Excluir del Activo total, según la definición contemplada en el artículo 2 de la referida Resolución, el saldo de las siguientes partidas:

- Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela.
- Colocaciones en el Banco Central de Venezuela
- Disponibilidades de la Institución Bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal)
- Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA)

b) Incluir en el Patrimonio Contable, de acuerdo a la definición contemplada en el prenombrado artículo 2, el monto correspondiente a la:

- Provisión genérica para cartera de crédito y microcréditos
- Provisión anticíclica para cartera de crédito y microcréditos

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

SIB-II-GGR-GNP-12738 (FECHA 27 DE ABRIL DE 2016)

Las instituciones bancarias deben incluir dentro de la determinación del Patrimonio Primario (Nivel I), el monto correspondiente a la provisión genérica y anticíclica.

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

RESOLUCIÓN N° 025.17 (FECHA 28 DE MARZO DE 2017)

Se establecieron las “Normas Relativas a la Aplicación de la Revaluación de Activos en las Instituciones Bancarias” mediante la cual, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario instruye que el importe de la Revaluación “no podrá superar el total del Patrimonio Primario (Nivel I) de la Institución considerando los parámetros establecidos en la Norma que regula el cálculo del Índice de Adecuación Patrimonial Total. De igual manera, indica en su Art. 6 que “El registro del importe de la revaluación de activos en el rubro del Activo se realizará en las cuentas y subcuentas establecidas en el Manual de Contabili-



POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

dad para Instituciones Bancarias, con contrapartida en la cuenta del rubro Patrimonio 351.00 “Ajuste por Revaluación de Bienes”.

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL (NIVEL I)

Es la relación Patrimonio Primario (Nivel I) entre el monto total de los activos y operaciones contingentes ponderados por niveles de riesgo. El mismo no deberá ser inferior al 6%.

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL

El cual consiste en la suma del valor de Patrimonio Primario (Nivel I), más el Patrimonio Complementario (Nivel II), dividido entre el monto total de los activos y operaciones contingentes, ponderados por niveles

de riesgo. El cociente obtenido una vez multiplicado por cien (100) no deberá ser inferior al doce por ciento (12%).

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en diciembre 2023 y junio 2023, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Dic. 2023	Jun. 2023
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	19,00%	29,83%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	32,68%	48,66%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	30,48%	45,15%

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL EN LOS SECTORES PRODUCTIVOS A TRAVÉS DE LA CARTERA CREDITICIA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en el Sector Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con el 37,67%, seguido por los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal con 31,17% y la Industria Manufacturera con 19,68%.

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurados	Vencidos	Litigo	Total	% Participación
▶ Agrícola, Pesquera y Forestal	2.085.967.459	—	51.784	—	2.086.019.243	31,17%
▶ Explotación de Minas e Hidrocarburos	54.724	—	-	—	54.724	0,00%
▶ Industria Manufacturera	1.315.145.691	—	1.656.093	—	1.316.801.784	19,68%
▶ Electricidad, Gas y Agua	70.798	—	12.427	—	83.225	0,00%
▶ Construcción	39.034.321	—	36.132	—	39.070.453	0,58%
▶ Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	2.509.948.659	—	10.592.261	—	2.520.540.920	37,67%
▶ Transporte, Almacenamiento, Comunicaciones	112.865.759	—	58.616	—	112.924.375	1,69%
▶ Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales	588.484.259	—	325.890	—	588.810.149	8,80%
▶ Servicios Comunales, Sociales y Personales	27.421.539	—	232.407	—	27.653.946	0,41%
Total Cartera Bs.	6.678.993.209	—	12.965.610	—	6.691.958.819	100,00%



DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre del mes de diciembre de 2023, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos, por los que ofrece una variada gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 202 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas)
- 159.173 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 409 Cajeros Automáticos (156 Monofuncionales y 253 Multifuncionales).



INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al Segundo Semestre de 2023 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, Señores Adrianza, Rodríguez,

Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLVENCIA Y RENTABILIDAD

Principales Indicadores Financieros	Dic-2023	Jun-2023	Dic-2022	Jun-2022
1. PATRIMONIO				
▶ (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	19,00%	29,83%	39,85%	11,97%
▶ Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	407,83%	278,28%	242,99%	837,50%
2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS				
▶ Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,20%	2,20%	2,20%	4,68%
▶ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,19%	0,23%	0,00%	0,00%
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *				
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	77,13%	66,48%	97,20%	130,37%
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	123,36%	86,12%	192,20%	442,78%
4. RENTABILIDAD *				
▶ Resultado Neto / Activo Promedio	10,84%	23,22%	12,90%	3,93%
▶ Resultado Neto / Patrimonio Promedio	49,96%	88,27%	82,10%	61,00%
5. LIQUIDEZ				
▶ Disponibilidades / Captaciones del Público	70,50%	81,98%	94,12%	80,18%
▶ (Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	75,04%	82,56%	94,12%	80,18%

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario (LISB), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Número 6.154 del 9 de noviembre de 2014, reimpreso en la Gaceta Oficial Ordinaria Número 40.557 de fecha 08 de diciembre 2014; así como, la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en adelante, SUDEBAN), publicada en la Gaceta Oficial Número 40.484 de fecha 27 de agosto de 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, elaboramos el resumen de la gestión, trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., durante el período comprendido entre el 1° de julio de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, para su presentación y consideración del Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene definida y en funcionamiento la Unidad de Auditoría Interna, la cual ejerce sus funciones de aseguramiento y consulta de manera independiente y objetiva, para lo cual cuenta con las facultades y recursos necesarios para planificar y ejecutar sus actividades, e informar oportunamente los resultados obtenidos en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno. Su principal misión es mejorar y proteger el valor de la Organización, entregando productos de alta calidad con un enfoque proactivo y de mejora continua.

El Vicepresidente de Auditoría Interna tiene asignada la función de Auditor Interno establecida en la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector

Bancario”, el cual reporta funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

La Unidad está constituida de acuerdo a lo establecido en la Resolución 064.14, con personal adscrito que reúne los requisitos, competencias, conocimientos y experiencia apropiadas para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Se encuentra formalizado y en uso un Manual que establece los principios, políticas, normas y procedimientos relacionados con la función de Auditoría Interna, los cuales están ajustados a las regulaciones y normas prudenciales vigentes en el ámbito nacional, a las políticas y normas establecidas internamente en la Organización, y a los estándares y mejores prácticas internacionales. De manera periódica, o de existir cambios de importancia, regulatorio o de funcionalidad, se somete a consideración del Comité de Auditoría, el cual recomienda su aprobación a la Junta Directiva.

II. CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO

La Unidad de Auditoría Interna aplica un enfoque basado en riesgos que se realiza a través de un análisis transversal de la cadena de valor de los procesos evaluados.

Para el desarrollo de sus actividades, la Unidad de Auditoría Interna aplica los siguientes criterios:

- La estructura y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna se ajusta a la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”.
- Para la función de aseguramiento se consideran las normas establecidas por la SUDEBAN, así como to-



INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

das las regulaciones vigentes que rigen la actividad bancaria.

- Se utiliza como referencia el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP), que establece los principios y normas aplicables a la función de Auditoría Interna.
- Se efectúan evaluaciones de aseguramiento en los procesos de la primera y segunda línea de acuerdo al cronograma establecido en el Plan Operativo Anual de Auditoría.
- El Plan Operativo Anual de Auditoría Interna es evaluado por el Comité de Auditoría, el cual recomienda su presentación ante la Junta Directiva para su aprobación formal.
- Se realizan reportes mensuales al Comité de Auditoría y la Junta Directiva sobre el avance en la ejecución del Plan Operativo y los resultados obtenidos en cada una de las auditorías culminadas.
- Se mantiene reporte continuo a la Unidad de Administración Integral de Riesgo de las observaciones derivadas de la evaluación de los procesos y unidades que involucren la generación directa o indirecta de riesgos, incluyendo un reporte semestral al Comité de Riesgo.
- Las pruebas de auditoría se diseñan para la evaluación de la efectividad del Ambiente de Control Interno, con el fin de dar seguridad razonable de si los riesgos están adecuadamente administrados, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos.
- Se efectúa seguimiento de las estrategias de mitigación y control definidas por las áreas responsables para la gestión de los riesgos identificados, y se realiza la verificación de cada estrategia implementada, garantizando el cierre del ciclo de aseguramiento.

III. ALCANCE Y COBERTURA DE LA GESTIÓN

Las evaluaciones de aseguramiento de Auditoría Interna incluyen la validación de tres (3) elementos claves del Sistema de Control Interno:

- Eficacia del ambiente de control interno, al desafiar la ejecución y funcionamiento de las actividades de control incorporadas en los procesos, con la finalidad de establecer si los riesgos se encuentran razonablemente administrados de acuerdo a la estrategia corporativa, y si el funcionamiento de la Organización se corresponde con la estructura de gobierno definida.
- Cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria, al evaluar que las políticas, normas y procedimientos se ajustan a lo establecido en las leyes vigentes, y a las normativas prudenciales contenidas en las resoluciones, circulares y oficios emanados por la SUDEBAN y demás entes regulatorios relacionados.
- Gestión de cierre de brechas, al verificar la documentación y soportes que evidencian la correcta implementación de los planes de acción definidos por las unidades responsables para gestionar las observaciones de control interno identificadas.

Las auditorías efectuadas durante el segundo semestre de 2023 dieron cobertura a los siguientes aspectos:

1. GESTIÓN DE RIESGO

— Efectividad de los procesos de Administración Integral de Riesgo para el cierre de las brechas identificadas en las revisiones internas, Auditoría Externa e inspecciones de Entes Reguladores.

2. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LC/FT/FPADM

Se ejecutaron las auditorías planificadas incluidas en el “Programa Anual de Evaluación y Control”, de



INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 083.18 “Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”, las cuales incluyeron:

- Cumplimiento del Programa Anual de Adiestramiento.
- Suficiencia de los procesos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM.
- Estructura y funcionamiento del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR).
- Efectividad del proceso de recepción, análisis y atención de oficios de organismos reguladores.
- Cumplimiento de la política “Conozca su Cliente”, mediante la verificación de los controles establecidos para el registro de datos y conformación de expedientes de clientes que aperturan cuentas financieras (moneda nacional y moneda extranjera), así como la conformación de los expedientes de las operaciones de crédito.

3. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

- Evaluación de las plataformas tecnológicas que habilitan los servicios de Banca Móvil Unificada, BanescOnline (BOL), BanescOnline Empresas (BOLE) y MoneyGram (remesas).
- Evaluación de la aplicación SAP que habilita los procesos contables y operativos.
- Evaluación de los procesos de tecnología relacionados a (i) Gestión de servidores, (ii) Manejo y atención de incidentes y problemas, (iii) Pruebas y manejo de ambientes, y (iv) Control de cambios y liberaciones.

4. CRÉDITO

- Cumplimiento de los procesos de solicitud, análisis, documentación, liquidación y control de la cartera de crédito.
- Cuadre de la cartera de crédito y TDC del Balance Publicado vs. los Mayores y auxiliares contables.
- Cuadre contable y manejo operativo de las garantías en stand by en moneda extranjera.

5. TESORERÍA

- Cuadre de los registros y saldos contables de los títulos valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros.
- Validación de la razonabilidad de los procesos contables y operativos asociados a la gestión de Tesorería.
- Completitud e integridad de la generación y envío de los Archivos de Transmisión (AT) y formularios regulatorios de Tesorería.

6. DISPONIBILIDADES / CAPTACIONES

- Arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en bóveda principal para validar la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables con respecto al físico en custodia, incluyendo la evaluación de los procesos de gestión del efectivo.
- Efectividad del proceso de Planificación del Efectivo.
- Evaluación del manejo contable y operativo de (i) Servicio de Custodia de efectivo en M/E, (ii) Servicio de Compra - Venta en M/E, (iii) Cuenta Verde y (iv) Servicio de recaudación de impuestos y aliados comerciales.



INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023



7. PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS

- Cuadre contable y conciliación de las operaciones de remesas procesadas a través de la plataforma MoneyGram.
- Conciliación y cuadre contable de las cuentas de Controversias y Representaciones TDC y TDD.

8. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

- Evaluación de la gestión de comercialización de Puntos de Venta (POS).
- Cumplimiento de la Resolución 049.20 “Normas que regulan el servicio de puntos de venta y la contratación con proveedores que efectúen su comercialización”.

9. OTROS ASPECTOS

- Gestión de Atención al Cliente.
- Razonabilidad del informe de sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).
- Evaluación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Durante el período comprendido desde el 01/07/2023 al 31/12/2023, se reportaron culminadas un total de treinta y nueve (39) auditorías de aseguramiento del Plan Operativo, obteniéndose los siguientes resultados:

Calificación de las Auditorías		
Excelente	19	49%
Satisfactorio	16	41%
Mínimo requerido	4	10%
	39	100%

Hallazgos Identificados		
Alto	13	12%
Moderado	41	38%
Bajo	53	50%
	107	100%

Acciones Definidas		
Implementadas	132	62%
En Gestión	80	38%
	212	100%

Como resultado de la ejecución de las pruebas incluidas en los programas de aseguramiento aplicados en las auditorías, se identificaron, comunicaron y formalizaron ciento siete (107) observaciones, las cuales se encuentran relacionadas principalmente a la gestión y ejecución de los procesos.



INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Las unidades responsables definieron doscientos doce (212) acciones de mitigación y control para atender la causa raíz de las observaciones identificadas por Auditoría Interna, permitiendo la oportuna atención de las mismas.

En las auditorías ejecutadas durante el segundo semestre de 2023 se evidenció lo siguiente:

- Se encuentran definidas, formalizadas y divulgadas las principales políticas y normas, las cuales están alineadas con las estrategias y directrices corporativas.
- Los procesos medulares se encuentran formalizados y las unidades responsables de su ejecución cuentan con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios.
- Se cumplen los canales de reporte a través de las instancias corporativas formales establecidas en la estructura de gobierno.
- Se tienen definidos procesos formales de identificación, evaluación, gestión y seguimiento de riesgos. Adicionalmente, están establecidos procedimientos formales de seguimiento continuo de los planes de acción definidos para el cierre de brechas.
- Los procesos tienen incorporadas actividades de control formales.
- Se cumple razonablemente el marco regulatorio vigente que aplica a la Organización.
- Se atienden oportunamente las recomendaciones efectuadas por los entes reguladores derivadas de visitas e inspecciones realizadas.

V. CONCLUSIÓN

Sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías de aseguramiento ejecutadas durante el segundo semestre de 2023, se observó que se tienen incorporadas políticas, normas y procedimientos que facilitan el control interno, la gestión de riesgo y el gobierno.

Las observaciones reportadas por Auditoría Interna se atendieron oportunamente a través de la definición de planes de acción orientados a gestionar la causa raíz, limitando el impacto de su materialidad y/o recurrencia.

Considerando lo anterior, y ajustado a la cobertura y alcance de las revisiones efectuadas durante el segundo semestre de 2023, se concluye que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno adecuado a sus características y dimensiones, permitiendo administrar razonablemente los riesgos inherentes, lo que permite una adecuada gestión preventiva de su materialización.

Es importante mantener el seguimiento, hasta su implementación, de las iniciativas de mitigación y control que se encuentran en curso. Adicionalmente, las unidades responsables del diseño, ejecución y control de los procesos de la primera y segunda línea deben mantener y reforzar las estrategias de evaluación y mejora continua, de tal manera que permita identificar oportunamente los riesgos emergentes producto de los cambios que se puedan presentar en los diferentes factores de origen interno y externo que tienen incidencia en la Organización.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
18/9/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-05974: Sudeban emite consideraciones sobre el Informe Independiente de Aseguramiento Limitado de la Resolución 083.18, consignado como recaudo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas convocada para el 25/09/2023.
20/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06119: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas convocada para el 25/09/2023.
22/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06163: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas convocada para el 25/09/2023.
22/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06178: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas convocada para el 25/09/2023.
10/10/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06618: Sudeban emite consideraciones a la comunicación S/N en respuesta al Oficio N.º SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03918 del 16/06/2023 contentivo de las observaciones a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 20/06/2023.
2/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07134: Sudeban emite consideraciones sobre las observaciones efectuadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25/09/2023.
3/11/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-07171: Sudeban no tiene objeción que formular sobre la respuesta del Banco al Oficio N.º SIB-DSB-OPCLC-05974, relativo a los hallazgos del ente regulador en la revisión de los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas realizada el día 25/09/2023.
14/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07373: Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta del Banco a las observaciones del regulador a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria celebrada el 25/09/23.
17/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07518: Sudeban realiza consideraciones sobre la respuesta del Banco a las observaciones efectuadas por el regulador a los recaudos consignados con ocasión de las Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas celebradas el 27/03/2023 y el 25/09/2023.
17/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07517: Sudeban no tiene objeción que formular sobre las comunicaciones enviadas por el Banco, mediante las cuales remite Actas de Asambleas de Accionistas debidamente registradas.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
17/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07534: Sudeban realiza consideraciones sobre la comunicación enviada por el Banco en respuesta a las observaciones del regulador a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 25/09/2023.
14/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08250: Sudeban no tiene objeciones que formular a la copia del Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26/09/2019.
21/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08409: Sudeban emite consideraciones a la respuesta del Banco con ocasión a las observaciones del regulador sobre los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25/09/23.
29/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08670: Sudeban no tiene objeción sobre el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 25/09/2023.

VISITAS DE INSPECCIÓN	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
6/7/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04326: Sudeban remite el Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico con los resultados obtenidos en la visita de inspección especial efectuada desde el 01/03/2023 hasta el 27/06/2023.
14/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05883: Sudeban emite consideraciones sobre el Plan de acción diseñado por el Banco para mitigar las debilidades identificadas en la Inspección de Riesgo Tecnológico.
3/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07151: Sudeban solicita con periodicidad mensual los avances alcanzados y/o las desviaciones (de ser el caso), respecto a las observaciones de los SEG3 y SEG4, contenidos en el Plan de acción diseñado para mitigar las debilidades identificadas en la Inspección de Riesgo Tecnológico.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
25/7/2023	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04776: Sudeban autoriza el traslado de la Agencia Los Niveles (0073).
28/7/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04876: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada "Mejoras al servicio de C2P de IST Switch 7.7" pautada para el 02-08-2023.
28/7/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04873: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada "Actualización parches y DNS ATM Contingencia-Producción & Firmware IST Producción".
1/8/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-04940: Sudeban se pronuncia con ocasión a la entrega de los ciento un (101) ejemplares digitales de expedientes de clientes, solicitados en el Plan de Acción Oficio SIB-DSD-OPCLC-00849.
1/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-04921: Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta del Banco a las observaciones formuladas a los Informes Semestrales de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de las Resoluciones 136.03 y 136.15, correspondientes a los Estados Financieros al 31/12/2023; asimismo, requiere el Plan de Cultura de Riesgo y Continuidad de Negocio para el año 2023.
4/8/2023	OFICIO SIB-II-GGR-GA-05000: Sudeban se pronuncia respecto a la comunicación de fecha 03/03/2023, mediante la cual el Banco solicita autorización para el lanzamiento del servicio financiero denominado "BanesConecta".
8/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05110: Sudeban emite sus consideraciones en relación a la solicitud de autorización para ejecutar la maniobra denominada "Plan de puesta en Producción del Proyecto Disponibilidad 7x24 Servicios Críticos".
10/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05144: Sudeban autoriza efectuar la maniobra denominada "Actualización del Sistema Operativo IBM i (V7R3 a V7R4) del Computador Central".
15/8/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-05274: Sudeban emite el Informe de la Evaluación Basada en Riesgo de Factor (EBRF) 2023, del subfactor Productos y Servicios, en materia de PCLC/FT/FPADM.
22/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05394: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada: Plan de cambio en la encriptación de la VPN' s Red Local (emisor/adquiere de débito / Biopago) entre Banesco y CrediCard.
22/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05406: Sudeban se pronuncia con ocasión a la solicitud de extensión del plazo de amortización de cuatro (4) años a veinte (20) años, por los desembolsos realizados por las consultorías externas relativos a la implementación del Proyecto Sustitución del Core de Tarjetas Banesco BU Septiembre 2022-Julio 2026.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
22/8/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05405: Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta del Banco a las observaciones del regulador respecto al Plan de acción para solventar los hallazgos de la Visita de Inspección Especial de Riesgo Tecnológico.
15/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05905: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada: Certificación del Ambiente de Contingencia por Migración del Sistema Operativo IBM i V7R3 a V7R4.
18/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05983: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada: Migración por obsolescencia del Firewall ASA-5550 por Firewall FP 4145 DC, sobre el cual se soporta el servicio del switch OPEN2/ATM y las transacciones de tarjeta de crédito hacia MasterCard.
25/9/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06211: Sudeban emite consideraciones sobre el cumplimiento del encaje legal y la posición de liquidez.
27/9/2023	OFICIO SIB-II-CCSB-06225: Sudeban se pronuncia sobre la comunicación emitida por el Banco, mediante la cual se da respuesta al Oficio N° SIB-II-CCSB-04267 de fecha 29/06/2023, referido a los resultados de la inspección realizada en materia de Calidad de Servicio, así como a la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.
5/10/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06477: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada: "Actualización de la base de datos Oracle, de RDBMS 11g a RDBMS 19c, de la aplicación IST Switch 7.7".
13/10/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06687: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la replanificación de la maniobra denominada: "Plan de Mantenimiento Mensual para la aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's)".
16/10/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-06697: Sudeban emite consideraciones a los Informes Semestrales referidos a las Resoluciones N° 136.03 y 136.15 - I Semestre 2023.
27/10/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-07010: Sudeban emite el Informe de la validación de la "Autoevaluación de Riesgo 2023" en materia de PCLC/FT/FPAM.
1/11/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07112: Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra "Actualización de la base de datos Oracle, de RDBMS 11g a a RDBMS 19c, de la aplicación IST Switch 7.7".
27/11/2023	OFICIO SIB-II-CCSB-07740: Sudeban emite consideraciones al Informe de Gestión remitido por la Defensora del Cliente y Usuario Bancario, correspondiente al primer semestre de 2023.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
28/11/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-07766: Sudeban emite sus consideraciones sobre la respuesta del Banco a los hallazgos determinados en la Evaluación Basada en Riesgo de Factor (EBRF 2023) del subfactor Productos y Servicios en materia de PCLC/FT/FPADM.
30/11/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-07814: Sudeban ha tomado debida nota de la consignación de la Certificación de Junta Directiva y la documentación relacionada con la corrección de los hallazgos determinados en la Autoevaluación de Riesgo 2023” en materia de PCLC/FT/FPAM.
4/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07931: Sudeban solicita información de la puesta en producción del proyecto "Disponibilidad 7x24 Servicios Críticos".
8/12/2023	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-08156: Sudeban no tiene observaciones que formular al Plan de Acción en atención a la Evaluación Basada en Riesgo de Factor (EBRF 2023) del subfactor Productos y Servicios en materia de PCLC/FT/FPADM.
14/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-08239: Sudeban emite consideraciones a la comunicación enviada por el Banco, con ocasión a observaciones realizadas a los Informes Semestrales referidos a las Resoluciones N° 136.03 y 136.15 - I Semestre 2023.
26/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-08507: Sudeban emite la autorización para ejecutar la actividad denominada "Ventana de Mantenimiento en el Servicio Pago Móvil (P2P), Banesco Móvil y BanescOnline para el Cierre de Año 2023".
29/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-08713: Sudeban emite autorización para ejecutar la actividad denominada "Sincronización de hora en la infraestructura AIX Adquiriencia IST POS. RFC C29361".
29/12/2023	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08729: Sudeban emite consideraciones sobre la comunicación mediante la cual el Banco solicita reconsiderar la decisión del regulador respecto a la negativa de autorización de la amortización de los gastos de consultorías externas para la implementación del Core de Tarjetas.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
6/7/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-04388: Sudeban difiere la presentación de la información complementaria referente a los estados financieros consolidados y/o combinados, correspondiente al cierre del primer semestre de 2023.
4/8/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-04984: Sudeban reitera la obligación de acompañar las solicitudes o peticiones que sean dirigidas a esa Superintendencia, con los timbres fiscales electrónicos y la alícuota o tasa establecida.
1/9/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-05580: Sudeban levanta las medidas administrativas establecidas a la sociedad mercantil Servicios Rapidpago, C.A., la cual podrá continuar prestando servicios relacionados con Puntos de Venta.
1/9/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-05552: Sudeban revocó la autorización como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Pay Lux, C.A.
4/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-05410: Sudeban instruye los lineamientos sobre las aperturas de Cuentas Digitales y la Aceptación de los Contratos Electrónicos.
4/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-05409: Sudeban informa los requisitos para la apertura de cuentas de personas naturales.
13/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-05872: Sudeban instruye la remisión de los siguientes AT: Intervención Cambiaria a través del BCV; AT 47 Operaciones de Compra y Venta a través de la Mesa de Cambiaria; y AT48 Otras Operaciones de Compra y Venta de Divisas del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).
13/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-05873: Sudeban notifica que vía extranet bancaria se encuentra disponible la actualización del Formulario Electrónico Posición Consolidada de los Depositantes (SIB-FE-0001).
13/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-05871: Sudeban notifica que vía extranet bancaria se encuentra disponible el Manual de Especificaciones Técnicas AT45 Detalle de Créditos Liquidados del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).
22/9/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-06154: Sudeban notifica la actualización de los Manuales de especificaciones Técnicas del Sistema de Información Integral Financiero del (SIF), AT03; AT04; AT08; AT24; AT25; AT26; AT27; AT29; AT32; AT33; AT41; AT43; AT44.



COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERIDAS A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
25/10/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-06766: Sudeban revocó el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Ex-Clé Soluciones Biométricas, C.A.
26/10/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-06925: Sudeban resolvió extender el lapso de aplicación de la excepción regulatoria para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el capítulo V "Estados Financieros" del manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.
1/11/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-07108: Sudeban informa los lineamientos para la medición del sector productivo Credimujer, de la Cartera Única Productiva Nacional.
9/11/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-PA-07193: Sudeban ratifica la prohibición de las actividades de Banca Seguros.
9/11/2023	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-06956: Sudeban informa el calendario bancario del año 2024.
24/11/2023	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-07717: Sudeban emite Instrucciones relacionadas con el Proceso de Congelamiento de los Ambientes Productivos.
27/11/2023	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-07736: Sudeban instruye los lineamientos para la Implementación y uso de Tecnología de Proximidad Sin Contacto (CONTACTLESS).
30/11/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-07847: Sudeban decidió modificar el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, con el objeto de establecer las cuentas contables para el registro de los créditos otorgados al sector Credimujer de la Cartera Única Productiva Nacional.
15/12/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-08302: Sudeban difiere la presentación de la información complementaria referente a los estados financieros consolidados y/o combinados, correspondiente al cierre del segundo semestre de 2023.
29/12/2023	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08724: Sudeban instruye los lineamientos sobre el uso de servicios de computación en la nube.
29/12/2023	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08723: Sudeban instruye los lineamientos sobre el uso de tecnología de código de respuesta rápida (QR) en los medios de pago.
29/12/2023	CIRCULAR SIB-II-GGR-GA-GNP-08674: Sudeban instruye los lineamientos para la introducción al mercado de productos o servicios financieros, su publicidad y propaganda.



INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS



CONVOCATORIAS BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 18 de marzo de 2024 a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2023.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 31 de diciembre de 2023.

TERCERO: Considerar y resolver sobre la remuneración aplicable para el año 2024 del Comisario Principal y su Suplente, designados en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de marzo de 2022.

CUARTO: Autorizar a la Junta Directiva para adquirir a título oneroso las propias acciones del Banco y enajenarlas cuando lo considere conveniente.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

NOTA: La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso PP, cuadrante "B" del Edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 21 de febrero de 2024

RIF: J07013380-5

CONVOCATORIA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 18 de marzo de 2024 a las 8:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

PRIMERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva del Banco.

SEGUNDO: Designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

NOTA: La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso PP, cuadrante "B" del Edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 21 de febrero de 2024

RIF: J07013380-5



GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Banesco Banco Universal, C.A., es un Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela, autorizado para realizar todas las operaciones de intermediación financiera y sus servicios conexos, sin más limitaciones que las establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, LISB).

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, Sudeban) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas y estándares, nacionales e internacionales, en la materia.

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente General, los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta



Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de la Junta Directiva y fijar su remuneración; iii) Nombrar al Comisario Principal y su Suplente y establecer su remuneración; iv) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; v) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuen-



GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

cia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; viii) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

Este órgano de gobierno, es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas las más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial.

La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad.

La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la LISB y demás disposiciones que al efecto dicte la Sudeban y con los estatutos sociales del Banco.

Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Or-

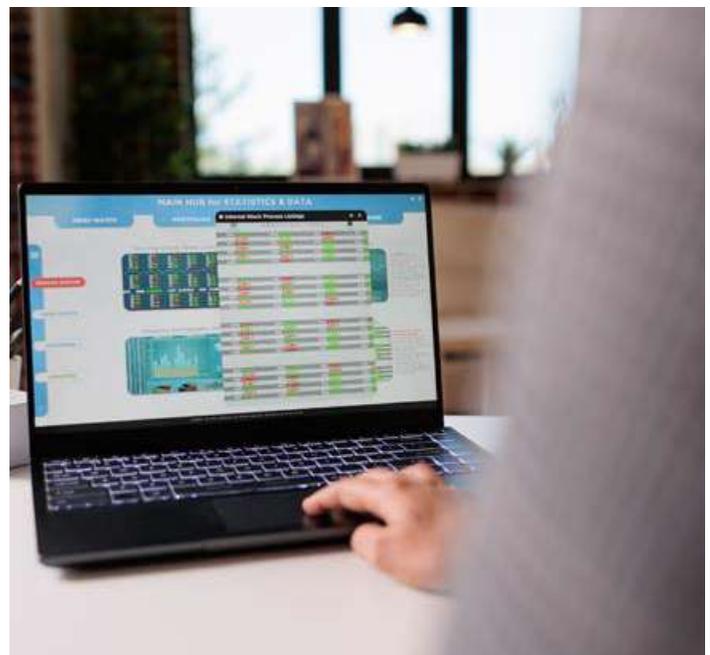
ganización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas, preside las deliberaciones de la Junta Directiva. Las ausencias del Presidente son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión y operación diaria del Banco y de sus servicios internos, debiendo informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones, así como cumplir y ejecutar las demás tareas que la Junta Directiva le señale.





GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

GERENTE GENERAL

Es el órgano ejecutivo con reporte a la Presidencia Ejecutiva que le acompaña en la gestión, supervisión y operación integral del Banco.

COMITÉ EJECUTIVO

Como principal órgano ejecutivo, tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. Corresponde a dicho comité garantizar la correcta ejecución de las metas del Banco; la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles, el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros, la aprobación de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos, definir políticas para la prevención de delitos financieros, la seguridad de la información y la continuidad del negocio y la definición de segmentos de atención de clientes.



OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM. Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) Diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, el Plan Operativo Anual; c) Presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como, las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) Mantener relaciones institucionales con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, represión y control de LC/FT/FPADM; f) Desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia, entre otras.



GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

AUDITOR INTERNO

Es el responsable de evaluar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y a los principios contables aprobados por la Sudeban. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la normativa prudencial dictada por el ente regulador; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse. Sus funciones se encuentran atribuidas en la LISB y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las metas de la planificación estratégica, las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia.

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez a fin de apoyar a la Junta Directiva y al presidente del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera de la Organización.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de promover el mejoramiento y eficiencia del gobierno corporativo, la gestión de riesgo y el control interno en la Organización mediante el seguimiento y supervisión del desempeño de la función de Auditoría Interna, así como de los resultados derivados de la evaluación de Auditoría Externa e inspecciones de los entes reguladores.

La información que facilita el **Comité de Auditoría** promueve la cultura de control interno en la Organización y contribuye al mejoramiento de la gestión y eficiencia de las operaciones, así como al fortalecimiento de las políticas, normas y procedimientos ajustados al marco regulatorio vigente.

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

Por delegación expresa de la Junta Directiva, tiene por objeto aprobar solicitudes de operaciones de crédito, hasta por un monto equivalente al máximo establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario o en cualquier otro texto legal o normativo que en el futuro pueda regular el monto máximo de las operaciones de crédito que las Instituciones Bancarias pueden conceder individualmente a personas determinadas o a grupos de personas vinculadas entre sí, incluidas aquellas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución.

COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIONES

Es un órgano con facultades de información, supervisión, asesoría y aprobación con la finalidad de acom-



GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

pañar a la Junta Directiva en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas a la gestión de los nombramientos, remuneraciones, estrategias de gestión humana y el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Organización.

COMITÉ DE RIESGOS

Es el encargado de garantizar la existencia e implementación de un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones dirigidos a la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, de manera que el perfil de riesgos sea el deseado por éste, apoyando así a la Junta Directiva en la consecución de la planificación estratégica de la Organización y el logro de sus objetivos.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia encargada de asegurar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos.

COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su objetivo es diseñar y coordinar las estrategias de actuación en el ámbito de mercadeo y comunicaciones del Banco, alineadas con el plan estratégico y las metas del negocio; así como, lo relacionado con estudios de marca, campañas, promociones de los diferentes productos y servicios, plan de comunicaciones y la política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando porque estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor del portafolio. Igualmente, es la instancia responsable de que el portafolio de proyectos e inversiones que será presentado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: (i) Impacto en el logro de la estrategia; (ii) Valor generado para la Organización; (iii) Continuidad y riesgo de negocio; (v) Cumplimiento de regulaciones; (vi) Viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vii) Razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas; y (viii) Asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, en la ejecución de los proyectos y el retorno de la inversión (promesa de valor).

COMITÉ DE GESTIÓN

PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de ejecutar los procesos de la gestión presupuestaria y procura del Banco, desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización.



INFORME DE LOS COMISARIOS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

20 DE FEBRERO DE 2024

A LOS ACCIONISTAS Y LA JUNTA DIRECTIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

En nuestro carácter de Comisarios, designados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 28 de marzo de 2022, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales de la Institución, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la Función de Comisario y conforme a lo dispuesto en los artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con Informarles, que hemos examinado el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023, y los Estados Conexos de Resultados y Aplicación del Resultado Neto, de Cambios en el Patrimonio y de los Flujos de Efectivo por el semestre entonces terminado; adjunto a los informes de los Auditores Independientes Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), emitidos en fecha 02 de febrero de 2024, que debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN Y DE LOS RESPONSABLES DEL GOBIERNO DEL BANCO EN RELACIÓN CON LOS ESTADOS FINANCIEROS

La gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relati-

vas al negocio y utilizando las bases de contabilidad aplicables a un negocio en marcha, excepto si la dirección tiene la intención de liquidar el Banco o de cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista.

La dirección del Banco es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la institución.

RESPONSABILIDAD DE LOS COMISARIOS

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de estos estados financieros con base en nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Nuestra revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo, para el período finalizado en esa misma fecha. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y del Comité de Riesgos; Comité de Auditoría Interna, Informes de Auditoría Interna y revisión en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como, la correspondencia recibida y enviada de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Es importante destacar que los juicios y opiniones que emitimos en este informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 31 de diciembre de 2023, se basan principalmente en la revisión efec-



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

tuada por la firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), auditores independientes del Banco por el mismo período, cuyos informes fueron emitidos en fecha 02 de febrero de 2024, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

- I. Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023 y Dictamen de los Contadores Públicos Independientes.
- II. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos al 31 de diciembre de 2023.
- III. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 (Del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023).
- IV. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15 (Del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023).
- V. Informe sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información No Financiera, del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023.
- VI. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023).
- VII. Informe Especial sobre los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023.
- VIII. Memorándum de Recomendaciones Sobre procedimientos de Contabilidad y Control Interno al 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, los juicios y opiniones que emitimos en este informe, se basan en los siguientes documentos:

- I. Informe de Gestión del Tercer y Cuarto Trimestre de 2023 del Oficial de Cumplimiento.
- II. Informe Anual de Gestión del 2023, del Oficial de Cumplimiento.
- III. Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A. Semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023.

RECOMENDACIÓN

Con base en nuestra revisión y la opinión de los Auditores Independientes, Firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), los Estados Financieros in comento, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el resultado de sus operaciones, el movimiento en las cuentas de patrimonio y el flujo de efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SU-DEBAN) para el sistema bancario venezolano, lo cual nos permite recomendar su Aprobación.

PÁRRAFO DE ÉNFASIS

Sin modificar nuestra opinión llamamos la atención a lo que se explica más ampliamente en notas a los estados financieros que se acompañan, en referencia a los siguientes asuntos:

- El Banco, como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara y presenta sus estados financieros de conformidad con el marco con-



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

table establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el cual presenta diferencias significativas y generalizadas respecto a los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela. En la nota 2 a los estados financieros adjuntos, el Banco ha identificado los diferentes criterios de valuación y exposición más significativos.

- El Banco Central de Venezuela ha emitido normas relativas al encaje legal para el sector bancario, las cuales pueden afectar la intermediación financiera y los resultados. En las Notas 1 y 3 a los estados financieros adjuntos, el Banco ha identificado los aspectos más importantes en este respecto.

OTRAS MATERIAS A SER INFORMADAS

- El Banco mantiene mecanismos de control a objeto de vigilar el cumplimiento del artículo 307 del Código de Comercio. El Banco no decreta ni paga dividendos a los accionistas, sino sobre utilidades líquidas y recaudadas.
- Las Reservas, Provisiones y los Apartados Estatutarios, son razonables y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia; por lo tanto, los administradores han cumplido con los deberes que les imponen la Ley, Documento Constitutivo – Estatutario y Ordenamiento Jurídico Vigente.
- Banesco Banco Universal, C.A., ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular N° HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), conforme lo establece la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

- Durante el período examinado, no hemos recibido denuncias por parte de algún accionista y tampoco hemos sido informados por alguno de ellos, de la existencia de circunstancias, que, a nuestro juicio, debiliten o tengan el potencial de debilitar la condición financiera de la institución.

- Como parte de nuestra evaluación efectuamos la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023. Al respecto se destaca:

1. Comunicación enviada a la Sudeban, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02735, de fecha 13 de julio de 2023, asociada a la Cuenta 819.992 - provisión de los intereses devengados y por devengar de los títulos valores emitidos por PDVSA.
2. Comunicación enviada a la Sudeban N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-04151, de fecha 04 de agosto de 2023, a través de la cual el Banco remitió Comprobantes Contables y Soportes de Créditos Liquidados al Sector Agroalimentario - Julio 2023.
3. Circular recibida de SUDEBAN, N° SIB-DSB-CJ-OD-05580, de fecha de recepción 01 de septiembre de 2023, donde Sudeban levanta las medidas administrativas establecidas a la sociedad mercantil Servicios Rapidpago, C.A., la cual podrá continuar prestando servicios relacionados con Puntos de Venta.
4. Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-06687, de fecha 13 de octubre de 2023, donde Sudeban autoriza al Banco a efectuar la replanificación de la maniobra denominada: Plan de Mantenimiento Mensual para la aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's).



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

5. Comunicación enviada a SUDEBAN, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06119, de fecha 03 de noviembre de 2023, a través del cual el Banco remitió el Informe de Auditoría contentivo del plan de acción definido para atender las observaciones de los auditores externos contenidas en el Memorandum de Recomendaciones del primer semestre de 2023.

6. Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-07931, de fecha 04 de diciembre de 2023, donde Sudeban solicita información de la puesta en producción del proyecto Disponibilidad 7x24 Servicios Críticos.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

ASAMBLEAS	NOTAS	FECHA
Ordinaria	1	25 de septiembre de 2023
Extraordinaria	2	25 de septiembre de 2023
Extraordinaria	3	25 de septiembre de 2023

1. Puntos Tratados: Primero: Considerar y Resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2023. **Segundo:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 30 de junio de 2023.

2. Puntos Tratados: Primero: Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones. **Segundo:** Considerar y resolver sobre el ajuste del valor nominal de las

acciones del Banco, aumentando una Diezmillonésimas de Bolívar (Bs. 0,0000000001) a un bolívar (Bs. 1,00) cada una. **Tercero:** De acuerdo a lo que se decidió en los puntos anteriores, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al capital social.

3. Puntos Tratados: Único Punto: Designación de los miembros de la Junta Directiva del Banco.

Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a la Asamblea Ordinaria y a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 27 de marzo de 2023.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

Acta de Reunión de Junta Directiva	Fecha
1.527	11 de julio de 2023
1.528	26 de julio de 2023
1.529	29 de agosto de 2023
1.530	27 de septiembre de 2023
1.531	31 de octubre de 2023
1.532	23 de noviembre de 2023
1.533	21 de diciembre de 2023

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de Reunión de Junta Directiva, correspondientes al segundo semestre del año 2023, pudimos observar todos los puntos tratados y aprobados en cada una de las reuniones, también pudimos constatar la asistencia de los integrantes de la Junta Directiva del Banco y de su secretaría en cada una de las reuniones antes identificadas.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Revisión de Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023

Con base a la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 31 de diciembre de 2023, consideramos mencionar los siguientes aspectos:

RÉGIMEN REGULATORIO

DISPONIBILIDADES

El grupo “Disponibilidades” está representado por importes, en moneda nacional y extranjera, mantenidos a la vista en efectivo en el Banco Central de Venezuela (BCV) y en bancos nacionales y del exterior por un total de Bs. 11.002.215.444, que incluyen US\$ 207.422.689, equivalentes a Bs. 7.440.127.180, al 31 de diciembre de 2023. Las disponibilidades están sujetas al propósito o destino exigido o permitido en las regulaciones vigentes como se describe a continuación:

A. ENCAJE LEGAL

El Banco debe mantener depositado en el BCV un encaje legal mínimo del 73% de las obligaciones netas en moneda nacional y del 31% de las obligaciones netas en moneda extranjera. De acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 22-01-01 emitida por el BCV, aquellas obligaciones derivadas de las captaciones recibidas en moneda extranjera en el sistema financiero nacional no computarán a los efectos de la constitución del encaje legal. A la posición de encaje así resultante, el BCV deduce operaciones originadas con otras instituciones bancarias, los montos liquidados con ocasión de la adquisición de títulos de cobertura a sus clientes, los montos derivados de operaciones de venta de divisas bajo el mecanismo de intervención cambiaria y los costos financieros acumulados que se ocasionen como consecuencia de los déficits que hayan ocurrido, si los hubiere.

Las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje deben pagar al BCV un costo financiero calculado diariamente por este Instituto. Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el Banco reconoció por este concepto Bs. 121.783.220, que se presenta en “Gastos operativos varios”.

El encaje legal requerido por el BCV asciende a Bs. 3.163.762.089, que se presenta en el balance general como “Banco Central de Venezuela” en el rubro de “Disponibilidades”.

B. INTERVENCIÓN CAMBIARIA, MESA DE CAMBIO Y MENUDEO

De acuerdo con lo establecido en la regulación cambiaria, el Banco mantiene disponibilidades en moneda extranjera en su condición de operador cambiario destinados al Sistema de Mercado Cambiario y de Libre Convertibilidad (SMCLC), cuyos saldos son como sigue:

Disponibilidades destinadas a operaciones cambiarias (En bolívares)	31-12-2023
Efectivo: para operaciones de mesa de cambio y menudeo (US\$ 6.102.447)	218.891.125
Cuentas corresponsales para operaciones de mesa de cambio y menudeo, intervención (US\$ 1.460.844)	52.399.600
	271.290.725

C. DISPONIBILIDADES EN MONEDA EXTRANJERA

En el marco del Convenio Cambiario N° 1, las “Disponibilidades” incluyen recursos recibidos de captaciones del público en moneda extranjera que se presentan en las cuentas de “Efectivo” y “Bancos y corresponsales del exterior”.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES

A. COLOCACIONES EN EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y OPERACIONES INTERBANCARIAS

Las colocaciones interbancarias corresponden a operaciones overnight con otras instituciones financieras del país, presentadas a su valor nominal por un total de Bs. 707.739.114, que son similares a su valor razonable, devengan una tasa de interés del 15% anual y tienen vencimiento en enero 2024.

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, las colocaciones interbancarias generaron “Ingresos financieros” por Bs. 12.128.437, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de Ingresos Financieros” en el estado de resultados.

B. INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO

Las “Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento” corresponden a títulos de deuda pública nacional y externa, sobre los cuales el Banco tiene la intención firme y la capacidad de mantenerlos hasta su vencimiento.

El Banco mantiene títulos valores emitidos o avalados por la Nación o entidades del Estado venezolano que se presentan como “*Inversiones mantenidas al vencimiento*” al costo amortizado, con vencimiento en 2027 y 2037, cuyos rendimientos acumulados se encuentran pendientes del pago por parte del emisor. El 22 de mayo de 2020, mediante Oficio SIB-II-GGIB-PV-GIBPV5-02735, la SUDEBAN autorizó al Banco a registrar en la subcuenta “*Otras cuentas de registro*” el devengo de los rendimientos por cobrar relacionados con los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) a partir del cupón que venció el 12 de abril de 2020, y reconocer el ingreso cuando sea recibido el pago de los cupones. En consecuen-

cia, al 31 de diciembre de 2023, el Banco mantiene rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores por Bs. 35.234.890, que se presentan en cuentas de orden.

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el Banco reconoció ingresos por Bs. 18.843.068, por amortización de descuentos en inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento, los cuales se presentan como “*Ganancia en valoración de inversiones en títulos valores*” en el grupo de “*Otros ingresos operativos*”.

C. INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA

Las inversiones de disponibilidad restringida están representadas, principalmente, por depósitos a plazo mantenidos en instituciones financieras del exterior para garantizar las operaciones relacionadas con los contratos de licencia sobre el uso no exclusivo y libre de las marcas de tarjetas de crédito VISA, MasterCard y American Express.

■ Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, los depósitos a plazo generaron ingresos financieros por Bs. 10.518.001, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de “Ingresos Financieros”.

El fideicomiso del Fondo Social para Contingencias mantenido en el Banco Exterior, C.A., ha sido creado en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario para garantizarle a los trabajadores el pago de sus acreencias laborales en caso de que se acuerde la liquidación de la institución bancaria.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

D. CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES Y OTROS

La custodia de los títulos valores emitidos o avalados por la Nación es mantenida en el BCV y la Caja Venezolana de Valores, C.A.; los títulos relativos a colocaciones y fideicomisos en bancos nacionales y extranjeros es mantenida en los bancos correspondientes.

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, no se efectuaron transferencias entre las categorías de inversión.

CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos está constituida, principalmente, por préstamos otorgados a personas naturales y entidades privadas, que incluye créditos comerciales, microcréditos y créditos CPUN, expresados en bolívares ajustados al valor del IDI, y créditos al consumo en bolívares nominales.

A. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Al 31 de diciembre de 2023, el saldo de la cartera de créditos incluye Bs. 694.575.700, correspondientes a las variaciones de créditos UVC reconocidas en el grupo "Ajustes al patrimonio", netas de provisiones asociadas con variaciones de cartera de crédito.

La cartera inmovilizada, sobre la cual no se acumula intereses, representada por créditos vencidos y en litigio asciende a Bs. 12.965.610. Los intereses no reconocidos sobre dicha cartera durante el semestre ascienden a Bs. 37.772, los cuales se presentan en cuentas de orden.

CARTERA OBLIGATORIA

CARTERA PRODUCTIVA ÚNICA NACIONAL (CPUN)

Durante el segundo semestre de 2023, el Banco reconoció Bs. 134.963.324, en la cuenta "Ingresos por cartera de créditos" de ingresos por cargo especial del 20% al momento de liquidación del préstamo agrícola de la cartera CPUN. Al 31 de diciembre de 2023, la CPUN incluye Bs. 239.524.472, que incluyen el monto original del cargo especial y sus respectivas variaciones de créditos determinadas, según lo establecido por el BCV que son reconocidas en el grupo "Ajustes al patrimonio".

CARTERA MICROFINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2023, se pudo observar que la cartera microfinanciera, está conformada por 1.408 deudores, a los cuales fueron otorgados 1.490 créditos, con una tasa de interés máxima del 16%, cumpliendo con el porcentaje requerido del 3%, manteniendo un total de 4,34% de la cartera.

PROVISIÓN PARA LA CARTERA DE CRÉDITOS

La provisión para la cartera de créditos incluye provisiones genérica y anticíclica por un total de Bs. 118.995.689. Adicionalmente, el Banco mantiene una provisión genérica voluntaria, determinada con base en sus propias estimaciones de riesgo por Bs. 7.147.679 para cubrir pérdidas eventuales de cartera de crédito.

INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS

El Banco reconoció ganancias netas por participación patrimonial en empresas afiliadas por Bs. 4.287.022, las cuales se presentan en "Otros ingresos operativos" por Bs. 5.882.141 y en "Otros gastos Operativos" por Bs. 1.595.119. Al cierre del semestre, dicha ganancia



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

cia neta por participación patrimonial fue transferida al “*Superávit restringido*”, de acuerdo con lo establecido en las normativas prudenciales.

BIENES DE USO

El 26 de octubre de 2022, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07855, la SUDEBAN autorizó al Banco a realizar una revaluación de activos hasta por el monto de Bs. 240.000.000. En consecuencia, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, la cuenta de “Edificaciones e Instalaciones” se incrementó por esa cantidad, con crédito a la cuenta de “Ajustes al patrimonio” que se incluye en la sección del “Patrimonio”. De acuerdo con la normativa bancaria vigente, el saldo del Superávit por revaluación no puede ser capitalizado ni utilizado por ningún concepto. Dicha revaluación se deprecia con base en la vida restante del activo y es inferior al valor razonable del inmueble determinado por el perito evaluador.

El Banco efectuó desembolsos por Bs. 96.648.545, relacionado, principalmente, con mejoras realizadas a la red de agencias y sede principal que se presentan como “Obras en ejecución” y realizó traspasos de esta cuenta a “Edificaciones e instalaciones” por Bs. 108.102.362 y a “Mejoras a propiedades arrendadas” por Bs. 31.619.471, por encontrarse éstas totalmente culminadas.

El Banco adquirió mobiliario y equipos por Bs. 237.013.332, representado, principalmente, por equipos de computación y equipos de almacenamiento de datos.

El Banco reconoció gastos de depreciación por Bs. 29.388.399, que se presentan en el estado de resultados en el grupo “Gastos generales y administrativos”, el cual incluye el gasto de depreciación del monto revaluado por un total de Bs. 3.469.861, el cual aplicaba para el semestre terminado al 31 de diciembre de 2023.

OTROS ACTIVOS

Los “Anticipos a Proveedores” están relacionados, principalmente, con desembolsos a consultores para el desarrollo de proyectos de índole tecnológico, infraestructura y proveedores de bienes y servicios, entre otros.

Los “Otros gastos pagados por anticipado” están representados, principalmente por pólizas de seguro, publicidad y alquileres de agencias, entre otros.

Los “Otros gastos diferidos” se componen, principalmente, por desarrollos tecnológicos por Bs. 400.869.701. Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el Banco desincorporó los costos asociados a un proyecto tecnológico por Bs. 275.173.675, neto de amortización acumulada por Bs. 32.160.974 con cargo a “*Gastos generales y administrativos*” en el estado de resultados.

Los gastos de amortización de gastos diferidos ascienden a Bs. 98.102.423.

Las “Operaciones de crédito inmediato” y “Otros por operaciones por canales electrónicos” son efectuadas a través de los sistemas de pagos de la Cámara de Compensación Electrónica del BCV o por tarjetas de crédito Visa, MasterCard y AMEX pendientes de liquidación o compensación. Estas partidas son compensadas el primer día hábil después del cierre.

El Banco registra provisiones sobre los otros activos con base en análisis de recuperación y antigüedad.

CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Las captaciones del público incluyen Bs. 759.857.442 de entidades oficiales que representan el 4,87% del total de captaciones.

Las captaciones del público incluyen US\$ 148.004.356, equivalentes a Bs. 5.308.827.714, provenientes de



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

operaciones en el país que se presentan como “*Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad*”. En el marco del Convenio Cambiario N° 1, los recursos provenientes de captaciones del público en moneda extranjera que no son vendidos para otorgar créditos UVC, según los lineamientos establecidos por la SUDEBAN en su Circular SIB- II-GGR-GNP-00335 del 18 de enero de 2023, se deben mantener en “*Disponibilidades*”.

Las “captaciones del público” generaron gastos por intereses por Bs.162.000.605.

OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el Banco registró gastos por otros financiamientos obtenidos por Bs. 35.952.698, que se presentan en el grupo de “Gastos financieros” en los estados de resultados.

ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS

Las “*Cuentas por pagar por servicios bancarios*” se originan, principalmente, de las siguientes operaciones propias de la actividad bancaria: (a) cuentas a pagar a clientes producto de las operaciones de intermediación en el mercado secundario y custodia de títulos valores y sus respectivos intereses acumulados por pagar por US\$ 25.576.825, equivalentes a Bs. 917.425.425; (b) cuentas por pagar por el procesamiento de servicios de pago a proveedores, nóminas, domiciliaciones y transferencias a través de canales electrónicos por Bs. 727.580.780 y (c) cuentas por pagar a clientes por el procesamiento de tarjetas de crédito y débito en puntos de venta del Banco en establecimientos comerciales por Bs. 478.112.951. Las cuentas por pagar relativas a servicios y medios de pago son liquidadas durante los primeros días del mes siguiente al cierre.

Las “Partidas por aplicar” incluyen, principalmente, impuestos recaudados por pagar a la tesorería nacional por Bs. 113.690.869, los cuales son enterados los primeros días del mes siguiente al cierre.

PATRIMONIO

CAPITAL PAGADO

El capital social asciende a Bs. 61.000.000, totalmente suscrito y pagado, representado por 610.000.000.025.000.000 acciones comunes nominativas, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una.

El 30 de junio de 2023, la SUDEBAN emitió la Resolución N° 029.23 mediante la cual modifica y deroga la Resolución N° 014.22 del 10 de marzo de 2022, respecto al capital social mínimo que deben mantener las instituciones bancarias para constituirse y operar en el país. En este sentido, establece que el capital social mínimo no debe ser menor al mayor monto que resulte de los siguientes indicadores:

- El equivalente a un 1.200.000 veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicada por el BCV, si tienen su asiento principal en el Área Metropolitana de Caracas, así como en las ciudades de Guarenas, Guatire, San Antonio de los Altos, Carrizal, Los Teques, Los Valles del Tuy y en el estado La Guaira; de al menos 1.000.000 de veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por BCV si están situados en cualquier jurisdicción del país y han obtenido de la Sudeban la calificación de banco universal regional.
- El equivalente al 3% del Total del Activo reflejado en los estados financieros correspondientes al cierre del ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre del año inmediato anterior.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

El capital social mínimo para funcionar y operar se ajustará de forma anual, durante los primeros seis meses de cada año. Los bancos cuyo capital social se encuentren por debajo del monto mínimo requerido deben realizar aportes en dinero en efectivo con recursos propios de los accionistas, los cuales no podrán ser inferiores al 60% del monto a ser incrementado y por el importe restante se puede alcanzar mediante la capitalización de los resultados acumulados, hasta el 40% del incremento patrimonial requerido. El capital social requerido, así calculado, asciende a Bs. 225.309.326, al 31 de diciembre de 2023.

APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS

En junio de 2023, en atención al aumento de capital social aprobado por los accionistas en Asamblea General Extraordinaria del 20 de junio de 2023, el Banco recibió aportes en efectivo de sus accionistas por Bs. 99.000.000, los cuales se presentan en el grupo de “Aportes patrimoniales no capitalizados” a la espera de las correspondientes autorizaciones por parte de los organismos de regulación y supervisión bancaria para su traspaso al capital social.

RESERVAS DE CAPITAL

RESERVA LEGAL

El Banco debe transferir a la reserva legal un mínimo del 20% de la utilidad neta de cada período hasta alcanzar el 50% del capital social. Cuando se haya alcanzado este límite, deberá destinarse no menos del 10% de las utilidades líquidas de cada semestre para aumentar el fondo de reserva legal hasta que la misma alcance el 100% del capital social. Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, el Banco transfirió a la reserva legal Bs. 60.999.999 y alcanzó así el límite referido.

OTRAS RESERVAS OBLIGATORIAS

El Banco debe constituir un Fondo Social para Contingencias por el equivalente al 10% del capital social mediante la constitución de un fideicomiso, en efectivo, en otra institución bancaria nacional. Este porcentaje se alcanza con aportes semestrales por el equivalente al 0,5% del capital social menos el importe de intereses que genere el fideicomiso, de acuerdo con lo establecido por la SUDEBAN en la Resolución N° 305.11 del 28 de noviembre de 2011.

El Banco traspasó a otras reservas obligatorias la cantidad de Bs. 305.000 por este concepto, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023 y reconoció los intereses devengados de dicho fideicomiso por Bs. 3.755.

AJUSTES AL PATRIMONIO

Las ganancias o pérdidas en cambio acumuladas que se incluyen en las cuentas de “Ajustes al patrimonio” pueden ser utilizadas con base en lo establecido en la normativa prudencial vigente y con la previa autorización de la SUDEBAN. El superávit por revaluación no puede ser utilizado bajo ningún concepto.

SUPERÁVIT POR APLICAR

En Asambleas Ordinarias del 25 de septiembre de 2023, los accionistas aprobaron un decreto de dividendos en efectivo por Bs. 340.000.000, con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2023.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

INSTRUMENTOS FINANCIEROS CON RIESGO FUERA DE BALANCE Y OTRAS CUENTAS DE DE ORDEN

CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS-INSTRUMENTOS FINANCIEROS FUERA DE BALANCE

El Banco mantiene líneas de crédito de utilización automática emitidas para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, previa evaluación de los riesgos crediticios, que constituyen compromisos de crédito por Bs. 349.238.738, los cuales se presentan como “Cuentas contingentes deudoras”.

Estas líneas de crédito de utilización automática son consideradas como no obligantes, debido a que el Banco mantiene discreción total y absoluta de revocar estos compromisos en caso de deterioro de crédito, por lo que la Gerencia considera que no hay riesgo crediticio inmediato y, por tanto, no generan provisiones para riesgos contingentes.

ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS

Los fondos fideicomitidos de entidades del sector público representan el 29,98% del total del patrimonio asignado a los fideicomisos, uno de los cuales representa el 18% del patrimonio asignado a los fideicomisos.

De acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales, los intereses devengados por las inversiones del fideicomiso son abonados en las cuentas corrientes de los fideicomitentes o beneficiarios, o bien capitalizados, si así fuere instruido por estos. Los resultados de los fideicomisos de prestaciones sociales se mantienen hasta tanto se proceda al cierre del ejercicio económico del fondo del fideicomitente. Una vez llegado el plazo de cierre se abona o se capitaliza a la cuenta del fideicomitente o beneficiario.

De acuerdo con el artículo 72 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las instituciones bancarias deberán informar, por lo menos semestralmente, los fondos invertidos y administrados a los fideicomitentes.

- **Límite máximo de la totalidad de los fondos fideicomitidos:** De acuerdo con la Resolución N° 083.12 publicada en Gaceta Oficial N° 39.941 del 11 de junio de 2012, la totalidad de los fondos fiduciarios que se muestra en la cuenta “Patrimonio asignado a los fideicomisos” no podrá exceder 5 veces el total del patrimonio de la institución fiduciaria, excluyendo el saldo de la cuenta “Aportes para incrementos de capital”. Al 31 de diciembre de 2023, la totalidad de los fondos fideicomitidos no excede la referida relación patrimonial.
- **Cartera de Créditos:** La “Cartera de Créditos” está conformada por préstamos vigentes otorgados a beneficiarios de los contratos de fideicomisos de prestaciones sociales por Bs. 7.252.392, los cuales tienen garantías sobre los aportes que constituyen el patrimonio del Fideicomiso.

CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat y sus normas de operaciones establece lo relacionado con los planes, programas, proyectos, obras y acciones requeridas para la construcción de vivienda y hábitat, dirigidos, principalmente, a familias que reciban asistencia habitacional de distintos tipos y en forma masiva. Los Fondos de Ahorro para la Vivienda comprenden principalmente los ahorros mensuales y obligatorios del trabajador y los aportes mensuales y obligatorios de los patronos a la cuenta de cada trabajador del sec-



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

tor público y privado. Los préstamos adquiridos bajo esta condición devengan una tasa de interés anual preferencial y deben mantenerse colocados en fondos fiduciarios la totalidad de los recursos no otorgados en financiamiento, producto de los aportes del ahorro habitacional.

Al 31 de diciembre de 2023, el Banco mantiene fideicomisos de inversión en el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) por Bs. 3.331.578, producto de los recursos no utilizados de los depósitos de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

Garantías recibidas: están representadas, principalmente, por fianzas de personas naturales y jurídicas y garantías de otras instituciones financieras por Bs. 32.195.658.604 y Bs. 1.105.338.332, respectivamente.

Custodias recibidas: incluye títulos valores de clientes recibidos en custodia en su condición de intermediario de valores conformado por Títulos de Cobertura emitidos por el BCV, de conformidad con las convocatorias en el mercado monetario realizada por dicho instituto que serán mantenidos bajo custodia hasta su vencimiento; acciones, bonos y otros títulos y servicios de custodia de divisas con clientes.

Otras cuentas de registro: son aquellas que la Gerencia considera que permiten un mejor control interno y que no representan riesgos contingentes para el Banco. Están constituidos, principalmente, por cartas de crédito pendientes de liberación, saldos de divisas del año 2015 pendientes de asignación que se encuentran en trámite ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX), y títulos valores vencidos y castigados e intereses devengados por cobrar vencidos.

CONTINGENCIAS

CONTINGENCIAS JUDICIALES

Al 31 de diciembre de 2023, existen acciones judiciales, civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 6.840.954.232, que corresponden a demandas por daños y perjuicios, materiales y morales ejercidas contra el Banco, en las que se han presentado oportuna y suficientemente las defensas correspondientes en todas las instancias y fases del proceso, estimándose decisiones favorables para el Banco. Al 31 de diciembre de 2023, la provisión mantenida por el Banco asciende a Bs. 2.634.767, que se presenta en el rubro de "Acumulaciones y otros pasivos".

SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, el Banco reconoció ganancias en cambio no realizadas por valuación de saldos en moneda extranjera por un monto neto de Bs. 1.132.805.907 y ganancias realizadas, principalmente, por operaciones en su condición de operador cambiario por un total de Bs. 789.230.530, que se presentan en la cuenta "Ajustes al patrimonio", en el rubro de patrimonio. De conformidad con lo autorizado por la SUDEBAN, durante el semestre terminado el 30 de junio 2023, el Banco transfirió ganancias en cambio de la referida cuenta patrimonial a resultados por Bs. 227.674.628, las cuales se presentan como "Otros ingresos operativos" y como una deducción de las ganancias en cambio del semestre en el estado de movimiento de las cuentas de patrimonio.

La normativa legal vigente establece que los bancos universales deben mantener sus posiciones netas en moneda extranjera dentro de los límites que establezca el BCV. El 08 de abril del 2019, mediante Circular VOI-GOC-DNPC-004, el BCV dispuso que la posición global neta activa o larga en moneda extranjera no estará sujeta a límite máximo temporalmente.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTRAS OBSERVACIONES REFERENTE A LAS NORMAS RELATIVAS A LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE LIQUIDEZ DE LOS BANCOS RESOLUCIÓN N° 136.15

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

1. De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos Resolución N° 136.15, correspondiente al segundo semestre del 2023, pudimos observar que el “Manual de Riesgo de Liquidez” incluye las normas, políticas y procedimientos para la gestión y administración integral del riesgo de liquidez, que se especifican en el artículo 6 de la Resolución N° 136.15, como fue aseverado por la Gerencia y fue observado por los contadores independientes que:

- a) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores para valorar, monitorear, controlar y revelar situaciones que supongan fuentes potenciales de riesgo de liquidez.
- b) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores y criterios de valoración considerando los plazos de vencimiento de sus activos y pasivos, incluyendo el cálculo del Coeficiente de Financiación Estable Neta (NSFR), el cual considera las posiciones fuera de balance.
- c) En el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR” se enuncian los sistemas para la administración del riesgo de liquidez, parametrizados para cargar la información generada de las operaciones.
- d) En el “Manual de Sistemas de Organización y Ad-

ministración de la VPAIR” se enuncian las funciones de la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, la cual es responsable de emitir información periódica en cuanto a la gestión de riesgos generados del análisis que efectúa a los activos y pasivos financieros y que son presentados en el ALCO y el Comité de Riesgos, según consta en actas de los mencionados Comités.

- e) El Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez, en el cual se describe el proceso para casos de una eventualidad de ocurrencia de escenarios adversos de liquidez.
- f) El “Plan de Contingencia de Liquidez” presenta los mecanismos para monitorear las alertas del riesgo de liquidez en función de la gravedad o moderación de indicadores para medir, monitorear y controlar el riesgo de liquidez. Los indicadores se agrupan en (i) variables regulatorias, (ii) de comportamiento interno de la institución, y (iii) de entorno del mercado. Cada variable es medida en una escala de puntuación y la combinación de ellas indicará una puntuación global de riesgo.
- g) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta el procedimiento para el tratamiento de los excesos en los límites, involucrando para ello al ALCO, Comité de Riesgos y Junta Directiva.

2. De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos Resolución N° 136.15, correspondiente al segundo semestre del 2023, pudimos observar que los contadores independientes efectuaron revisión de las actas del Comité de Riesgos y de Junta Directiva y observamos que el “Manual de Riesgo de Liquidez” fue revisado durante el segun-



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

do semestre de 2023 y fue aprobado en sus sesiones del 27 de noviembre de 2023 y 21 de diciembre de 2023, respectivamente; su actualización incluyó la incorporación de: (i) Medición de indicadores de liquidez en USD; (ii) Análisis de créditos otorgados bajo fondos de cuentas de libre convertibilidad; (iii) Estimación de cobertura del encaje legal; (iv) Seguimiento a la volatilidad de los depósitos por bancas; (v) Modelo de calificación bancaria para el otorgamiento de líneas en instituciones financieras internacionales; y (vi) Riesgo de tasa de interés.

JUNTA DIRECTIVA

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2023, observaron que las funciones de la Junta Directiva, relacionadas específicamente con la administración del riesgo de liquidez, se encuentran descritas en el “Manual de Riesgo de Liquidez” y estas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y lo requerido en el artículo 8 de la Resolución N° 136.15; así mismo, la Junta Directiva forma parte del proceso de administración y gestión de riesgo de liquidez. La ejecución de sus funciones se evidencia en las actas de Junta Directiva en sus sesiones N° 1.528 al N° 1.533 de fechas: celebradas el 26 de julio, 29 de agosto, 27 de septiembre, 31 de octubre, 23 de noviembre y 21 de diciembre de 2023.

REPORTES A SUDEBAN - AT-28 “LIQUIDEZ”

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2023, observaron que, en la revisión de los soportes de validación de transmisión de data para los meses correspondientes al segundo semestre del 2023, evidenciaron que el reporte AT-28 “Liquidez”, fue enviado a la SUDEBAN dentro de los plazos establecidos con una confirmación satisfactoria.

OTRAS OBSERVACIONES REFERENTE A LAS NORMAS PARA UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS RESOLUCIÓN N° 136.03.

COMITÉ DE RIESGOS

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2023, observaron que la última actualización del Comité de Riesgos por parte de la Junta Directiva corresponde a la aprobada en la sesión N° 1.526 del 29 de junio de 2023, y que el Comité de Riesgos está conformado por los funcionarios de áreas susceptibles de riesgo, como sigue: tres miembros de la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo del Banco (todos con derecho a voto), el responsable de la VPAIR, el Oficial de Cumplimiento de Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el Gerente General, y los ejecutivos encargados de las áreas de negocios relacionados con la toma de riesgos (participando con voz, pero sin voto), conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Resolución N° 136.03.

Observaron que las funciones del Comité de Riesgos están documentadas en el “Manual de Sistemas de Organización y Administración VPAIR”, y éstas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y las establecidas en el artículo 5 de la Resolución N° 136.03.

Durante el segundo semestre de 2023, se realizaron seis (06) sesiones de Comité de Riesgos con periodicidad mensual, según consta en actas de sesiones N° 220 a la 225, debidamente suscritas por los miembros que lo integran, de fechas: 25 de julio, 28 de agosto, 25 de septiembre, 23 de octubre, 27 de noviembre y 18 de diciembre de 2023.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

OTRAS OBSERVACIONES REFERENTE AL INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

De acuerdo al Informe sobre procedimientos acordados relativos a información no financiera, se observó que los contadores independientes, efectuaron procedimientos y observaron que:

1. El Banco transmitió a la SUDEBAN los reportes AT13-Reclamos, correspondientes al segundo semestre de 2023, en los plazos establecidos.
2. De la revisión de los expedientes de reclamos de la referida muestra, los contadores independientes observaron que la información coincide con la presentada en el AT13- Reclamos en el mes correspondiente, así como la conclusión de “procedente” y “no procedente” y, además, observaron que la resolución de la solicitud se formuló en los plazos requeridos.
3. Observamos que se presentó a la Junta Directiva, la información relativa al número de solicitudes monetarias y de servicios admitidas en los semestres terminados el 31 de diciembre de 2023, según consta en actas del 31 de enero de 2024, cuyas cifras coinciden con aquellas incluidas en los Informes del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del semestre; y que se deja evidencia de la presentación de las recomendaciones que debe ejecutar el área en los períodos semestrales siguientes. Asimismo, observamos que el referido Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al 31 de diciembre de 2023 expone el seguimiento a las referidas recomendaciones que fueron presentadas a la Junta Directiva y las actividades llevadas a cabo con la finalidad de coadyuvar en logro de una adecuada prestación de servicio en la red de agencias bancarias, según lo instruido por SUDEBAN en los oficios SIB-II-CCSB-07740 del 27 de noviembre de

2023 y SIB-II-CCSB-04267 de fecha 29 de junio de 2023.

DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

De los procedimientos efectuados y resultados obtenidos por los Contadores Independientes, se desprende que:

1. Solicitaron el “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM” (en lo adelante, “el Manual”) y leyeron las actas de Junta Directiva del segundo semestre de 2023 y observaron que la última actualización del Manual fue aprobada por la Junta Directiva, según consta en acta de su sesión N° 1.527 del 11 de julio de 2023.
2. Leyeron el organigrama general del Banco e Informe de Evaluación de Perfil de LC/FT/FPADM y observaron que incluyen la estructura para la prevención y control de la LC/FT/FPADM.
3. Leyeron el Manual y observaron que la estructura organizativa del Sistema Integral se encuentra incluida y documentada en el Capítulo II “Del Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM (SIAR LC/FT/FPADM)”, como sigue:
 - a) La estructura del Manual se describe con todos sus actores y se corresponde con lo requerido en la Resolución N° 083.18; observándose que involucra a los actores ejecutivos establecidos en su artículo 14; a saber: (i) la Junta Directiva, (ii) el Presidente, (iii) el Oficial de Cumplimiento, (iv) la Unidad y (v) los Responsables de Cumplimiento.
 - b) El Oficial de Cumplimiento es un funcionario de alto nivel jerárquico con reporte directo a la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

en el artículo 17 de la Resolución N° 083.18. No observaron indicios de que los niveles de reporte presenten conflictos jerárquicos con los establecidos en la normativa.

c) En la revisión del organigrama general y de la nómina del mes de diciembre 2023, no observaron indicios de que el Oficial de Cumplimiento tenga asignadas otras áreas distintas a las de AR/LC/FT/FPADM.

d) La estructura del SIAR cuenta con el número de empleados mínimos requeridos en la normativa.

nitor Plus, (iv) 70% de avance en la adquisición de la herramienta de búsqueda de clientes en noticias negativas, (v) 75% en las inspecciones a distancia para evaluar la conformación de expedientes de clientes, (vi) 100% en la inspección de expedientes de empleados, (vii) 100% en la inspección de expedientes de proveedores de servicios, (viii) 75% en la aplicación de medición de conocimiento presencial en materia de PCLCFTFPADM a colaboradores de áreas sensibles de riesgo, (ix) 100% en la elaboración del plan de cierre de brechas correspondiente a la evaluación anual de riesgos de 2022-2023 y (x) 20% de avance en la evaluación anual de riesgos de LCFTFPADM.

OTROS ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL

PLAN OPERATIVO ANUAL

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2023, observaron que el Plan Operativo Anual correspondiente al año 2023 fue aprobado por la Junta Directiva, según consta en la certificación del Acta de Sesión N° 1.533 del 21 de diciembre de 2023, para dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 28 de la Resolución N° 083.18.

Obtuvieron el Informe sobre el Cumplimiento del POA del tercer trimestre, incluido en el informe de gestión trimestral del Oficial de Cumplimiento, en los cuales se evidencia el porcentaje de seguimiento de lo alcanzado para cada uno de los objetivos reflejados en el POA, requerido en el artículo 30 de la Resolución N° 083.18. El Informe correspondiente al tercer trimestre de 2023 indica un cumplimiento global acumulado de 76,39%, que se obtiene de: (i) 100% en 19 actividades del programa anual de adiestramiento, (ii) avances en la elaboración de estrategias comunicacionales dirigidas a empleados y clientes, (iii) 75% de avance del Proyecto de Migración a la versión 5.0 del sistema ACRM Mo-

CÓDIGO DE ÉTICA

El Banco cuenta con un “Código de Ética” que incluye aspectos éticos y de conducta en materia de prevención y control de la LC/FT/FPADM; lo cual es requerido en el artículo 31 de la Resolución N° 083.18. Los Contadores Independientes observaron que durante el segundo semestre de 2023 el Código de Ética no tuvo modificaciones, siendo su última actualización la aprobada por la Junta Directiva en acta de sesión N° 1.501 del 29 de septiembre de 2021.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2023, leyeron los Compromisos Institucionales para prevenir la LC/FT/FPADM, recibidos en formato digital, los cuales fueron suscritos en noviembre 2023 de manera individual por los miembros activos de la Junta Directiva, principales y suplentes, designados por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 25 de septiembre de 2023 para el período 2023-2026 y debidamente autorizados por SUDEBAN.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, se evidenció que revisaron las actas de las sesiones de la Junta Directiva y observaron que durante el semestre se actualizó el Manual y la última versión vigente, correspondiente a la N° 31, fue aprobada por la Junta Directiva, según acta de sesión N° 1.528 del 26 de julio de 2023.

POLÍTICA “CONOZCA A SU CLIENTE”

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, emitido por los contadores independientes, se evidenció que leyeron el Manual y observaron que indica los procedimientos relativos al inicio de la relación comercial y a la actualización de los datos de los clientes, así como la conformación de expedientes. Dichos procedimientos incluyen la obligación de mantener registros individuales y expedientes de los clientes contentivos de la información y documentos especificados en los artículos 45 al 52 de la Resolución N° 083.18. Se indica que la actualización de los expedientes de clientes se podrá realizar considerando el nivel de riesgo de LC/FT/FPADM: (i) Nivel de Riesgo Alto: Cada 18 meses; (ii) Nivel de Riesgo Moderado: Cada 24 meses; y (iii) Nivel de Riesgo Bajo: cada 36 meses.

Solicitaron la plantilla de “Ficha de Identificación del Cliente” aplicable y observaron que el modelo contiene la información requerida en el formato único para persona natural y jurídica suministrado por el ente regulador en su Circular SIB-DSB-UNIF-17656 del 30

de octubre de 2018, según lo indicado en el artículo 52 de la Resolución N° 083.18.

Leyeron el Manual y observaron que detalla, en su Capítulo IV sección 4.5, la debida diligencia que debe seguirse para los clientes considerando su nivel de Riesgo “Alto, Moderado y Bajo”. Asimismo, el Banco cuenta con el documento del sub-proceso denominado “Aplicar la Debida Diligencia a los Clientes”. En estos se observa que como mínimo se debe aplicar la debida diligencia estándar (DDE) a todos los clientes, la debida diligencia mejorada (DDM) a los de riesgo moderado y la debida diligencia intensificada (DDI) a aquellos que presenten un nivel riesgo alto en materia LC/FT/FPADM, según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución N° 083.18.

POLÍTICA “CONOZCA A SU EMPLEADO”

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, emitido por los contadores independientes, se evidenció que solicitaron el Manual y observaron que el Capítulo V contiene la “Política Conoce a tu Empleado” y que ésta hace referencia a los procedimientos para selección, contratación y gestión de sus colaboradores a los fines de contribuir a prevenir, detectar y sancionar la comisión de delitos relacionados a LC/FT/FPADM. Se establece que el supervisor inmediato, será responsable de prestar especial atención ante cualquier cambio en los ingresos, conflicto de interés, gastos y nivel de endeudamiento del colaborador, y de ser el caso solicitará los soportes de la situación, la cual deberá ser notificada por el supervisor a la UPC LC/FT/FPADM, considerando como referencia las conductas inusuales indicadas en el Manual.



INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Revisaron 15 expedientes de empleados nuevos ingresos, seleccionados al azar y observaron que el 100% cumple con la verificación de datos, referencias y presentaban las declaraciones de conocimiento exigidos en el artículo 71 de la Resolución N° 083.18. La Gerencia indicó que los nuevos ingresos reciben una capacitación introductoria para que inicien sus labores, la cual queda sustentada por las listas de asistencia y la respectiva Declaración de Conocimiento. Posteriormente son incorporados a las capacitaciones establecidas en el Programa Anual de Adiestramiento.

POLÍTICAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, emitido por los contadores independientes se evidenció que revisaron el “Programa Anual de Adiestramiento” para el año 2023, donde se especifican los objetivos, las actividades, tiempo de ejecución, unidades de medida, metas, insumos, responsables, costos y medida de contingencia para cada actividad. El mismo se encuentra segmentado de acuerdo con las funciones y responsabilidades del tipo de cargo al cual va dirigido el entrenamiento en: (a) Nuevos ingresos, (b) Actores del SIAR: miembros de la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento, miembros de la Unidad y Responsables de Cumplimiento, (c) Personal suscrito a las áreas sensibles de: Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, Gerencia de Fideicomiso, Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, Vicepresidencia de Seguridad Integral, Vicepresidencia de Crédito, Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones de Crédito Comercial, Vicepresidencia de Auditoría Interna, Bancas Especializadas, Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología, Vicepresidencia

de Administración Integral de Riesgos, Vicepresidencia de Procura y Administración, Vicepresidencia de Tesorería, Planificación Financiera y Estudios Económicos y Red de Agencias.

AUDITORÍAS - PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE AUDITORÍA INTERNA E INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, emitido por los contadores independientes se evidenció que solicitaron y recibieron el **Programa Anual de Evaluación y Control, a ser ejecutado por el Área de Auditoría Interna** con el objetivo de verificar la existencia de cronogramas de auditorías que incluyan la revisión del área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), requerido en la Resolución N° 083.18.

REPORTES PERIÓDICOS

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del segundo semestre de 2023, emitido por los contadores independientes se evidenció que leyeron el “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”, y observaron que los procedimientos de detección de operaciones inusuales y reporte de actividades sospechosas están detallados en el Capítulo VI.

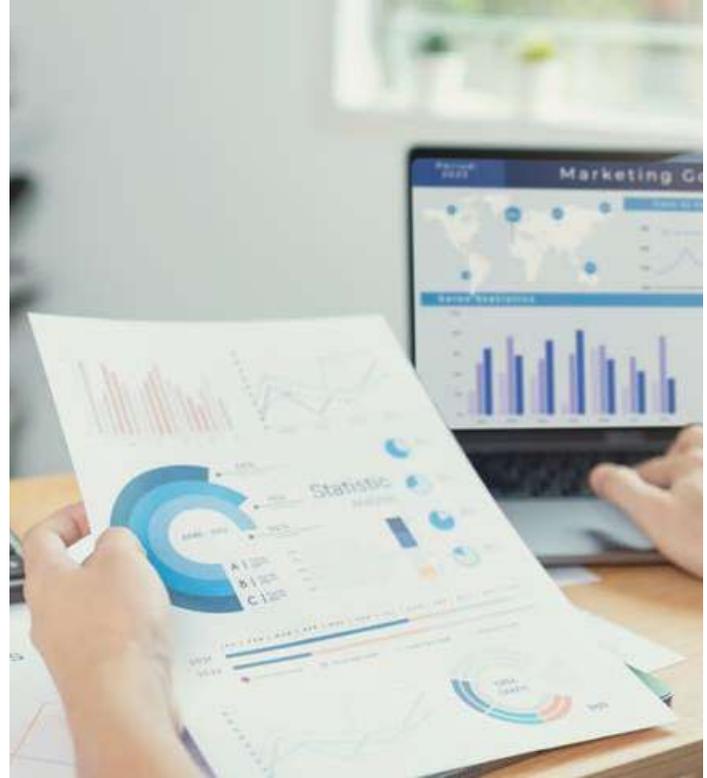


INFORME DE LOS COMISARIOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

En la revisión de los soportes de validación de transmisión de data de reportes periódicos correspondiente al semestre, observaron que fueron remitidos en los plazos establecidos y con las características técnicas correspondientes a cada reporte.

Con base en lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado al 31 de diciembre de 2023, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, a los cuales exhortamos la ejecución de las recomendaciones planteadas en los informes emitidos por los auditores independientes, así como también de las observaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficios y circulares dictadas en ejercicio de sus poderes legales de regulación y control.



Emilio A. Ladera M.

Comisario Principal

C.P.C. 56.653

Antonio Lobo Zambrano

Comisario Suplente

C.P.C. 9.431



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

CAPITAL HUMANO

DESARROLLO DE TALENTO Y CAPACITACIÓN

En el año 2023 desarrollamos experiencias de formación dirigidas a fortalecer habilidades, conocimientos y destrezas fundamentales para el desempeño de las funciones de los Ciudadanos Banesco, haciendo énfasis en el manejo de herramientas y metodologías que fortalecen el negocio. Para lograr atender a los colaboradores se utilizaron diferentes estrategias, tanto presenciales y online como virtuales. Además del conocimiento técnico y de los aspectos actitudinales, se atendieron los requerimientos regulatorios propios de la actividad bancaria, destacando entre las iniciativas más relevantes:

- 32.456 participaciones en actividades presenciales y online, realizando 99 Seminarios Web, con temas vinculados a Seguridad y Salud Laboral, Cultura de Riesgo, Productividad, Uso de Herramientas Tecnológicas que facilitan el trabajo diario.
- 14 conferencias sobre tópicos como liderazgo, productividad, agilidad, transformación digital y gestión emocional; con 2.497 participaciones, buscando promover en los colaboradores la reflexión e incorporación de hábitos y conductas que impulsen la cultura de la Organización.
- 143 talleres referidos a experiencia del cliente, diferentes herramientas colaborativas, herramientas para evaluación y selección de recursos humanos, herramientas para el control de proyectos, transformación digital, compensación y liquidación, conformación de expedientes y calidad de documentación, trabajo en equipo, uso de herramientas tecnológicas específicas, manejo emocional, cálculo de nómina, logística y gestión de almacén, re-



forzamiento en productos y servicios, el arte de la productividad sin estrés.

- Desde el foco de las materias regulatorias, se realizaron talleres dirigidos a los empleados responsables de cumplimiento, identificación y levantamiento de riesgos, manejo y almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas, nueva norma técnica de seguridad y salud en el trabajo del Inpsasel, taller teórico práctico en materia de PCLC/FT/FPADM.
- Con la finalidad de atender las regulaciones sobre Seguridad y Salud Laboral, se realizaron 26 acciones de capacitación, distribuidas en cursos y cápsulas virtuales, seminarios online, talleres, inducciones, programas y certificaciones presenciales, con 15.706 participaciones durante el año 2023.
- Haciendo uso de las nuevas tecnologías aplicadas al ámbito educativo para potenciar la competencia de autodesarrollo, se incorporaron nuevos cursos a



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

nuestra plataforma de aprendizaje virtual, registrando 30.444 participaciones, siendo los más destacados:

- Cápsulas de Conocimiento: Protocolos para la atención del Cliente Banesco; El Índice de Satisfacción Neta (ISN); ¿Conoces la importancia de un Plan de Emergencia?; ¿Podrías manejar un extintor con facilidad?; Golpes de Calor
- La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco
- Módulo I: Sistemática Comercial Banesco
- Módulo II: Conoce tu herramienta CRM
- Reforzamiento de Productos y Servicios I y II
- Contigo movemos el Banco
- Competencia para la Venta
- Inteligencia Emocional 2023
- Salud Ocupacional
- Actualización virtual en materia de PCLC/FT/FPADM (Agencias, Bancas Especializadas y Áreas Centralizadas 2023)
- Reforzamiento en la revisión de recaudos necesarios para tramitar solicitudes de crédito
- Gestionando Emociones - Partes I y II
- Gestión estratégica de proveedores
- Bases contables para el análisis financiero
- Pensamiento estratégico
- Descubramos juntos el significado de la Lopcymat
- Cápsula de reforzamiento para la validación y conformación de grupos económicos
- Reforzamiento en la revisión de recaudos para tramitar solicitudes de crédito
- Ciberseguridad.

- Uno de los focos relevantes de este año fue la gestión comercial, por lo que se diseñaron acciones de capacitación asociadas al reforzamiento de las habilidades en ventas, conocimientos de productos, experiencia del cliente y manejo de herramientas tecnológicas, con el objetivo de incorporar las mejores prácticas y con la visión de aumentar las capacidades de los colaboradores del front office. También se realizaron acciones de capacitación de diferentes productos y servicios, con la intención de ser mejores asesores para la atención de las necesidades de los clientes.
- Centrados en el aprovechamiento del conocimiento interno de la Organización, se promovió la formación de 314 colaboradores como facilitadores internos, que apoyados en herramientas de enseñanza y aprendizaje, pudieron generar espacios para multiplicar las capacidades, siendo reconocidos como expertos en sus áreas de desempeño, sumándose así al grupo de trabajadores que desde años anteriores participaban desde este rol.





INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

- Con el objetivo de impulsar la incorporación al trabajo de los más jóvenes, el Banco durante este año sumó 191 aprendices Inces, tanto en fase teórica como práctica, en los oficios de Oficinista Integral Financiero y Secretariado Comercial; además, se recibieron 42 pasantes de los Colegios Fe y Alegría, se dio la oportunidad de realizar pasantías universitarias a estudiantes provenientes de diferentes centros de educación superior, y seguimos sumando al Programa de Jóvenes Talentos, mediante el cual se brinda la oportunidad de un primer empleo a estudiantes de los últimos años de carrera o recién graduados.

Todas estas acciones de capacitación y formación, en sus diferentes modalidades, nos permitieron lograr en este año 2023 los siguientes resultados:

- 453.998 horas/hombre invertidas en acciones de formación, de las cuales 69.964 horas/hombre fueron ejecutadas en la modalidad presencial/online y 384.034 horas de forma virtual.
- 32.725 participaciones en actividades de aprendizaje de manera online (síncronas) y presencial.
- 30.444 participaciones efectivas bajo la modalidad virtual.



GESTIÓN DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Durante el segundo semestre de 2023, dimos continuidad al impulso de los Valores Corporativos: **Responsabilidad, Calidad, Confidencialidad e Innovación**. Para fortalecer la comprensión y distinción de acciones contrarias a la ética, se desarrollaron casos prácticos y píldoras comunicacionales, que incluyeron el envío de 18 comunicados.

En consonancia con estos esfuerzos, se llevó a cabo la “Semana Huella” en el mes de octubre, orientada a reforzar los valores corporativos y el cumplimiento del Código de Ética, promoviendo un ambiente positivo, trabajo en equipo y desarrollo personal. También se organizaron eventos presenciales y en línea, destacando conferencias como “Huellas que Transforman” y “Hay un héroe en todos nosotros”. Además, se realizaron actividades lúdicas para fomentar la integración de equipos y específicas para vivenciar los valores corporativos, como la “Pasarela del Código de Vestimenta”, un desfile interno donde los colaboradores modelaron el cumplimiento de nuestra imagen corporativa.

En el marco de la iniciativa “Escuela de Valores”, se ofrecieron charlas motivacionales dirigidas a colaboradores y sus hijos, enfocadas en promover la ciudadanía. Se organizaron actividades deportivas y culturales, respaldadas por la creación de podcasts, videos institucionales y comunicados. La tradición de los “Lunes de Activación” se mantuvo, abordando temáticas relacionadas con valores ciudadanos y corporativos, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo integral y la promoción de una cultura organizacional fundamentada en valores sólidos y ciudadanos.

Simultáneamente, se continuó con el programa de reconocimiento trimestral 2023, denominado “Héroes que dejan Huella”, “Agencias Memorables” y “Agen-



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

cias Destacadas en Sistemática Comercial”, reconociendo a casi 800 talentos en estas categorías.

En el período julio - noviembre 2023, se efectuaron actividades para fortalecer la cultura organizacional y posicionar comportamientos esperados. Eventos como el Seminario Web “Mi Cliente Favorito”, “El Cliente Centro de Nuestra Acción - Experiencia Memorable 2023”, Seminario Web “Reuniones Efectivas”, “Experiencia Memorable: Manteniendo el 1er Lugar”, “Taller Servicio y Liderazgo - Sistemática y Área Comercial”, y “Personas Altamente Productivas”, impactaron a 1.379 colaboradores a nivel nacional, contribuyendo significativamente al desarrollo de comportamientos, actitudes y conocimientos clave para el éxito organizacional.

Es importante destacar las acciones para conocer el nivel de compromiso de los trabajadores con la Organización, mediante la medición trimestral de Engagement, llevada a cabo en septiembre, con una participación del 85% de la población del Banco, a partir de cuyos resultados se implementó un plan de acción destinado al cierre de brechas.

CALIDAD DE VIDA

En el segundo semestre continuamos generando espacios de bienestar integral para nuestros Ciudadanos Banesco a nivel nacional, enfocados en la recreación, disfrute y distracción, reforzando la cultura organizacional y generando beneficios que contribuyen a mejorar su Calidad de Vida, con el objetivo de promover el mejor uso del tiempo libre.

A continuación, las actividades realizadas durante este semestre:

Actividades Continuas: Actividades diarias enfocadas en la calidad de vida, para mejorar la salud, tanto física como mental, así como el aprendizaje y desarrollo de habilidades.

- **Clases de Yoga:** Espacio creado para ayudar a mejorar el bienestar general, controlar el estrés y las dolencias corporales. Participaron 350 colaboradores.
- **Bailoterapia:** Al ritmo de la música, ayudamos a reducir el estrés y la ansiedad, combatir los dolores musculares y quemar calorías, de una manera divertida y diferente. Atendimos 550 personas.
- **Ejercicios Funcionales:** Buscan mejorar la movilidad articular y flexibilidad dinámica, la postura corporal. Adicionalmente, aportan mayor velocidad y agilidad de movimiento y desarrollan la fuerza (potencia, hipertrofia, resistencia y tonificación). De la mano de entrenadores calificados, es una de las actividades con mayor participación, 610 durante el segundo semestre 2023.
- **Teatro:** Con el apoyo de un excelente director, ofrecemos una actividad que ayuda al desarrollo personal, actuando como una herramienta de control de la ansiedad y logrando una desinhibición que aumenta la seguridad en uno mismo; además de regalar espacios de entretenimiento a compañeros y familiares a través de divertidas obras de teatro. Se registró una asistencia de 219 participantes.
- **Grupo Musical:** Con foco en aquellos colaboradores con talento para la música y el baile, cada semana se reúne un grupo de participantes para desarrollar sus talentos y aprender nuevas técnicas. Para este semestre se mantuvo un número importante de participantes en comparación con años anteriores, registrando un promedio de 128 colaboradores mensuales.
- **Salsa Casino:** Los colaboradores disfrutaron de una tarde de baile semanal, lo cual les permitió aprender esta disciplina, que brinda múltiples beneficios al organismo, con una participación promedio de 50 personas por sesión.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023



VOLUNTARIADO BANESCO

Durante este semestre se realizaron actividades enfocadas en labor social y cuidado del medio ambiente:

- **Visitas Hogar Santo Domingo:** Cada primer jueves de cada mes realizamos una visita a la Casa Hogar Santo Domingo, ubicada en Bello Monte, regalando a estos abuelos una tarde llena de música, juegos y sobre todo, mucho amor y compañía.
- **Cuidado y Conservación de las Playas:** Tuvimos la oportunidad de visitar una playa en el Litoral Central, en el marco de la Celebración del Día Mundial de Playa, acompañados de la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela (FDSV), resaltando la importancia de mantener el ambiente limpio.
- **Fundación Hospital Ortopédico Infantil:** Se presentó una obra de teatro interpretada por el Grupo de Teatro Banesco. Nuestro Voluntariado regaló a los niños “La Carpintería de Don Eustoquio”.

Asimismo, durante este último lapso de 2023, en alianza con las empresas y el área de responsabilidad social del Banco, acompañamos a docentes y directivos a dar una especial bienvenida a los estudiantes en el inicio del nuevo año escolar en los Colegios “Fe y Alegría” de La Silsa y La Rinconada.

ACTIVIDADES ESPECIALES

En el marco de las celebraciones temáticas, a fin de generar espacios de recreación y distracción para los colaboradores, se realizaron las siguientes actividades:

- Día del Niño, variedad de actividades recreativas, deportivas y culturales, para compartir con toda la familia, con una asistencia de 1.500 personas.
- Temporada Vacacional, ofrecimos actividades, tales como: day camp, talleres de cocina divertida, jornada de adopción de mascotas, jornada de salud visual e integral, y cerramos estas 6 semanas de vacaciones con un bingoailable familiar, participando 2.296 personas entre empleados y familiares.
- Jornadas de Integración en regiones, en el marco del Proyecto FONA (Fondo Nacional Antidrogas), se realizaron dos Jornadas de Integración en Puerto La Cruz y Barquisimeto, permitiendo integrar a los equipos de ambas regiones mediante actividades enfocadas en valores, trabajo en equipo, resiliencia, empatía, liderazgo, entre otros, reforzando la Cultura Banesco.

Para culminar el año, nuestra **Navidad Banesco** ofreció a los colaboradores, actividades como visita de Santa (con fotos y sorpresas), video musical, interpretado por empleados de la Organización, feria navideña, tardes gaiteras y obras de teatro.

- En diciembre inauguramos un espacio de entretenimiento, para compartir entre compañeros, juegos de mesa, ping pong, pool, videojuegos, entre otros, atendiendo 2.210 personas en esta temporada.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

SERVICIOS AL PERSONAL

- **Contribuciones y Obligaciones Legales:** Durante el segundo semestre 2023, se efectuaron los pagos de las contribuciones para cajeros, ayuda para útiles escolares, juguetes, garantía de prestaciones sociales, beneficios de guardería y alimentación, procesos de variación de ISLR; cumpliendo con lo establecido en el contrato colectivo y la normativa legal vigente.
- **Tarjetas de Crédito:** En noviembre 2023 se ejecutó el proceso masivo para incremento de límite y asignación de “Mi Primera TDC” para los colaboradores.
- **Servicio Funerario:** En el segundo semestre se continuó ofreciendo a la comunidad Banesco este beneficio a través de la caja de ahorro, completamente gratuito para los colaboradores del Banco, cónyuge, padre y madre (sin límite de edad); Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos).
- **Póliza de Salud:** A partir del 01/09/2023 inició el nuevo año póliza para los colaboradores y sus beneficiarios; con nuevas coberturas en hospitalización, cirugía y maternidad en las póliza básica y de exceso; adicionalmente, servicio de telemedicina, atención domiciliaria, plan odontológico, plan oftalmológico y entrega de medicinas para todo el grupo familiar.
- **Actualización de Expedientes del Personal:** En el marco de la Política Conozca a su Empleado, se efectuó el proceso de actualización del expediente digital.
- **Declaración de Conflicto de Interés:** De acuerdo a lo establecido en el Código de Ética, los colaboradores realizaron su declaración de conflicto de interés.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el segundo semestre de 2023 la política de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco se orientó en dos ejes: promoción de los objetivos propuestos por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y ejecución de proyectos planificados para las áreas de salud, educación e inclusión financiera.

La inversión social en este semestre alcanzó la cifra de Bs. 97.566.549,31, el 82,62% estuvo dirigido al beneficio de los colaboradores de la Institución, mientras que el 11,38% se destinó a la ejecución de diversas iniciativas de nuestros Socios y Aliados Sociales, además de lo previsto por la política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Se entregaron aportes a 12 de nuestros Socios y Aliados Sociales para impulsar los proyectos en cada una de sus áreas de acción, como la dotación de un laboratorio de informática, becas de estudio, infraestruc-



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

tura, nutrición infantil, aportes para la formación musical, patrocinio de eventos culturales, recuperación de unidades médicas y participación en un acelerador de emprendimientos.

Se realizaron 10 talleres sobre derechos humanos e inclusión, productividad sin estrés, prevención del cáncer y liderazgo dirigidos a los equipos profesionales de nuestros Socios y Aliados.

En materia de conservación de nuestro medioambiente, Banesco donó a tres Aliados los recursos obtenidos por el reciclaje de papel, cartón y chatarra de material ferroso en Ciudad Banesco.

Patrocinamos la carrera 10k y la caminata 5k a beneficio de SenosAyuda –Aliado Social–, para sensibilizar sobre el diagnóstico temprano y el tratamiento del cáncer de mama.

Durante este período entregamos 90 equipos de computación y 423 mobiliarios y artículos de oficina, en calidad de donación, a organizaciones que brindan atención a comunidades vulnerables.

El **Fondo Editorial Banesco** dio la bienvenida a cinco nuevos libros que abordan el periodismo gastronómico, la historia del fútbol venezolano, la poesía y el trabajo de jóvenes talentos artesanos. Todos disponibles para su descarga gratuita en la página web oficial de Banesco.

La Biblioteca Digital Banesco también se trasladó a las escuelas pertenecientes a la Asociación de Damas Salesianas y a la Red de Casas Don Bosco. Los estudiantes de estas escuelas tendrán acceso a todo el contenido del Fondo Editorial Banesco sin tener que acceder a internet.

Y con el propósito de promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, continuamos los talleres, se realizaron 6 que impactaron a 419 personas. Desarrollamos 7 campañas educativas en medios internos, RRSS y medios masivos.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

Durante el segundo semestre de 2023 el Programa de Formación de Microempresarios certificó a un total de 5.486 emprendedores con ideas o negocios consolidados, a través de clases presenciales y virtuales en todo el territorio nacional.

El Presupuesto Participativo para Emprendedores llevó a cabo su segunda edición, extendiendo su convocatoria a tres regiones: Lara - Carabobo; Mérida - Zulia y Distrito Capital - Miranda. Durante estas convocatorias se escogieron tres ganadores especializados en pastelería artesanal, panadería popular y comercialización de insumos biológicos sustentables.





INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

UN LUGAR DE ENCUENTRO

Las instituciones aliadas encontraron en Ciudad Banesco el lugar idóneo para desarrollar sus eventos con un propósito social, como es el caso del Día Internacional de los Voluntarios Fipan; la Cumbre Líder del Dividendo Voluntario para la Comunidad y la XVII Subasta “Por amor al arte y a los niños venezolanos” a beneficio de Fundana.

Y para garantizar el bienestar integral de los Ciudadanos Banesco se realizó una jornada de pesquisa oncológica con las unidades de clínica móvil de la Sociedad Anticancerosa, que atendió a 326 personas (240 mujeres y 86 hombres) y realizó los estudios pertinentes para el despistaje y diagnóstico temprano de esta enfermedad.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Durante este período Banesco mantuvo un interés fundamental por incentivar las actividades del Voluntariado Corporativo y la participación de sus colaboradores en iniciativas sociales asociadas a nuestros Socios y Aliados Sociales sobre el cuidado ambiental, formación ciudadana y corresponsabilidad como principio de sostenibilidad.

El Voluntariado acompañó el inicio del nuevo año escolar 2023-2024 de los estudiantes de Fe y Alegría de la Unidad Educativa Virginia de Ruiz, ubicada en La Silsa, y la Escuela Técnica La Rinconada. Asimismo, al Hospital Ortopédico Infantil con una obra de teatro infantil para animar a los niños y representantes en la sala de espera.

Se realizaron cuatro visitas al Hogar Residencial Santo Domingo con diversas actividades para los adultos mayores que residen en este lugar, así como la entrega de productos de higiene personal; y por último, la visita de Santa Claus.



Banesco y las empresas del Grupo –Nativa, Todoticket y Banesco Seguros–, apoyaron la iniciativa del Día Mundial de las Playas con la limpieza de residuos en una playa del Litoral Central del estado La Guaira.

Y en las fiestas decembrinas, el Voluntariado asistió a la comunidad de La Vega para hacer entrega de regalos y meriendas a los niños del sector, en alianza con la Fundación AMÄI. Mientras que los niños de Fundana recibieron la visita de un cuentacuentos para leer la historia de La Caperucita Criolla -libro patrocinado por el Fondo Editorial Banesco-, y compartir juegos y otras actividades de la mano del Voluntariado.

El compromiso de los voluntarios fue reconocido en el **Día Internacional del Voluntario Fipan 2023**, que se llevó a cabo en el Auditorio Fernando Crespo Suñer de Ciudad Banesco.

También se otorgó un reconocimiento en un acto público a los voluntarios más destacados por su labor durante ese año.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

MERCADEO

Con respecto a las campañas de Mercadeo, multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios; así como el impulso de conductas que promuevan la seguridad y prevención. Generamos alrededor de 205 campañas comunicacionales con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar en nuestros medios iniciativas de RSE.

A continuación detallamos las campañas ejecutadas en el segundo semestre de 2023:

SEGUIMOS ACERCANDO A LOS VENEZOLANOS EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DE LAS REMESAS

Brindamos la posibilidad a los venezolanos en el exterior de enviar remesas directamente a la cuenta Banesco de sus familiares y amigos a través de Moneygram, con beneficios para todos: se reciben de inmediato en la cuenta del receptor, de forma segura y con una tasa competitiva en el mercado.

SEGUIMOS PROMOVRIENDO CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Reiteradamente se realizaron comunicaciones a nuestros clientes en referencia a la protección y manipulación por parte de terceros para el desvío de fondos de procedencia ilícita.

BRINDAMOS MAYOR SEGURIDAD Y FACILIDAD EN LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES GRACIAS A BANESCO-TOKEN

La app BanescoToken, protege y simplifica el uso de claves de autenticación en los clientes.



IMPULSAMOS NUESTRO PROGRAMA PERMANENTE TICKET PREMIADO

Incentivamos el uso de nuestros Puntos de Venta a través de la campaña Ticket Premiado. Con ella, le brindamos a nuestros clientes la opción de ganar al pasar sus tarjetas de débito y crédito propias por los POS Banesco. Fue difundida a través de Redes Sociales y TV por Cable.

MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos promoviendo el uso de la Banca Digital entre nuestro público de pensionados, incentivándolos a usar los canales electrónicos para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al banco, contribuyendo así a la difusión de las ventajas y beneficios que ponemos a su disposición.

REFORZAMOS LA COMUNICACIÓN DE NUESTROS ALIADOS COMERCIALES EN PUNTOS DE VENTA

Impulsamos las ventas de POS, de la mano de nuestros Aliados Comerciales, así como jornadas de reparación con nuestro aliado Nativa.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023



CONTINUAMOS PROMOVRIENDO PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

Por medio de las redes sociales se incentivó el pago fácil y seguro de todos los servicios de nuestros clientes por medio de las plataformas BanescOnline, BanescoMóvil y Multipagos.

SEGUIMOS IMPULSANDO LAS CAMPAÑAS DE BANESCOPAGOS

En redes sociales promovimos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el pago de los servicios de los organismos o empresas a través de nuestro portal BanescOnline.

SEGUIMOS IMPULSANDO LOS PLANES BANESCO

Promovimos la apertura de cuentas para todos los venezolanos. Queremos crecer contigo, acompañarte en cada etapa y ser parte de tus logros, por eso tenemos planes para cada momento de tu vida:

- **Mi Primer Plan**, para menores de edad entre 9 y 17 años, que comienzan a dar sus primeros pasos financieros.

- **Plan Independiente**, para jóvenes de más de 18 años, que desean ser independientes y tomar las riendas de sus finanzas.
- **Plan Despegue**, para personas jurídicas que quieren desarrollar su proyecto o emprendimiento.
- **Plan Crecimiento**, para llevar tu negocio al siguiente nivel.



JENNIFER MARTINEZ

¡Tu tarjeta de crédito creció!



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

REDES SOCIALES

Al cierre de diciembre de 2023, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.724.656 seguidores en nuestras cuentas oficiales de X (antes Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el segundo semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 13.723 casos referidos a productos y servicios; para un total de **26.557 casos atendidos** en el año 2023.

De los casos atendidos, 5,10% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 94,90% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a nuestra presencia en redes sociales, X (antes Twitter) –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 767.000 seguidores a diciembre de 2023. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del banco.

Por su parte, Banesco en Facebook alcanza más de 276.000 seguidores, mientras que en Instagram superó los 304.000 seguidores. En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 152.000 seguidores. Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 18 millones de reproducciones, además de sumar 24.000 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2023, el Blog Banesco supera los 9 millones 500 mil visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.





INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

GESTIÓN DE SEGMENTOS

Las captaciones del público alcanzaron un saldo al cierre de diciembre de 2023 de Bs. 15.606 millones, lo cual representa un crecimiento de 79,74% respecto al semestre anterior, logrando una cuota de mercado de 11,17%, por lo que Banesco se mantiene en la 2ª posición del sistema financiero nacional y en el 1º lugar de la banca privada; mientras en captaciones en moneda extranjera, se ubica en el 4º lugar del mercado (11,94% de share) y en el 3º entre los bancos privados.

Este posicionamiento se debe al continuo esfuerzo en mejorar la experiencia de nuestros clientes y al desarrollo de distintas estrategias que contemplan la generación de una oferta orientada a cubrir todas sus necesidades financieras y desarrollar cadenas de valor en torno a nuestros principales clientes y relacionados; lo cual se tradujo en más de 140.000 nuevas cuentas a Personas Naturales, de las cuales el 10% correspondió a cuentas nómina, y 6.530 nuevas cuentas a Personas Jurídicas.

Respecto a la cartera de crédito bruta, en los últimos seis meses se registró un incremento de Bs. 2.343 millones, al ubicarse en Bs. 6.692 millones (+54,0% vs. IS 2023), lo cual ubica a Banesco en la 2ª posición en la banca privada y en 3º lugar en el sistema financiero, con una cuota de mercado de 12,68%.

Durante este período se liquidaron 4.536 operaciones de crédito por un monto de Bs. 5.740 millones, correspondiendo el 81,2% a Créditos Comerciales (Bs. 4.661 millones), seguidos por Agrícola (14,7%) con Bs. 846 millones y Microcréditos con 3,3% (Bs. 191 millones).



CANALES DIGITALES, ELECTRÓNICOS Y RED DE AGENCIAS

Durante el segundo semestre del año 2023, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes más de 1.509 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 20,49% con respecto al mismo período de 2022, mostrando una participación al cierre de diciembre de los canales digitales y electrónicos de 99,9%.

CANAL AGENCIA

Para el último semestre, Banesco cuenta con 202 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), a través de los cuales se realizaron 1.469.589 transacciones, un aumento de 4,66% en relación al período precedente (65 mil más), apalancado por el acondicionamiento de nuestros puntos de atención para la optimización de la prestación del servicio al público, y el impulso de las transacciones en Moneda Extranjera, principalmente Cuenta Verde.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

CANAL BANCA POR INTERNET

BanescOnline registró en promedio 2 millones de clientes activos mensuales, lo que representa un 53% del total de clientes del Banco que ejecutaron de forma recurrente, más de 836 millones de transacciones, reflejando el canal un incremento de 33,46% respecto al IIS 2022, un ascenso de 209 millones de operaciones. Adicionalmente fueron incorporadas las siguientes mejoras:

- 24/7 Pago Móvil Web
- Cobro Inmediato
- Transferencias múltiples
- Afiliación Domiciliación cliente pagador
- Visualizador de respuestas a preguntas de seguridad.

Banesco alcanzó la primera posición del ISN (Índice de Satisfacción Neta) en el sistema bancario nacional, con un resultado de 89,4%, superando a su más cercano competidor por 11,5 puntos porcentuales.

CANAL PAGO MÓVIL

Al segundo corte semestral, el canal registró más de 3,1 millones de clientes afiliados y 162 millones de transacciones, superando los 303 millones de operaciones en todo el año. Adicionalmente, se contabilizaron en Pago Móvil Cuenta Verde, alrededor de 138 mil transacciones.

CANAL BANCA MÓVIL

A través de BanescoMóvil, se ejecutaron más de 73 millones de operaciones en los últimos seis meses, lo cual representa una variación de 20,6% vs. igual lapso de 2022.

Destaca la habilitación del servicio 24/7 para Pago Móvil y Transferencias en este canal, lo cual contribuye a mantener la primera posición del ISN del sistema bancario, con un resultado de 88,6%, superando a su más cercano competidor por 3,1 puntos porcentuales.

Además, fueron incorporadas otras mejoras, destacando: Cobro Inmediato, SAREN Recaudación en Línea, Notificación para extender el tiempo de duración de la sesión del usuario, Notificación de advertencia para transferencias con montos iguales.





INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

CANAL BANCA TELEFÓNICA

El Centro de Atención Telefónica Banesco recibió durante los últimos seis meses 3,1 millones de llamadas, experimentando un descenso de 26,68% en relación a igual lapso de 2022. El 89,5% se atendió de forma automatizada a través del IVR (2,7 millones de llamadas) y el 10,5% restante (325 mil llamadas) mediante los agentes telefónicos. Mantenemos la 1ª posición en el ISN en el mercado bancario.

ATMs

Culminamos 2023 con un parque instalado operativo de 409 cajeros automáticos (156 monofuncionales y 253 multifuncionales), procesando durante el segundo semestre 10,4 millones de operaciones.

MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

En la última mitad del año, los servicios de Cobro y Pago registraron un aumento en transacciones de 16,8% respecto a igual lapso de 2022, impulsados por las operaciones electrónicas de Pago Móvil Interbancario (+18%). Se mantuvo el crecimiento del volumen procesado en bolívares (+387,7%).

En cuanto a Ticket Promedio, se observó un incremento de 317,45% vs. IIS 2022, destacando Recaudación en Línea (+577,1%) y Transferencias Interbancarias (+390,2%).

Durante el período se logró la implantación de 9 Botones BanescoPagos y la afiliación de 2 clientes a Multipagos BanescOnline y 1 Recaudación en Línea:

- **Botones Banesco Pagos:** BTP, Alcaldía del Municipio Guaicaipuro, INCES, Farmacias Adonay, Alcaldía Municipio José Félix Ribas, Seguros Universitas, Corpoelec, Veconinter, Vepuy Smart.
- **Multipagos BanescOnline:** Multiservicios Clean Factory, C.A., Telerastreo, C.A.
- **Recaudación en Línea:** NetUno.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

El negocio de Tarjetas de Crédito en el segundo semestre de 2023 con respecto al anterior mostró un crecimiento de 321% en las ventas, con un índice de morosidad al cierre del año de 0,06%.

Las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención a diferentes segmentos, beneficiando en los últimos seis meses a 248.000 clientes con aumentos de límite, otorgando adicionalmente el beneficio de ExtraCrédito Efectivo por el monto máximo establecido por ley, a 16.000 clientes.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco reflejaron un incremento en ventas de 85% al cierre del segundo semestre 2023 con relación al período precedente, apalancado por los ajustes constantes de los montos máximos para las transacciones en Puntos de Venta, por encima del mercado, y el canje de Cuenta Verde,



¿Se bloqueó tu **Tarjeta de Débito** por olvido o intentos inválidos de la clave?
¡No te preocupes!



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

lo cual nos ha permitido fortalecer la preferencia de nuestros clientes.

Con relación a nuestros clientes pensionados, el 96% tienen la tarjeta de débito activa, pudiendo movilizar el monto de su pensión en todos los comercios con Punto de Venta y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas de saldos y movimientos. Adicionalmente, a los clientes con Tarjetas de Débito con bloqueos por olvido o intentos inválidos de clave, se les envía comunicación informándoles los pasos a seguir para activarla.

PROMOCIONES Y ALIANZAS

El objetivo principal de las promociones y alianzas comerciales es ofrecer valor agregado a nuestros clientes, afianzando la relación de fidelidad Banesco-Cliente y estimulando el uso de nuestros productos. Les brindamos beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias, generando un efecto residual posterior a la finalización de las campañas. Las promociones durante el segundo semestre fueron:

- **Campaña “Ticket Premiado Navidad”**, entregando más de 5.500 premios a tarjetahabientes a los cuales sus compras les salieron gratis, y a más de 3.800 comercios, abonándoles en sus cuentas, los mismos montos que los tarjetahabientes recibieron durante el mes.
- **Alianza Comercial VIVA SUPERCENTRO:** 20% de descuento en ferretería, 10% en electrodomésticos y electrónica, y 10% en calzados.
- **Alianza Comercial Al Giorno:** 10% de descuento en artículos electrónicos en sus tiendas ubicadas en el Centro Comercial San Ignacio y Sambil Chacao, ambas en Caracas.



Paga con tu Tarjeta de Débito Banesco y TodoTicket

Aprovecha el 10% de descuento en las tiendas

AL GIORNO

A partir del 21 de junio y hasta el 2 de julio, en las tiendas Al Giorno del CC San Ignacio y Sambil Chacao, podrás disfrutar del 10% de descuento en todos los productos.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023



- **Campaña ¡Reactiva tu POS y tu comercio!**
- **Doble Cero Black Month**, 2.959 clientes comerciales reactivados
- **Triple Cero**, 133 clientes comerciales inactivos
- **Aumento de Límite TDC** a 17.841 representantes legales de los afiliados comerciales
- **Email GC POS dañado o con Fallas ¡Que tu Punto de Venta no se detenga!**, afiliados comerciales activos.

NEGOCIO ADQUIRENTE

- **Nº Total de POS activos (físicos y virtuales):** 159.173 POS
- **Nº de Transacciones:** 406 millones

El Negocio Adquirente Banesto en el segundo semestre de 2023 se mantiene como líder de mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio y procesos robustos de liquidación comercial; procesando más de 406 millones de transacciones, acumulando en el año un total de 739 millones de operaciones.

Banesto seguirá enfocado en 2024 en el mantenimiento de la calidad de la cartera comercial; con acciones que fomenten la vinculación con nuestros clientes en la bienvenida, ajuste de tasas, recorridos de cartera y operativos constantes con el apoyo de nuestra Fuerza de Ventas.

De igual forma, hemos implementado mecanismos que nos permiten recibir el **feedback de nuestros clientes**, de lo que al afiliado comercial le preocupa, Banesto se ocupa.

Buscando innovar y satisfacer más rápido las necesidades de los clientes, se sintetizan los procedimientos y recaudos necesarios para generación de un afiliado Banesto, continuamos apostando al crecimiento constante de nuestra cartera comercial; aunado a esto, tenemos los puntos de venta de mejor calidad y más económicos del mercado de la mano de nuestros aliados comerciales.



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Banesco empieza a hablar de la hiper-personalización, orientada a segmentar a los clientes por tipo de audiencia, con la finalidad de ofrecer nuevas experiencias enfocadas en las necesidades individuales y únicas de cada usuario, permitiendo establecer vínculos emocionales positivos que impulsen la lealtad y la retención a largo plazo.

En la actualidad, trabajamos en trasladar casi todos los servicios e interacciones de los clientes al terreno digital, para satisfacer necesidades inmediatas y brindar experiencias memorables apalancadas en tecnología de vanguardia.

Durante el segundo semestre de 2023, mantuvimos las mediciones del Net Promoter Score (NPS), con la finalidad de conocer las expectativas de los clientes hacia Banesco y hacia los competidores. Escuchar la voz de nuestros clientes nos brinda un abanico de oportunidades para accionar y cerrar brechas asociadas a nuestros productos y servicios, basados en el seguimiento continuo y comprensión del servicio ofrecido. Adicionalmente, realizamos Employee Net Promoter Score (ENPS), bajo la consideración de que

nuestros colaboradores son los principales embajadores de la marca. La información obtenida permite establecer estrategias para fortalecer el vínculo con la Organización, que finalmente redundará en el afianzamiento de las relaciones con nuestros clientes.

En el marco de la experiencia de cliente, Banesco continuó implementando varias estrategias enfocadas en la mejora de su Banca Digital. Adicionalmente, activamos la funcionalidad de Transferencias Múltiples en BanescOnline, la cual permite que el cliente ejecute varias transacciones de manera simultánea en una sola operación.

En el marco de la transformación digital, incorporamos recaudaciones en nuestros portales, que permitieron la autogestión por parte de nuestros clientes. Por otro lado, ampliamos la oferta de beneficios a nuestro producto en moneda extranjera.

Centrarse en las experiencias de los usuarios y conseguir que la tecnología aplicada sea más humana, es todo un reto para las empresas a nivel mundial. En Banesco, nos ocupamos de generar procesos eficientes que logren impactar positivamente en la experiencia de nuestros clientes.

BANESCO EN CIFRAS

Número de Clientes (al 31 de Diciembre)					
Banca	2023	2022	2021	2020	Variación 2023 vs. 2022
Personas Naturales	3.755.739	3.535.346	3.705.427	3.682.009	6,2%
Personas Jurídicas (PYMEs)	13.339	14.689	11.632	12.395	-9,2%
Personas Jurídicas (Red de Agencias)	191.463	180.423	201.368	197.078	6,1%
Bancas Especializadas Personas Naturales	15.557	16.641	15.413	33.311	-6,5%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	9.124	10.152	10.742	10.958	-10,1%
Total	3.985.222	3.757.251	3.944.582	3.935.751	6,1%



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

MARKETING RELACIONAL/EXPERIENCIAL

Somos aliados en la comprensión de las cifras provenientes de los diversos sistemas de gestión de información, profundizando el conocimiento de nuestros clientes, utilizando un enfoque tanto transaccional como relacional. Ofrecemos información oportuna a todas las áreas medulares del Banco, con el propósito de optimizar la toma de decisiones estratégicas de la Organización.

Con información derivada del Outbound Marketing, apoyamos a nuestro equipo de Mercadeo con análisis vista cliente, que permiten el despliegue de campañas con la oferta de productos y servicios enfocada en sus necesidades y expectativas.

Durante el segundo semestre de 2023, contactamos a través del email marketing al 79,32% de nuestros clientes, logrando una tasa de apertura del 31,4%, superando los estándares internacionales para el segmento de negocio.

ESTUDIOS DE MERCADO

Diálogo Grupos de Interés							
Personas Naturales	2023		2022		2021		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	50	65.702	12	58.400	12	53.250	Personas Naturales
Estudios de Marca	1	800	1	800	1	800	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	16	4.115	8	3.299	15	4.851	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco	14	8.854	16	13.382	12	3.800	Empleados Banesco Cliente Interno
Cualitativo	1	12	3	55	0	0	Personas Naturales
Personas Jurídicas	2023		2022		2021		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	9	800	10	1.162	7	741	PyME's, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	4	85	0	0	1	24	PyME's, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno Empleados Banesco	3	511	3	458	0	0	Persona Jurídica
Estudios de Satisfacción Calidad de Servicio	4	982	0	0	0	0	Persona Jurídica
Nuevas Iniciativas	1	240	0	0	0	0	Persona Jurídica



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología y Operaciones, continuamos alineados con las estrategias de los diferentes negocios, creando y manteniendo canales digitales que responden a los nuevos desafíos de manera disruptiva, haciendo que nuestras aplicaciones financieras sean adoptadas por más clientes, manteniendo el control y la seguridad sobre sus datos financieros; así como también reforzando la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Mejorando la experiencia de nuestros clientes potenciamos nuestros canales digitales, ajustamos nuestra plataforma para tener disponibles las funcionalidades de Pago Móvil, transferencias inmediatas y pago de tarjetas de crédito en nuestra banca en línea y banca móvil las 24 horas del día, permitiendo realizar transacciones financieras a cualquier hora; así como también incorporamos un portal que permite la autogestión de adquisición de talentos con la finalidad de potenciar nuestra marca empleadora.

Con el objetivo de seguir impulsando la marca, en BanescOnline, ahora los clientes pueden realizar transferencias múltiples de manera simultánea (3). Se implementó dentro del portal de Mis Solicitudes la Preapertura de cuenta para cliente prospecto, flexibilizando los recaudos y disminuyendo el tiempo de atención en agencia. En el canal de Banesco Center

se habilitó la opción de atención inmediata a los clientes de acuerdo a la disponibilidad del asesor integral.

En BanescOnline Empresa los clientes ya pueden visualizar las respuestas de seguridad, facilitando el ingreso al canal y la recuperación de la clave. Adicionalmente, nuestros clientes jurídicos multiempresa ya tienen disponible su estado de cuenta en moneda extranjera, permitiendo el control de los movimientos de sus cuentas.

En el marco de la transformación digital, se habilitaron nuevas opciones para pagar servicios a través de distintos medios de pago de recaudación, incorporando nuevos clientes en BanescoPagos, entre los más relevantes: Locatel, Cines Unidos, Toyopuerto y Grupo Canaima.

Seguimos expandiendo nuestro **Botón de Pagos**, incorporamos 9 clientes en el segundo semestre, entre ellos, CORPOELEC, Vepuy Smart C.A., Veconinter C.A., Ince y CentroBeco.

Ofrecimos nuestra plataforma de recaudación mediante la banca en línea a NetUno, por la Banca Móvil a SAREN y a través del portal de Multipagos, a Movistar, Inter y Simple TV con su modalidad de cuentas Postpago.

INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES

Nuestros objetivos se centraron en la optimización, recuperamos, ampliamos y reutilizamos capacidades de las plataformas tecnológicas, liberamos espacio físico y de energía eléctrica, disminuyendo costos de inversión y generando ahorros por costos de mantenimiento y consumo eléctrico. Culminamos la instalación y actualización de la plataforma de nube privada del Banco, aumentando sus capacidades de CPU y



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

Memoria, garantizando el crecimiento vegetativo para las demandas del año 2024, permitiendo contar con las capacidades tecnológicas requeridas y alta disponibilidad de nuestros servicios críticos.

Realizamos la actualización y modernización de la infraestructura de respaldo y recuperación y de comunicaciones de Banesco en sus agencias y sedes a nivel nacional.

Culminamos la actualización de sistemas operativos a versiones más nuevas para la plataforma de Comunicaciones, Base de Datos y Core Bancario, con el fin de mitigar errores, vulnerabilidades de seguridad, y cumpliendo con las recomendaciones del fabricante para la atención a fallas.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Para Banesco, la gestión del riesgo es un aspecto fundamental y prioritario que permite apoyar la estrategia del negocio, y garantiza el cumplimiento del marco de control y apetito de riesgo, que contribuye a la generación de valor para sus grupos de interés. Por ello, su estructura y funciones se supeditan a la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, permitiendo contar con áreas especializadas, cuyos roles se fundamentan en el cálculo, control y seguimiento de los factores de riesgo inherentes.

En este sentido, el apoyo en las decisiones de riesgo de las herramientas y metodologías avanzadas, alineadas con la realidad económica del país, así como el proceso continuo de formación y adiestramiento del capital humano, han contribuido a impulsar el crecimiento de la inversión rentable, mejorando la calidad de la misma.

Todo ello, bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos y procesos emanados de las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”, de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), destacándose la segregación funcional de las actividades relacionadas con la admisión de riesgos, y las derivadas del seguimiento y supervisión continua de su implantación.

RIESGO DE CRÉDITO

Los resultados obtenidos bajo estas líneas de acción permitieron registrar un crecimiento de la cartera de créditos neta de 53,88% con respecto al semestre previo, permitiendo mantener una posición de referencia en indicadores de calidad crediticia, un indicador de mora de 0,19%, con una cobertura de provisiones sobre créditos dudosos del 1.135,49%, frente al 0,23% y 958,79%, respectivamente del semestre finalizado en junio 2023.

El crecimiento de la cartera de créditos se mantuvo enmarcado dentro de los criterios de apetito al riesgo, diversificación de clientes y pérdidas esperadas, todo ello, priorizando el crecimiento y cumplimiento de los rubros económicos contenidos en la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y en la actividad de microcréditos, como principales rubros para apalancar a los sectores productivos nacionales.

RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Como parte de la evaluación permanente de los procesos de mayor riesgo operacional, se realizaron las siguientes actividades con el objetivo principal de minimizar las pérdidas monetarias y reputacionales, dentro del modelo de gestión integrado por: (i) La determi-



INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

nación del perfil de riesgo operacional, consistente en evaluar, anticipar y mitigar el potencial de riesgos operacionales y su efecto en el negocio, lo que permitió realizar 19 evaluaciones de riesgo de 48 procesos. (ii) Promover la sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional, a través del Comité de Riesgo Operacional, que sesionó en 80 oportunidades, de las cuales se derivaron la inclusión de 285 estrategias en nuestro Indicador de Cierre de Brechas (ICB), que atendió a 208 riesgos. (iii) Fomentar y mejorar nuestra cultura de riesgo, el objetivo primordial consistió en profundizar la importancia de la gestión de riesgos en los empleados en el desempeño de sus funciones, a través de diferentes estrategias comunicacionales, cumpliendo con la capacitación de 672 colaboradores. (iv) Recolección de riesgos materializados, se incorporaron 611 eventos, tanto de índole interno como externo y con impacto financiero o no financiero a la base de datos interna de la Institución.

Con relación a Continuidad de Negocio, al cierre del segundo semestre de 2023, se realizaron 197 prue-

bas parciales de servicios y/o aplicaciones críticas, según lo establecido en el ejercicio de priorización de actividades críticas, conocido como BIA (Business Impact Analysis), permitiendo de esta manera contrastar los planes de contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, validar la robustez de la plataforma tecnológica y la logística de activación simultánea de los principales servicios y aplicaciones en el Centro de Datos Alterno (CPDA), y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los procesos de contingencia, para garantizar la atención y servicio a nuestros clientes.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Con el principal objetivo de minimizar la afectación en los resultados financieros del Banco, producto de la volatilidad de las variables del mercado, así como de la estructura del balance, en Banesco la administración de los Riesgos de Mercado y Liquidez se sustenta en metodologías enmarcadas dentro de los estándares internacionales y regulaciones locales.

En cuanto al Riesgo de Mercado, el seguimiento y control se mantuvo dentro de los lineamientos de la metodología VaR (Value at Risk), que permite determinar la pérdida máxima en las carteras de inversiones ante movimientos adversos en los factores de riesgo, bajo supuestos de comportamiento de normalidad estadística.

Durante el segundo semestre, se incorporaron esquemas de control y alertas en las mediciones de riesgo de liquidez y riesgo cambiario, alineadas con las mejores prácticas internacionales, para continuar fortaleciendo los mecanismos preventivos de seguimiento del riesgo y la anticipación necesaria para la mitigación de los mismos. Bajo estas consideraciones, los consumos registrados en estos indicadores estuvieron dentro de los límites aprobados en las instancias de gobierno correspondientes.





BALANCE SOCIAL

ACUMULADO 1998-DICIEMBRE 2023

Cifras expresadas en bolívares al 31 de Diciembre de 2023

DESCRIPCIÓN	2023	Acumulado 1998 Diciembre 2023
INVERSIÓN SOCIAL		
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	153.522.768,90	188.719.548,10
Fe y Alegría	990.875,40	1.168.453,14
Programa de Formación al Microempresario	1.072.269,03	1.292.732,36
Fundación Musical Simón Bolívar	814.111,95	839.023,16
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	89.611,80	116.959,32
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	623.190,00	759.140,00
Universidades e Institutos de Educación Superior	6.099.110,67	7.569.475,77
Becas Educativas	186.246,58	224.732,34
Otros Institutos y Organismos de Educación	368.661,73	413.740,05
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	575.098,60	712.322,60
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	1.545.337,06	1.903.703,79
FUNDANA	2.405.252,95	2.796.527,06
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.068.542,90	1.367.106,13
Asociación Damas Salesianas	364.312,87	403.746,12
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	551.118,74	688.861,55
Proyectos Editoriales y Publicaciones	3.817.733,07	4.197.628,41
Otros Aportes	3.136.235,07	3.739.570,72
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	0,00	40.482,52
Eventos para la Comunidad	1.498.867,31	1.726.661,03
Presupuesto Participativo	540.000,00	667.395,03
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	126.908.493,60	157.216.559,80
Subsidios Comedores	98.815.687,64	120.455.177,50
Servicio Médico	1.835.981,20	3.326.149,98
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	2.535.649,85	3.736.325,79
Préstamos Quirografarios	0,00	524,55
Transporte Intersedes y Nocturno	1.064.664,26	1.327.416,44
Contrato Colectivo	22.656.510,59	28.370.965,49
Aporte Voluntariado Corporativo	867.699,63	874.727,25
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	153.522.768,90	188.719.548,10



PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES

Juan Carlos Escotet R.
Marco Tulio Ortega V.
Miguel Ángel Marcano C.

Emilio Durán Ceballos
Carlos Eduardo Escotet A.
Carlos Alberto Escotet A.

