

INFORME FINANCIERO

Segundo
Semestre
2015



ÍNDICE

Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	9
Aprobaciones de Operaciones Activas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución	9
Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia	9
Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades	10
Informe sobre Reclamos y Denuncias que presenten los usuarios y usuarias de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltas	11
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	13
Informe del Auditor Externo y cualquier información sobre la situación financiera de las Instituciones Bancarias y no Bancarias que sea necesaria	13
Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	13
Informe de Auditoría Interna y Opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales	14
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución	17

Información de Interés para los Accionistas

Convocatorias	21
Informe de Gobierno Corporativo	22
Informe de los Comisarios	25
Informe de Gestión Corporativa	27

SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

SEGUNDO SEMESTRE 2015

La transparencia, el diálogo con nuestros grupos de interés, forma parte de los valores de nuestra Organización. En esta oportunidad presentamos a nuestros accionistas, colaboradores, proveedores y la comunidad en general, el informe con los resultados de la gestión de Banesco al corte del segundo semestre de 2015.

Dando cumplimiento a nuestro papel como intermediador financiero, la cartera bruta de créditos de Banesco lideró a la banca privada y se ubicó en Bs. 386,78 millardos al 31 de diciembre de 2015, con una participación de mercado de 15,3% en el sistema bancario, incrementándola en 0,77 puntos porcentuales con respecto al cierre de 2014.

El año pasado liquidamos 866 mil operaciones, logrando un crecimiento de 165 mil préstamos en comparación con el año 2014. Mantuvimos una importante presencia en el financiamiento a los principales sectores de la economía, entre los cuales resaltan créditos a la industria manufacturera, así como préstamos a la actividad agrícola, turismo, microcréditos, adquisición de vehículos e hipotecarios, entre otros.

Gracias a una eficiente gestión de la cartera, el incremento en los créditos se ha producido sin afectar la calidad, pues la tasa de morosidad fue de apenas 0,12%, por debajo de la media del sistema que fue de 0,28%.

Mantuvimos nuestro apoyo a los sectores productivos del país. Nuestra cartera de créditos comerciales se colocó en Bs. 176,9 millardos, ganando 3 puntos porcentuales de mercado durante 2015, logrando una participación de 14,29%. Ocupamos el primer lugar del sistema bancario en el otorgamiento de financiamiento para microempresarios con una cartera de Bs. 17,99 millardos (15,9% de participación de mercado). De igual manera, alcanzamos el 48,8% de cuota de mercado en préstamos para adquisición de vehículos.

En 2015 mantuvimos el liderazgo en captaciones del público en la banca privada, con un saldo de Bs. 701,07 millardos, lo cual equivale a una participación en todo el sistema bancario de 16,67%, incrementándose en 1,10 puntos porcentuales en 2015, dado el aumento de Bs. 361,05 millardos (106,18%) que experimentó durante el año.

Hemos mantenido importantes niveles de inversión en mejora de procesos, la modernización constante de nuestra plataforma tecnológica y canales de atención, así como en la capacitación de nuestro recurso humano, entre otros, que nos permiten seguir como líderes en nuestro segmento. Destacan los recursos destinados a la adecuación al nuevo modelo de atención en nuestros 389 puntos de atención. Bajo este nuevo esquema se profundiza la atención personalizada y la asesoría a los clientes en sus negocios con el producto adecuado a sus necesidades, tanto en activos como en pasivos, además de disponer de personal especializado en la atención post-venta en sus requerimientos operativos.

Esta iniciativa forma parte de los esfuerzos que hemos enfocado en ofrecer rapidez, sencillez y eficacia en todos los productos, servicios y canales de atención para dar respuesta a las

necesidades específicas de nuestros más de 6,5 millones de clientes.

Estos esfuerzos han sido retribuidos con la confianza de nuestros clientes, lo que ha influido positivamente en nuestros resultados. El éxito en la gestión ha tenido el reconocimiento de instituciones dentro y fuera del país. En el segundo semestre se dio a conocer el ranking de las Top 100 Companies que elabora la revista Business Venezuela, editada por la Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria (Venamcham) y que fue encabezado por Banesco. Este listado incluye empresas de todos los sectores de la economía y por primera vez en 17 años lo lidera un banco.

Como una manera de cumplir con nuestro compromiso con la sociedad venezolana, el año pasado en el marco de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial, realizamos una inversión de Bs. 362,36 millones en actividades a favor de nuestros colaboradores y de proyectos ejecutados por nuestros socios y aliados sociales. Al cierre de 2015, 64,19% del presupuesto de RSE fue destinado a beneficios sociales no contractuales para los Ciudadanos Banesco, lo que incluye ayudas médicas para enfermedades extremas, comedor y préstamos quirografarios, así como el aporte al Voluntariado Corporativo que realiza actividades junto a los socios sociales del Banco. Para la dimensión externa de nuestro programa de RSE se realizó una inversión de Bs. 129,8 millones.

Dentro de nuestra gestión en RSE es importante destacar el éxito del Programa de Formación de Microempresarios de Banesco, que desde 2008 ha graduado a 31.303 personas, quienes han recibido herramientas gerenciales que les permiten mejorar sus negocios o poner en marcha su emprendimiento. Sólo en el año 2015, registramos 14.498 graduandos provenientes de los estados Aragua, Carabobo, Distrito Capital, Lara, Mérida, Miranda, Nueva Esparta, Portuguesa, Trujillo, Vargas y Zulia.

Durante este año, el Programa de Formación de Microempresarios fue reconocido en los Premios Iberoamericanos de Emprendimiento Online 2015 en la categoría "Reconocimiento al apoyo Emprendedor en Iberoamérica" (Colombia), resultó finalista en los VI Premios Corresponsables (España) y fue galardonado en la XIII edición de la Explosión Creativa (Venezuela).

Antes de concluir, debemos hacer un reconocimiento a todos quienes forman parte de esta Institución, pues las cifras que hoy compartimos con ustedes son consecuencia del trabajo en equipo de Banesco. Para cada uno de nuestros colaboradores, nuestro agradecimiento.

Reiteramos una vez más el compromiso de Banesco con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y aliados sociales, en resumen, con la sociedad venezolana.

MIGUEL ÁNGEL MARCANO CARTEA

Presidente Ejecutivo
Banesco Banco Universal, C.A.

ENTORNO ECONÓMICO 2015

Estimaciones preliminares del Banco Central de Venezuela (BCV), indican que la economía venezolana se contrajo 5,7% en el año 2015. Si bien las actividades del sector público mostraron un crecimiento de 1,1%, las del sector privado presentaron una caída de 8,4%.

Los sectores económicos más afectados fueron: construcción (-23,8%), instituciones financieras (-13,0%), comercio (-11,8%), transporte y almacenamiento (-6,9%) y manufactura (-6,8%), mientras que comunicaciones (+2,7%) y prestaciones de servicios del gobierno general fueron las únicas que mostraron un desempeño favorable.

La actividad económica se vio afectada por la caída de 49,5% de los precios de la cesta petrolera venezolana, que promedió 44,65 US\$/b en 2015 vs. 88,62 US\$/b en 2014.

Por su parte, la demanda agregada interna se contrajo en 10,1%, afectada por la caída del gasto de consumo final privado (-7,8%) y el gasto del gobierno general (-2,4%), así como de la inversión bruta fija (-17,6%), principalmente afectada por el desempeño negativo del sector construcción.

La política fiscal continuó siendo un factor relevante en la demanda, al incrementarse el gasto público 88,0% nominalmente. El alza de las erogaciones estuvo determinada por el incremento de 97,3% del salario mínimo y generó un impacto sobre los agregados monetarios, impulsando en 111,21% la base monetaria, mientras que la liquidez monetaria registró un alza de 100,66%, impulsada también por la expansión secundaria de dinero, dado el crecimiento de la cartera de créditos (112,24%).

Durante 2015, las tasas de interés promedio se ubicaron en 20,17%, un incremento de 279 puntos básicos (pb) con res-

pecto a las de 2014, producto de la disminución de las reservas excedentarias como proporción de la liquidez monetaria, así como del crecimiento de la demanda de crédito.

La inflación, medida por el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), se ubicó en 180,9%, influenciada principalmente por el alza de precios de alimentos y bebidas no alcohólicas (315%).

Cifras preliminares del BCV muestran un superávit de la balanza comercial de US\$ 456 millones, limitado por la caída de los precios del petróleo. De esta manera, la cuenta corriente registró un saldo deficitario de US\$ 18.150 millones, producto de los saldos negativos que evidenciaron las balanzas de servicio (-US\$ 12.611 millones) y de renta (US\$ 5.798 millones). El déficit en cuenta corriente fue compensado parcialmente por el superávit de US\$ 16.507 millones en la cuenta capital.

Los movimientos en las cuentas externas determinaron una reducción de US\$ 5.763 millones en las reservas internacionales, ubicándose al cierre de 2015 en US\$ 16.311 millones.

Los sectores económicos más afectados fueron: construcción (-23,8%), instituciones financieras (-13,0%), comercio (-11,8%), transporte y almacenamiento (-6,9%) y manufactura (-6,8%)



SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

El sistema bancario para el cierre de 2015 mantiene la misma morfología desde el 2012, conformado por 35 instituciones, de las cuales 24 son de capital privado y 11 del Estado. Se contabilizaron 3.659 agencias y 80.639 empleados.

El incremento de la liquidez monetaria impulsó la evolución del sector bancario que culminó con un crecimiento de 92,2% del activo (+Bs. 2.298 millardos) con respecto a diciembre 2014, apreciándose un importante alza de la cartera de créditos bruta de 112,2%, para alcanzar al cierre de 2015 un total de Bs. 2.532 millardos, mientras que las otras partidas relevantes del activo, las disponibilidades y la cartera de inversiones en títulos valores se incrementaron en 103,6% y 40,2%, respectivamente.

La evolución favorable de la cartera de créditos durante el 2015, permitió un incremento de 5,58 puntos porcentuales de la intermediación crediticia, ubicándose ésta en 60,2%. El crecimiento de la cartera de créditos se dio sin sacrificar la calidad de la misma, dado que la morosidad mostró una disminución de 0,46% en diciembre 2014 a 0,28% para el cierre de 2015, al tiempo que aumentó la cobertura de la cartera inmovilizada de 604,0% a 921,7%.

Por destino del crédito, el mayor crecimiento lo registró la cartera comercial con un incremento de 151,4%, alcanzando en diciembre 2015 un monto de Bs. 1.173 millardos. Las carteras dirigidas, por su parte, mostraron una variación de 82,1% para culminar el período con un saldo de Bs. 839 millardos, destacando la evolución de la cartera destinada al sector agrícola, que con un alza de 101,0% (+Bs. 183,3 millardos) terminó 2015 con Bs. 364,7 millardos. Los créditos al turismo, por su parte, reflejaron un crecimiento anual de 104,4%, hasta ubicarse en Bs. 49,3 millardos. La cartera de microcréditos registró igualmente un significativo repunte de 100,5%, ubicándose en diciembre de 2015 en Bs. 112,9 millardos, mientras que las colocaciones al sector manufacturero se elevaron en 71,5%, hasta Bs. 198,3 millardos y por último, la cartera hipotecaria aumentó 36,5%, alcanzando los Bs. 113,8 millardos.

Las captaciones del sistema bancario experimentaron un crecimiento de 92,6% (+Bs. 2.022 millardos), finalizando el ejercicio con un saldo de Bs. 4.206 millardos. De la evolución de las captaciones, destaca el alza de 102,0% de los depósitos de personas naturales, que para diciembre 2015 se ubicaron en Bs. 1.467 millardos, mientras que el saldo de las personas jurídicas cerró en Bs. 2.060 millardos, producto de un crecimiento de 94,8%. Los depósitos de entes oficiales tuvieron una variación de 68,4% para alcanzar los Bs. 522,8 millardos.



El incremento de la liquidez monetaria impulsó la evolución del sector bancario que culminó con un crecimiento de 92,2% del activo (+Bs. 2.298 millardos) con respecto a diciembre 2014

El patrimonio del sector bancario ascendió a Bs. 337,7 millardos, luego de registrar un aumento de Bs. 155,3 millardos en los últimos 12 meses, lo cual equivale a una variación de 85,1%. De esta manera, el coeficiente de adecuación patrimonial promedio del sistema bancario se ubicó en 10,77% y el patrimonio sobre activos ponderados por riesgo en 13,46%, siendo los mínimos regulatorios de 9% y 12%, respectivamente.

Los resultados de la gestión del semestre condujeron al logro de un beneficio neto para el sistema de Bs. 84,0 millardos y un rendimiento sobre patrimonio promedio de 63,45%, inferior en 1,7 puntos porcentuales al reflejado en el mismo período de 2014.

BANESCO BANCO UNIVERSAL

EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

BanESCO Banco Universal mantuvo durante el segundo semestre de 2015, su exitosa trayectoria como líder de la banca privada en Venezuela, culminando el ejercicio con un activo total de Bs. 789,3 millardos, habiendo registrado un crecimiento de Bs. 279,9 millardos (54,9%) con respecto al cierre del mes de junio de 2015 y de Bs. 408,06 millardos (107,1%) en los últimos doce meses, logrando una participación de mercado en diciembre de 2015 de 16,5%.

La cartera de préstamos brutos del Banco mantuvo su evolución ascendente, finalizando el último período del año con un monto de Bs. 386,7 millardos, luego de un incremento de Bs. 157,2 millardos (68,5%) en comparación al cierre del primer semestre y de Bs. 213,7 millardos (123,5%) con respecto a diciembre de 2014, para una cuota de mercado de 15,3%, otorgando durante el año 2015 más de 866 mil créditos en todas las modalidades, reafirmando así la importante orientación hacia la intermediación por parte de la institución, todo ello con un muy bajo porcentaje de morosidad (0,12%), inferior al promedio del mercado (0,28%).

Durante todo el año 2015 BanESCO mantuvo su apoyo a los principales sectores productivos del país, contabilizando al cierre más de 4.900.000 créditos (20,8% del mercado), reafirmando su liderazgo en número de créditos liquidados. Somos la opción preferida de nuestros clientes a la hora de cubrir sus necesidades de financiamiento.

Por destino del crédito, BanESCO se mantiene como líder indiscutible del sistema en el otorgamiento de microcréditos, cerrando 2015 con una cartera de Bs. 17,99 millardos, equivalente a una participación de 15,9%, luego de registrar una variación semestral de 50,98% y anual de 84,0%.

En créditos comerciales, culminamos el semestre, con una cartera de Bs. 176,9 millardos, es decir, 14,3% de participación.

El financiamiento al sector agrícola es prioritario en BanESCO, cerrando 2015 con un volumen en cartera de Bs. 54,1 millardos (14,8% del mercado), ubicándonos como el 2° banco más importante del país.

Logramos igualmente un importante crecimiento en nuestra cartera de vehículos, alcanzando ésta una cifra de Bs. 12,98 millardos, lo cual representa el 48,8% del mercado (1er lugar).

Nos enorgullece, asimismo, seguir siendo el primer banco privado en el otorgamiento de créditos hipotecarios con recursos propios, beneficiando en todo el año 2015 a 1.315 familias, para una cartera al cierre del ejercicio de Bs. 16,9 millardos (14,8% de participación).

Por el lado de los pasivos, se evidenció un significativo aumento de las captaciones del público (+54,5%), para un saldo al

cierre del mes de diciembre de 2015 de Bs. 701,1 millardos, lo cual representa el 16,7% del mercado, aumentando así la participación en 1,4 puntos porcentuales con respecto al primer semestre del año, con más de 7.300.000 depositantes.

El patrimonio del Banco ascendió a Bs. 54,2 millardos en el segundo semestre, manteniéndose en el primer lugar del sistema, luego de un incremento de Bs. 16,3 millardos en dicho lapso y de Bs. 24,4 millardos en 2015, para un coeficiente de capital ponderado por riesgo de 14,1%, superior al mínimo exigido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (12%).

El Estado de Resultados correspondiente al segundo semestre del año 2015, registra la obtención de un resultado neto de Bs. 13,9 millardos, que sumado al reflejado en el primer semestre (Bs. 9,4 millardos), se tradujo en un resultado anual de Bs. 23,3 millardos.

La evolución de los indicadores es favorable, mostrando entre otros, niveles de cobertura para créditos incobrables de 2.196,8% y de cartera bruta (2,72%), superando en ambos casos los promedios del sistema. La rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) del Banco, por su parte, se ubicó en 60,4% al cierre de 2015, 3,82 puntos porcentuales por encima de la observada en el primer semestre del año.

Estamos a la vanguardia en el otorgamiento de créditos hipotecarios con recursos propios, beneficiando en 2015 a 1.315 familias, para una cartera al cierre del ejercicio de Bs. 16,9 millardos



RESUMEN FINANCIERO

CRECIMIENTO

	I Semestre 2014	II Semestre 2014	I Semestre 2015	II Semestre 2015	II Semestre 2015 II Semestre 2014	II Semestre 2015 I Semestre 2015
Expresado en Millones de Bs.	Absoluto		%		Absoluto	%
Total del Activo	258.700	381.204	509.381	789.266	408.062	107,0%
Disponibilidades	55.716	108.423	157.050	209.004	100.581	92,8%
Inversiones en Títulos Valores	72.597	88.963	104.065	152.381	63.418	71,3%
Cartera de Créditos Neta	123.451	167.954	228.700	376.270	208.316	124,0%
Captaciones del Público	230.832	340.029	453.842	701.077	361.048	106,2%
Depósitos en Cuentas Corrientes	188.948	282.530	387.279	605.820	323.290	114,4%
Depósitos de Ahorro	38.235	51.329	59.851	87.884	36.556	71,2%
Depósitos a Plazo	625	1.216	732	861	-355	-29,2%
Otros	3.024	4.955	5.980	6.512	1.557	31,4%
Total del Patrimonio	19.044	29.844	37.920	54.209	24.365	81,6%
Activos de los Fideicomisos	13.867	15.287	18.774	20.985	5.699	37,3%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	10.905	13.388	15.750	19.096	5.708	42,6%
Ingresos Financieros	14.876	20.118	26.821	44.746	24.628	122,4%
Gastos Financieros	3.178	5.200	6.299	8.059	2.859	55,0%
Margen Financiero Bruto	11.698	14.918	20.521	36.686	21.769	145,9%
Margen de Intermediación Financiera	13.557	17.431	21.706	38.873	21.442	123,0%
Gastos de Transformación	6.020	6.447	9.835	16.395	9.947	154,3%
Impuesto sobre la Renta	40	0	1.244	5.850	5.850	0,0%
Resultado Neto	6.917	10.245	9.364	13.935	3.690	36,0%
Cartera Agrícola Acumulada	21.774	27.564	36.042	55.155	27.591	100,1%
Captaciones de Entidades Oficiales	8.877	9.963	21.008	21.459	11.496	115,4%
Microcréditos	9.117	9.779	11.918	17.994	8.215	84,0%
Créditos Comerciales	51.886	66.180	97.149	176.914	110.735	167,3%
Créditos al Consumo	26.610	44.942	53.455	94.352	49.410	109,9%
Vehículos	5.615	6.754	8.990	12.980	6.226	92,2%
Tarjetas de Crédito	20.995	38.188	44.465	81.372	43.184	113,1%
Préstamos Hipotecarios	9.209	10.960	12.545	16.870	5.910	53,9%

RATIOS

Prov. Cart. de Crédito/ Cart. Inmovilizada Bruta	924,9%	908,8%	678,8%	2.196,8%
Cartera Inmovilizada / Cart. de Crédito Bruta	0,4%	0,3%	0,4%	0,1%
Resultado Neto / Activo Promedio	5,8%	6,3%	4,3%	4,4%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	75,4%	81,2%	56,6%	60,4%
Liquidez Ampliada	30,8%	39,6%	42,5%	39,0%

PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

La gestión de Riesgo de Crédito al cierre del segundo semestre de 2015 mostró un desempeño caracterizado por la obtención de un nivel favorable de rentabilidad/riesgo en nuestros indicadores.

El índice de Morosidad de la Cartera Total se ubicó en 0,12% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 2.196,79%.

En lo que respecta al destino de los recursos colocados, se mantienen las Actividades Económicas: Servicios, Comercio, Agrícola y Manufactura como principales receptores de crédito.

Las estrategias de cobranzas siguen estando fundamentadas en un enfoque de recuperación bajo óptica integral de cliente y de gestión preventiva, mostrando con ello mayores niveles de efectividad.

En el segundo semestre de 2015, el mantenimiento de un monitoreo estrecho sobre la evolución de los saldos vencidos y la gestión continua, permitió obtener una importante generación de valor sobre el resultado final del negocio de crédito. Este mismo enfoque de gestión es el que se prevé continuar también para el año 2016.

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 Semestre, la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de setenta y seis (76) créditos que individualmente excedieron el dos por ciento (2%) del Patrimonio del Banco.

Cabe señalar que en la más reciente reforma a la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las operaciones activas a reportar son las que exceden del 5% del Patrimonio de la Institución, no obstante, Banesco mantiene el reporte sobre las operaciones concedidas que exceden el 2% del Patrimonio.

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

SITUACIÓN DEL CRÉDITO	Vigente	Reestructurados	Inmovilizada		Total (Bs.)	Participación Porcentual
			Vencidos	Litigio		
<i>Actividad económica</i>	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS
Agrícola, Pesquera y Forestal	54.095.185.612,78	29.448.666,40	1.295.658,82	—	54.125.929.938,00	13,99%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	960.026.435,16	—	—	—	960.026.435,16	0,25%
Industria Manufacturera	18.969.745.774,50	79.525,01	85.696.775,78	—	19.055.522.075,29	4,93%
Electricidad, Gas y Agua	401.416.150,78	—	—	—	401.416.150,78	0,10%
Construcción	16.689.669.491,82	1.187.275,65	4.483.562,10	—	16.695.340.329,57	4,32%
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	118.291.104.228,71	3.140.400,01	88.582.282,78	6.000.000,00	118.388.826.911,50	30,61%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	3.980.377.351,32	356.039,75	2.481.438,30	—	3.983.214.829,37	1,03%
Establecimientos Financ. Seg. Bienes Inmueb y Serv. Prest. Empresas	162.478.871.819,35	12.378.387,32	279.784.802,43	594.853,77	162.771.629.862,87	42,08%
Servicios Comunes, Sociales y Personales	10.385.453.211,14	1.294.063,15	9.431.298,25	—	10.396.178.572,54	2,69%
Actividades No Bien Especificadas	0	0	0	0	0	0,00%
SUB-TOTAL (Bs.)	386.251.850.076	47.884.357	471.755.818	6.594.854	386.778.085.105	100,00%

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



R.L.F. J070133805

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marciano C.
Sergio Saggese Ciammino
Flavel Castañeda de Ledanos
Oscar Doval García
Vicente Llistas Salvador
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos

COMISARIOS
Gordy Palmero Luján
Igor Williams De Castro

SECRETARIO
Marco Tulio Ortega Vargas

Capital Suscrito Bs. 1.250.000.000,00
Capital pagado Bs. 1.250.000.000,00
Reservas de Capital Bs. 52.959.304.362,09

AUDITORES EXTERNOS
Márquez, Perdomo & Asociados
(Miembros de CROWE HORWATH INTERNATIONAL)

BALANCE GENERAL DE PUBLICACION AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO	Dec-15	Dec-14
DISPONIBILIDADES	209.004.394.766	188.423.064.940
Efectivo	12.690.234.361	5.327.847.563
Banco Central de Venezuela	178.048.816.150	95.998.433.770
Bancos y otras instituciones financieras del país	3.344.992.352	769.316.735
Bancos y corresponsales del exterior	32.207.379	222.474.600
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	14.888.144.524	6.104.992.172
(Provisión para disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	152.380.539.201	88.963.348.633
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	47.009.457.000	9.434.982.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	17.435.222.486	16.859.320.457
Inversiones en título valores mantenidas hasta su vencimiento	50.257.276.676	40.557.680.917
Inversiones de disponibilidad restringida	401.865.954	271.413.204
Inversiones en otros títulos valores	37.276.717.165	21.839.952.055
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	376.269.736.008	167.953.066.622
Créditos vigentes	386.251.820.076	172.450.576.844
Créditos reestructurados	47.884.357	35.507.241
Créditos vencidos	471.755.818	534.724.478
Créditos en litigio	6.594.854	25.696.295
(Provisión para cartera de créditos)	(10.508.349.097)	(5.092.838.236)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	7.126.757.709	3.640.955.497
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.988.896.073	1.291.114.877
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	4.460.411.339	2.001.360.727
Comisiones por cobrar	821.089.640	428.882.108
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(143.639.343)	(80.402.215)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	28.847.900	7.157.370
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	28.847.900	7.157.370
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	22.523.780	1.058.403
BIENES DE USO	17.052.222.125	3.570.723.635
OTROS ACTIVOS	27.380.940.647	8.644.397.069
TOTAL DEL ACTIVO	789.265.962.216	381.204.372.169

Estado de Resultados de Publicación por los periodos del 01/06/2015 al 31/12/2015 y 01/06/2014 al 31/12/2014 (Expresado en Bolívares)

	Dec-15	Dec-14
INGRESOS FINANCIEROS	44.745.755.754	20.117.596.479
Ingresos por disponibilidades	3.513.625	2.952.969
Ingresos por inversiones en títulos valores	5.687.045.679	4.160.985.994
Ingresos por cartera de créditos	39.018.122.044	15.905.388.485
Ingresos por otras cuentas por cobrar	36.517.995	43.728.582
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	556.411	4.900.550
GASTOS FINANCIEROS	8.059.447.069	5.200.332.168
Gastos por captaciones del público	8.001.933.570	4.791.934.246
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	57.513.499	136.353.969
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	257.873.939
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	0	14.170.024
MARGEN FINANCIERO BRUTO	36.686.308.685	14.917.624.311
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	422.802.124	178.491.016
Gastos por incoherencia y desvalorización de activos financieros	5.146.601.277	528.048.000
Gastos por incoherencia de créditos y otras cuentas por cobrar	5.146.601.277	528.048.000
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	31.962.509.532	14.568.067.327
Otros ingresos operativos	10.622.259.826	4.473.957.460
Otros gastos operativos	3.711.613.798	1.611.279.975

PASIVO Y PATRIMONIO	Dec-15	Dec-14
PASIVO CAPTACIONES DEL PÚBLICO	701.076.967.991	346.029.470.991
Depósitos a la Vista	606.819.884.860	282.529.552.830
Cuentas corrientes no remuneradas	317.604.928.072	132.868.140.099
Cuentas corrientes remuneradas	220.817.231.056	107.949.235.938
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	43.306.320	207.270.733
Depósitos y Certificados a la Vista	67.354.419.412	41.504.906.069
Otras obligaciones a la vista	6.511.907.187	4.955.360.328
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	87.884.139.366	51.328.600.154
Depósitos a plazo	861.036.578	1.215.957.670
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
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	6.213.495	4.026.626
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	8.842.208.482	2.898.535.451
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	7.947.935.906	2.363.441.957
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	94.272.576	535.093.494
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
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	16.883.797	36.469.533
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	77.071.897	91.414.424
Gastos por pagar por captaciones del público	73.750.949	89.245.344
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	3.320.948	2.166.080
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
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	25.837.312.192	8.300.291.684
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0
TOTAL DEL PASIVO	735.056.657.854	351.360.208.705
GESTIÓN OPERATIVA	0	0
PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL	1.250.000.000	1.250.000.000
Capital pagado	1.250.000.000	1.250.000.000
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	0	0
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	0	0
RESERVAS DE CAPITAL	1.327.335.153	1.308.371.817
AJUSTES AL PATRIMONIO	5.826.835.595	96.341.622
RESULTADOS ACUMULADOS	46.205.298.197	27.645.350.088
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	(365.674.297)	(421.609.779)
(ACCIONES EN TESORERÍA)	(34.890.286)	(34.890.286)
TOTAL DEL PATRIMONIO	54.209.304.362	29.844.163.460
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	789.265.962.216	381.204.372.169
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	92.492.795.028	66.490.984.380
ACTIVOS DE LOS FIDECOMISOS	20.985.163.625	15.286.547.682
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	166.736.662	161.355.713
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (REGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	19.095.878.740	13.387.824.574
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	18.299.473	17.536.508
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	2.142.411.058.975	612.493.870.671
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	28.532.157	28.532.157

	Dec-15	Dec-14
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	38.873.155.560	17.430.744.812
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	16.394.889.904	6.447.458.160
Gastos de personal	4.252.475.800	2.281.262.404
Gastos Generales y Administrativos	8.619.517.024	2.392.309.647
Aportes al Fondo de Garantías de Depósitos y Protección Bancaria	3.169.706.338	1.629.008.244
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	356.190.682	144.797.865
MARGEN OPERATIVO BRUTO	22.478.265.656	10.983.286.652
Ingresos por bienes realizables	40.180.724	98.469.127
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	180.094.663	76.651.978
Gastos por bienes realizables	3.870.795	3.181.785
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	2.873.022.299	903.978.767
MARGEN OPERATIVO NETO	19.821.647.949	10.251.247.205
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	36.277.304	5.881.650
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	19.785.370.645	10.245.365.555
Impuesto sobre la renta	5.850.347.000	0
RESULTADO NETO	13.935.023.645	10.245.365.555
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	0	0
Utilidades estatutarias	0	0
Junta Directiva	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	6.250.000	6.250.000
RESULTADOS ACUMULADOS	13.928.773.645	10.239.115.555
Aporte Lossap	212.664.328	110.100.480

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD	0	0
Reserva Legal	6.250.000	6.250.000
Reserva por otras disposiciones	6.967.511.823	5.120.192.621
Superávit Restringido	6.961.261.823	5.118.922.934
Superávit por aplicar	13.935.023.645	10.245.365.555
Resultado Neto	13.935.023.645	10.245.365.555

Nakary Cova
Contador General

INFORME SOBRE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS, Y FORMA EN LA CUAL FUERON RESUELTOS

Banesco, mantiene una herramienta tecnológica denominada SIR (Sistema Integral de Requerimientos), que permite gestionar el universo de requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por los distintos canales de atención (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 2015, se reportaron 30.946 reclamos y requerimientos a través del AT13, por un monto total de Bs. 532.099.503 fueron gestionados el 89% de las solicitudes (27.560), de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente al 62% (19.276) con un reintegro de Bs.60.358.762.
- Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes en el segundo semestre del 2015, 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 un 96,92%.
- Un porcentaje de reclamos fuera de fecha, obedece al reintegro temporal que aplica el Banco, para solucionar los requerimientos de Consumo Fallido de Tarjeta de Crédito, con el fin de gestionar las notas de consumo, sin embargo, se realizaron los ajustes correspondientes para cumplir los tiempos de ley.

Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados en el AT13 Segmentados por Estatus

MES DE REPORTE	Reportado en AT13			Gestionados (89%)					En Proceso (11%)		
	N° de Clientes por tipo de Reclamo	N° de Reclamos	Monto Reclamo	Procedentes			No Procedentes		N° de Reclamos	Monto Reclamo	% de Cumplimiento
				N° de Clientes por tipo de Reclamo	N° de Reclamos	Monto del Reintegro	N° de Reclamos	Monto Reclamo			
Julio	4.217	5.408	138.166.769	3.136	7.627.550	7.550.669	1.593	115.464.323	679	15.074.896	95,20%
Agosto	2.618	2.997	65.662.713	1.892	7.187.294	7.069.756	955	52.951.627	150	5.523.792	98,03%
Septiembre	4.150	5.283	87.244.601	3.246	9.939.251	9.705.133	1.416	55.665.686	621	21.639.664	96,93%
Octubre	4.151	5.295	76.772.555	3.319	9.850.680	9.614.024	1.355	58.841.203	621	8.080.671	96,85%
Noviembre	4.648	6.248	78.935.778	3.933	12.621.189	12.302.529	1.608	55.076.427	707	11.238.163	97,56%
Diciembre	4.411	5.715	85.317.087	3.750	14.367.336	14.116.651	1.357	51.462.371	608	19.487.380	97,26%
Total	24.195	30.946	532.099.503	19.276	61.593.300	60.358.762	8.284	389.461.636	3.386	81.044.567	96,92%

b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

- De los 30.946 reclamos y requerimientos reportados por los clientes, el 91,83% (28.417) corresponde al instrumento financiero Tarjeta de Débito (TDD), por Bs. 465.039.221; este monto representa el 87,40% del monto total reclamado durante el segundo semestre 2015. De estos reclamos de TDD (28.417), se dictaminó procedencia a 18.104 reclamos, reintegrando así Bs. 46.335.282.

Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados en el AT13 Segmentados por Instrumento Financiero

MES DE REPORTE	TARJETA DE CRÉDITO (TDC)		TARJETA DE DÉBITO (TDD)		LIBRETA DE AHORRO		CHEQUES		ATENCIÓN AL CLIENTE	
	Nº de Reclamos	Monto Reclamo	Nº de Reclamos	Monto Reclamo	Nº de Reclamos	Monto Reclamo	Nº de Reclamos	Monto Reclamo	Nº de Reclamos	Monto Reclamo
Julio	440	2.485.947	4.816	126.539.443	17	388.594	133	8.752.785	2	0
Agosto	150	1.072.817	2.772	59.818.792	10	2.272.457	65	2.498.647	0	0
Septiembre	360	2.455.188	4.822	76.208.032	16	367.483	85	8.213.899	0	0
Octubre	346	3.168.889	4.833	67.539.387	17	353.320	99	5.710.959	0	0
Noviembre	293	4.343.111	5.821	64.281.355	17	960.750	117	9.350.563	0	0
Diciembre	261	4.205.719	5.353	70.652.212	13	634.608	88	9.824.548	0	0
Total	1.850	17.731.670	28.417	465.039.221	90	4.977.212	587	44.351.401	2	0

POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

De conformidad a 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.
- 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%).
- 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%.

En función a la disposición planteada y con base a los resultados obtenidos en Diciembre 2015 y Junio de 2015, los porcentajes alcanzados son:

DESCRIPCIÓN	Diciembre 2015	Junio 2015
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,13%	10,18%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	14,12%	17,25%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	14,12%	17,25%

DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre de diciembre de 2015, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 389 puntos de atención
(Agencia, Satélites, Banesco Express)
- ▶ 1.507 Cajeros Automáticos
(953 Monofuncionales y 554 Multifuncionales)
- ▶ 110.381 Puntos de Venta
(Físicos, Merchant, Loteros y POS WEB)
- ▶ 613 Corresponsales No Bancarios
- ▶ 67 Kioscos

INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2015 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Márquez, Perdomo & Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLVENCIA, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	DIC. 15	JUN. 15	DIC. 14	JUN. 14
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	10,13%	10,18%	9,76%	10,00%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	450,04%	453,08%	389,28%	294,12%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,72%	2,78%	2,94%	3,74%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,12%	0,41%	0,32%	0,40%
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	5,41%	4,80%	4,42%	4,87%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	27,98%	26,66%	26,16%	30,11%
4. Rentabilidad *				
Resultado Neto / Activo Promedio	4,42%	4,29%	6,31%	5,79%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	60,40%	56,58%	81,15%	75,37%
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	29,81%	34,60%	31,89%	24,14%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	39,00%	42,52%	39,62%	30,78%

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio

INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2015

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del decreto con rango, valor y fuerza de Ley del Decreto de la Reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial Número 40.557, en 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 fecha 27 de agosto 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 064.14 referida a las “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, presentamos 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 01 de agosto 2015 y el 31 de enero 2016, el cual se presentó para la consideración del Comité de Auditoría y Comité de la Junta Directiva, según lo establecido y aprobado en el Plan Operativo de Auditoría Interna definido para el año 2015.

Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, la cual tiene independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, para lo cual dispone de las facultades necesarias para el logro de sus objetivos. La Vicepresidente Ejecutiva de Auditoría Interna del Banco, es el Auditor Interno, responsable del área de Auditoría Interna, y el personal a su cargo, adscrito a la Unidad de Auditoría Interna reporta funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco.

La Unidad cuenta con un Estatuto de la Función de Auditoría Interna, el cual es revisado periódicamente y en éste se definen los Principios, Normas y Atributos del Auditor Interno, Política de Aseguramiento de la Actividad de Auditoría Interna, Manuales de Políticas y Normas de Auditoría Interna y Actividades de Auditoría Interna, así como instructivos de trabajo, los cuales se encuentran definidos de manera concordante con las Normas nacionales e Internacionales de Auditoría Interna y con los estándares establecidos en la Institución.

La metodología aplicada por Auditoría Interna para el desarrollo del plan de auditoría está basada en los procesos de gestión de riesgo, de conformidad con lo siguiente:

- El Plan Operativo de Auditoría Interna fue aprobado por el Comité de Auditoría y elevado a la Junta Directiva para su ratificación, y sobre el mismo se realizaron y suministraron 15 (quince) reportes de avances periódicos y de resultados a los Comités de Junta Directiva y de Auditoría (con periodicidad mensual) y 2 (dos) al Comité Integral de Riesgo (periodicidad semestral del plan operativo).
- Se consideraron las normas establecidas por SUDEBAN, así como las regulaciones vigentes de la actividad bancaria y las directrices del Comité de Regulaciones Bancarias y Práctica de Supervisión Internacionales (Comité de Basilea).

- La gestión de Auditoría se orientó principalmente a la revisión de los Procesos basados en riesgos de las áreas Centrales Administrativas y Operativas, Bancas y Red de Agencias, Tecnología de la Información y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (en adelante PCLC/FT).
- Aplicación de pruebas de auditoría para la evaluación de exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas/preventivas sustentadas en estrategias, para la verificación del Ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento que contribuye al mejoramiento de la efectividad y la eficiencia de las áreas de Banesco Banco Universal, C.A., proporcionando perspectivas y orientaciones sobre la base de análisis y evaluación de su información y procesos.
- Los muestreos consistieron en enfoques estadísticos y no estadísticos, aplicando el criterio profesional al diseñar y ejecutar el plan de muestreo y evaluar los resultados.
- Para este segundo semestre, se efectuaron revisiones con las coberturas establecidas en el Plan Operativo de Auditoría Interna, entre cuyos aspectos resaltan los siguientes:
 - Cuestionarios de autoevaluación de controles para verificar el grado de madurez del Control Interno.
 - Calificación de la eficacia del ambiente de control interno, al evaluar los distintos aspectos que involucran la actualización, aplicación, funcionamiento y efectividad de los controles internos de la Institución, el marco de gestión de riesgo y la eficiencia y productividad de los recursos.
 - Revisión y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria y en especial, lo establecido en la Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, otras resoluciones, circulares y oficios emanados por SUDEBAN, así como otras regulaciones vigentes relacionadas con la actividad bancaria aplicables en las revisiones efectuadas.
 - Verificación de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Bancos de SUDEBAN, en los saldos que conforman las cifras presentadas en los estados financieros de Banesco.
 - Programa Anual de Seguimiento Evaluación y Control en materia del Cumplimiento de los aspectos contenidos en la Regulación vigente para el tratamiento de los Riesgos de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Riesgo Integral y Riesgo Tecnológico.

—Seguimiento de los Procesos de Administración Integral de Riesgo y Riesgo Tecnológico; así como, pruebas para validar el cierre de las brechas identificadas en análisis del Ente Regulador, Riesgo Operativo, Auditoría Interna y Auditoría Externa.

—Se dio cumplimiento a auditorías especiales, relacionadas con la certificación de procesos evaluados por el Organismo Regulador en inspecciones efectuadas por SUDEBAN, relacionadas con: Expedientes de clientes y Política Conozca a su Cliente en materia de PCLC/FT; Revisión Especial de Riesgo Tecnológico, Registros en la contabilidad de las operaciones de créditos al consumo y Extra créditos y validaciones de la conformación, estructura e integridad de los reportes ACL de la Cartera de Crédito entregados a SUDEBAN, en la Inspección General que inició en el mes de enero del año 2016, se evaluó la estructura de Gobierno Corporativo de la Institución, así como eventos e incidencias puntuales.

Clase de Auditoría	Programado	Trabajado
Auditorías Generales	82	76
Auditorías Especiales	-	27
Auditorías de Seguimiento	6	12
Auditorías de PCLC/FT	9	9
Autoevaluación Madurez de Control Interno	100	100
Total	197	224

—Para el cierre del 31 de enero 2016, la Programación 2015 de Auditoría Interna, concluyó:

Las Auditorías realizadas incluyeron la evaluación de seguimiento a los planes de acción para el cumplimiento Ley de Tecnología Resolución de SUDEBAN 641-10 de Banca Electrónica y las resoluciones referidas a los canales y servicios electrónicos.

Así mismo, se realizó la evaluación de los procesos establecidos en las Unidades adscritas a la Unidad Administración Integral de Riesgo, corroborando que Banesco ha materializado sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la Resolución 136.03 de SUDEBAN, para una adecuada Administración de Riesgos; adicionalmente, se ha venido incorporando el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los diversos riesgos que impactan el ambiente de control, así como el desarrollo de políticas contempladas en la mencionada norma.

En atención a la Resolución 119-10 de SUDEBAN, en materia de PCLC/FT, se realizaron actividades de auditoría y verificación de cumplimiento a lo establecido en las Normativas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por SUDEBAN, con alcance de revisión a las áreas de riesgo (96 unidades de negocio de Bancas y Red de Agencias, y 9 áreas de los procesos centralizados). Con base en el trabajo realizado, concluimos que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

Se efectuaron las auditorías a los procesos definidos en la Normativa Regulatoria 064.14 de SUDEBAN, de las Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario, relativa a la obligatoriedad de efectuar auditorías con enfoque de riesgos, cumplimiento regulatorio y control interno; que comprende las siguientes áreas:

- Evaluación del cumplimiento de las normativas establecidas en las Resoluciones N° 083.11 “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros” y N° 487.10 “Normas Relativas a la Atención y Adecuación de las Instalaciones para las Personas con Discapacidad, de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas” emitidas por SUDEBAN, Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
- Procesos “end to end” de las áreas que administran y procesan las operaciones relacionadas con: Disponibilidades y Control del Efectivo, Cartera de Crédito, Portafolio de Inversiones y Tesorería, Canales de Comercialización, Activo Fijo, Otros Activos y Control de Gastos, Captaciones, Patrimonio, Responsabilidad Social y Empresarial, Fideicomiso, Capital Humano y Tributos.
- Proceso de Tarjetas de Crédito y Débito, para verificar la eficacia y eficiencia de los procesos y el cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito y Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.
- Evaluación y Seguimiento de los Procesos de Elaboración y Reporte de los Archivos de Transmisión (AT) a SUDEBAN.
- Seguimiento a lo dispuesto por la Junta Directiva, de conformidad con lo definido en el artículo N° 83 de la Reforma de Ley de las Instituciones del Sector Bancario.
- Seguimiento de las acciones reportadas en repuesta a la Circular SIB-II-CCSB-09680- de fecha 23 de marzo de 2015, en la se indicó a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario las adecuaciones tecnológicas orientadas a garantizar el reporte de la totalidad de requerimientos “No procedentes” al Defensor del Cliente.
- Auditoría a distancia de los Controles Internos de la Red de Agencias de Banesco Banco Universal, C.A., la cual es un insumo para la definición de las muestras de las auditorías en sitio, en todos sus procesos, negocio, servicios y aspectos regulatorios, contemplando la revisión de 410 - 100% auditorías a distancia (agencias, satélites, taquillas y exprés) y 96 Agencias en Campo, con la emisión de informes individuales y resúmenes por gerencias regionales.
- En materia de Tecnología de la Información, se efectuó seguimiento continuo y periódico a los Informes de Inspección de Riesgo Tecnológico reportados por SUDEBAN, Auditoría Externa e Interna; así como a los siguientes procesos, aplicativos y componentes, comunicaciones, enlaces e interfaces de: BanescOnline, Plataforma Tecnológica de Puntos de Venta (POS) y Cajeros Automáticos ATM's, Banesco Móvil, Procesos tecnológicos que soportan las operaciones de reclamos de clientes de Banesco y de clientes internos,

Procesos tecnológicos que soportan las operaciones del servicio de ExtraCrédito, Centro de Cómputo (ubicación donde se concentran todos los recursos tecnológicos necesarios que soportan los servicios críticos del negocio y el procesamiento de la información de la Organización), Centro Alternativo, Proceso Gestión y Monitoreo de Alertas y de Generación de Rastros de Auditoría, Adquisición y Mantenimiento de Hardware y Software, Proceso de Control de Cambios Tecnológicos y Liberaciones, Tecnología que apoya los procesos de: PCLC/FT, CENCOEX, Impuestos, TDD, TDC, Visual Banker, Fideicomiso y LA Inversiones; así como Seguimiento y validación al Plan de Continuidad pruebas de tecnología controladas, Verificación del Cumplimiento de la Ley de Banca Electrónica 641.10 de SUDEBAN, verificación del Sistema de Seguridad de la Información y del proceso de Accesos Lógicos y Suiche 7B.

- Adicionalmente, de conformidad con la regulación SIB-II-GGIR-GRT-07630 de SUDEBAN, se efectuó la verificación de datos registrados en el Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas (CETYS), para validar que los datos cargados se correspondan con la infraestructura tecnológica, los procedimientos y proyectos vigentes, así como con los eventos tecnológicos que ocurran en Banesco Banco Universal, C.A.

Durante el año 2015, Auditoría Interna, concluyó la evaluación de la efectividad de 205 (doscientos cinco) controles de conciliación contable, implementados en las áreas de Tarjetas, Agencias, Cámara de Compensación de Cheques y Electrónica, Bóveda, Crédito, Procura, Inmuebles y Expedientes, observándose que el 73% de los controles implementados, evidencian un adecuado proceso y el 27%, requieren de una alta dedicación de esfuerzo por las áreas responsables, generando una alta dependencia del recurso humano especializado que realiza las actividades.

Como actividades adicionales, la Unidad de Auditoría gestionó un total de 5.537 Certificaciones de Saludos Bancarios, tramitados a través del Sistema Integral de Requerimientos de clientes de Banesco Banco Universal, por familiares fallecidos, clientes jurídicos o naturales, Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Entes Gubernamentales, de cuentas financieras, firmas autorizadas, préstamos y obligaciones, títulos valores, acciones.

En cuanto a la aplicación del Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, la Unidad se ha adaptado a factores específicos del entorno legal, regulatorio, cultural y expectativas de las partes interesadas. En este sentido y de acuerdo con las Normas regulatorias vigentes en el país y las mejores prácticas de Auditoría Interna en materia de Aseguramiento, Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna para atender los requerimientos de SUDEBAN, en relación a la actividad que desempeña Auditoría Interna.

Se ha venido dando cumplimiento a los planes de adiestramiento programado para el personal de Auditoría Interna, con la finalización de la tercera cohorte del Programa Avanzado de Banesco para Auditoría Interna y la preparación especializada de Auditores de Sistemas para la Certificación CISA.

Aplicación de encuestas de satisfacción a Clientes Internos y a Directores de la Organización, bajo estándares de mejores prácticas Internacionales de Auditoría, con la finalidad de obtener retroalimentación del trabajo efectuado y aplicar correctivos sobre aspectos susceptibles a mejora.

Revisión y ejecución del presupuesto de gastos, aplicado bajo metodologías que optimizaron los recursos eficientemente.

Las actividades desarrolladas por Auditoría Interna, fueron definidas tomando en consideración las normas establecidas en las regulaciones vigentes, contemplando los principios de objetividad e independencia de la Función de Auditoría Interna.

De las revisiones efectuadas a los controles internos de las Unidades y procesos de Banesco Banco Universal, C.A. durante el segundo semestre de 2015, se obtuvo una calificación Promedio de 2,19 Aceptable; así como de los resultados obtenidos en las respuestas a los cuestionarios de autoevaluación de controles para medir la madurez de los controles, se obtuvo un nivel de madurez del 70% Competente, por lo que en base a estos resultados, se observó adecuada formulación de políticas y procesos para que Banesco Banco Universal, C.A. opere:

- Conforme a las estrategias definidas por la Alta Dirección contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, procurando un uso eficiente.
- Adecuada toma de decisiones y una confiable y transparente revelación de la información a su Junta Directiva, a los accionistas, trabajadores, clientes, a las autoridades competentes y al público en general (a todos los grupos de interés) para lo cual se deberá contar con sistemas de información de la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.
- Identificación, evaluación y monitoreo de riesgos, para mantener control efectivo y disminución de pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.
- Concordancia de los procesos operativos con lo establecido por la Dirección Ejecutiva y evaluados de forma permanente, para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna y eficaz.
- Cumplimiento de la normativa regulatoria vigente y las políticas y procedimientos internos establecidos por la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva.
- Conciencia sobre riesgo, adecuado Gobierno Corporativo y supervisión continua y oportuna, lo que garantiza la integridad y valores éticos, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la Administración y actividades de control relativas a Políticas y Procedimientos.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que la eficiencia y eficacia en el manejo del Sistema de Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A. mantiene una seguridad razonable.

COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO, REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

FECHA			CIRCULARES
01/07/15	SIB-II-GGR-GNP-21051. Extendido de forma indefinida el plazo para la aplicación de las medidas contenidas en la Resolución N° 322.11, de fecha 22 de diciembre de 2011.	29/09/15	SIB-II-GGR-GIDE-31270. Sudeban modifica el plazo para la transmisión de los activos de transmisión del Grupo Contable del Sistema de Información Integral (SIF).
01/07/15	SIB-II-GGR-GNP-21012. Plazo para la transmisión vía electrónica de los Estados Financieros correspondientes al cierre semestral de Junio de 2015.	29/09/15	SIB-II-GGR-GIDE-31271. Sudeban modifica el plazo para la transmisión de los archivos de transmisión del Sistema de Información Integral (SIF).
01/07/15	SIB-II-GGR-GNP-21013. Suspendidas disposiciones contenidas en la Resolución N° 033.14 relativas a las “Normas que Regulan a los Corresponsales no Bancarios”.	29/09/15	SIB-II-GGR-GIDE-31272. Sudeban notifica la modificación de la transmisión mensual a través de la extranet bancaria de la información requerida en los Manuales de Especificaciones Técnicas.
01/07/15	SIB-II-GGR-GNP-21014. Diferida la presentación de la información complementaria referente a los Estados Financieros Consolidados o Combinados de acuerdo con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, al cierre del primer semestre 2015.	29/09/15	SIB-II-GGR-GNP-31309. Sudeban notifica los plazos para la transmisión de los Estados Financieros vía electrónica.
14/07/15	SIB-II-GGR-GIDE-22465. Sudeban informa modificaciones al Manual de Especificaciones Técnicas: AT32.	02/10/15	SIB-DSB-UNIF-II-GGR-GIDE-31607. Sudeban informa sobre nuevo archivo de transmisión AT37 “Transferencias Electrónicas”, que deberá transmitirse a partir del próximo Lunes 05/10/2015.
14/07/15	SIB-II-GGR-GIDE-22227. Sudeban informa que se encuentra disponible en la extranet bancaria el Manual de Especificaciones Técnicas: AT36.	28/12/15	SIB-II-GGGR-GNP-39830. Sudeban ratifica el cumplimiento de la Circular SIB-II-GGR-GNP-15964 de fecha 20 de mayo de 2015, relacionada con el cumplimiento de las “Normas de Seguridad Bancaria”.
11/08/15	SIB-GGR-GNP-CCD-25660. relativa a “Recursos correspondientes a los Servicios No Financieros dirigidos al acompañamiento integral a las personas que reciban Financiamiento Agrícola”.	28/12/15	SIB-II-GGR-GNP-39969. Sudeban otorga excepción regulatoria para la transmisión vía electrónica de los estados financieros semestrales, correspondientes al segundo semestre de 2015.
15/09/15	SIB-DSB-CJ-OD-30142. Sudeban instruye suspender los productos o servicios mediante los cuales se permite el retiro en efectivo a través de tarjetas de débito o crédito, a excepción de los servicios de los Cajeros Automáticos y los Corresponsales No Bancarios.	29/12/15	SIB- II-GGR-GNP-35458. Sudeban informa mediante Circular la emisión de las “NORMAS RELATIVAS A LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO DE LIQUIDEZ DE LOS BANCOS”.

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA			CIRCULARES
03/07/15	SIB-II-CCD-21640. Sudeban solicita información concerniente sobre los créditos otorgados al sector agrícola.	08/07/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-22081. Sudeban emite consideraciones sobre el Plan de Ajuste presentado por el Banco para adecuarse al Decreto con Rango, Valor y fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.
03/07/15	SIB-II-GGR-GIDE-21656. Sudeban concede extensión del plazo para culminar el desarrollo del AT04 “Crédito” y regularizar las transmisiones.	09/07/15	SIB-DSB-UNIF-22136. Sudeban remite informe contentivo de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial practicada a objeto de evaluar el cumplimiento de la Resolución 119.10.
03/07/15	SIB-II-CCSB-21611. Sudeban realiza consideraciones sobre la respuesta dada por el Banco al informe del resultado obtenido de la Inspección Especial practicada en la Red de Agencias.	09/07/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-22226. Sudeban emite consideraciones sobre documentos consignados con ocasión a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26/03/2015.
06/07/15	SIB-II-GGIR-GSRB-21915. Observaciones efectuadas por la Sudeban derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31/12/2014, en el cual se incluyó el grado de cumplimiento de acuerdo con la Resolución N° 136.03.	09/07/15	SIB-II-GGR-GA-22232. Sudeban autoriza la reducción y aumento del Capital Social del Banco. Asamblea General Ordinaria de Accionista celebrada el 19 de septiembre de 2014.
08/07/15	SIB-II-GGR-GA-22161. Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta relativa a la renuncia de la Sra. Flavel Castañeda.		

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA			CIRCULARES
14/07/15	SIB-II-GGR-GA-22571. Sudeban informa que no tiene objeciones que formular sobre las designaciones y ratificaciones efectuadas en la Asamblea Ordinaria de Accionista del 26.03.2015.	17/09/15	SIB-II-CCD-30299. Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 28.09.2015, en específico lo atinente al desempeño en carteras dirigidas.
28/07/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-24163. Sudeban requiere el pronunciamiento de Auditoría Interna sobre el proceso de regularización de partidas deudoras y acreedoras pendientes de conciliación.	21/09/15	SIB-DSB-UNIF-30607. Sudeban realiza consideraciones al "Informe Semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" y el "Informe Especial"; así como, al "Informe del Auditor Interno sobre Control Interno" e "Informe de gestión de Auditoría Interna Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo".
04/08/15	SIB-DSB-CJ-OD-25042. Sudeban informa las observaciones del Proyecto de las Condiciones Generales de los Corresponsales No Bancarios.	25/09/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31183. Sudeban emite las consideraciones a los recaudos enviados por este Instituto Bancario, en virtud de la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionista el 28/09/2015.
05/08/15	SIB-DSB-CJ-PA-25097. Sudeban informa la decisión de iniciar un Procedimiento Administrativo por exceder el límite del 20% en la cartera de crédito al consumo.	25/09/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31184. Sudeban emite las consideraciones a los recaudos consignados por este Instituto Bancario, en virtud de la celebración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 28/09/2015.
07/08/15	SIB-II-GGR-GNP-25409. Sudeban notifica que toda la información relativa al pago de los recursos correspondientes a los Servicios No Financieros dirigidos al acompañamiento integral a las personas que reciban financiamiento agrícola, deberá ser remitida a la sede del Servicio Desconcentrado Fondo Especial Ezequiel Zamora.	29/09/15	SIB-DSB-CJ-PA-31348. La Sudeban decide imponer multa al Banco por incumplir la obligación de suministrar la documentación requerida por esta en el ejercicio de sus funciones.
07/08/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-25615. Sudeban se pronuncia sobre el traslado contable de los consumos sobre las operaciones de Tarjetas de Crédito y ordena la suspensión de dicha práctica.	30/09/15	SIB-II-CCSB-31537. Sudeban realiza consideraciones a la documentación enviada con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, específicamente al Informe de los Reclamos que presentan los Clientes en la Unidad de Atención al Usuario.
18/08/15	SIB-II-GGR-GNP-26439. Sudeban no considera viable excluir de la base de cálculo para determinar el 20% de la cartera de créditos al consumo, las operaciones de tarjeta de crédito que no han sido facturadas y con plazo de pago pendiente de vencimiento.	01/10/15	SIB-II-CCD-31633. Sudeban emite consideraciones a la documentación consignada por el Banco con ocasión a la instrucción de retransmitir las formas afectadas por el traslado a la cuenta de "Otros activos" de consumos hechos por tarjetahabientes.
21/08/15	SIB-DSB-UNIF-27218. SUDEBAN remite los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial en la cual se evaluó el cumplimiento de la Resolución 119.10 en las operaciones realizadas a través del SIMADI.	05/10/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31857. Sudeban remite respuesta parcial a los argumentos expuestos por este instituto bancario, con ocasión de los resultados obtenidos en la Inspección General con fecha de corte al 31/12/2014.
24/08/15	SIB-II-GGIR-GSRB-27515. SUDEBAN realiza consideraciones a la documentación remitida por este instituto bancario, referida al Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31/12/2014.	06/10/15	SIB-DSB-UNIF-31761. Sudeban notifica que el Informe de Retroalimentación dirigido a las Instituciones Financieras correspondiente al primer semestre del año 2015, se encuentra publicado en la página Web del organismo regulador (www.sudeban.gob.ve).
24/08/15	SIB-II-GGR-GA-27548. SUDEBAN solicita información detallada del punto 10, aparte 5 relativo a los "Términos y Condiciones de la Promoción" en virtud del lanzamiento de la promoción denominada "Cada vez que pagas a tiempo tu dinero puede volver a ti".	06/10/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31943. Sudeban notifica que en la revisión efectuada a los Estados Financieros Formas "E" y "F", correspondientes a los meses de agosto con respecto a julio de 2015, observaron variaciones en las subsubcuentas.
24/08/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-27579. SUDEBAN emite consideraciones sobre las respuestas dadas por el Banco a las observaciones efectuadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26/03/2015.	07/10/15	SIB-DSB-CJ-PA-32127. Sudeban exhorta a la entidad bancaria a tomar las debidas correcciones y medidas en pro de mejorar desempeño para el periodo restante del presente ejercicio económico, de manera tal de cumplir con el porcentaje mínimo que le corresponde destinar al financiamiento del sector hipotecario.
25/08/15	SIB-DSB-UNIF-27662. Sudeban informa la actualización de los registros mantenidos por la UNIF.	09/10/15	SIB-DSB-UNIF-32358. Sudeban emite consideraciones a la respuesta dada sobre los resultados de la Visita de Inspección Especial relacionada con el cumplimiento de la Política Conozca a su cliente en operaciones SIMADI (Oficio SIB-DSB-UNIF-32358).
31/08/15	SIB-II-GGIR-GSRB-28725. Sudeban solicita información a ser utilizada en la Visita de Inspección Especial para evaluar la Resolución 136.03.	09/10/15	SIB-DSB-UNIF-32359. Sudeban remite las consideraciones realizadas a la respuesta dada por el Banco en ocasión a la Visita de Inspección Especial practicada a las agencias ubicadas en la ciudad de Cumaná.
01/09/15	SIB-DSB-UNIF-28855. Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta dada por el Banco relativa a los resultados obtenidos en la Inspección Especial que evaluó el cumplimiento de la Resolución N° 119.10 en las operaciones realizadas a través del SIMADI.	09/10/15	SIB-DSB-UNIF-32364. Sudeban realiza consideraciones a la respuesta dada por el Banco en ocasión a la Visita de Inspección Especial, a los fines de evaluar el cumplimiento de la Política Conozca a su Cliente y la normativa que regula la materia cambiaria.
02/09/15	SIB-II-CCSB-29075. Sudeban remite las observaciones al Informe de Gestión emitido por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, correspondiente al primer semestre de 2015.	13/10/15	SIB-DSB-CJ-OD-32523. Sudeban informa que no tiene objeciones que formular al Proyecto de las Condiciones Generales de los Corresponsales No Bancarios de Banesco Banco Universal, C.A". (Oficio SIB-DSB-CJ-OD-32523).
07/09/15	SIB-DSB-CJ-PA-29502. Sudeban declara sin Lugar Recurso de Reconsideración ejercido contra la orden de reclasificar los préstamos concedidos por "Extracrédito Banesco" y similares.		
09/09/15	SIB-II-GGIR-GRT-29815. Sudeban remite informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico.		
10/09/15	SIB-DSB-CJ-OD-29885. Sudeban emite consideraciones al Proyecto de Condiciones Generales de los Corresponsales No Bancarios.		

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA		CIRCULARES
16/10/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-32815. Sudeban informa que la información concerniente al balance general; posición activa y pasiva debe ser enviada mediante transmisión extranet.	tes, cuando se manejen razonables indicios que hagan presumir que las operaciones están relacionadas a los delitos LC/FT.
21/10/15	SIB-II-GGIR-32878. Notificación de fallas, incidencias o eventos que produzcan interrupción de los servicios ofrecidos a los clientes de las instituciones bancarias.	01/12/15 SIB-DSB-UNIF-37510. Sudeban remite resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial realizada en las agencias ubicadas en Valera, estado Trujillo, en materia de Prevención contra la LC/FT.
22/10/15	SIB-DSB-UNIF-33444. Superintendencia solicita remisión del cronograma de las acciones que serán implementadas para corregir las inconsistencias indicadas por el Auditor Interno.	04/12/15 SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-37860. Sudeban no tiene objeción en la implementación del Plan de Acción Tecnológico para llevar a cabo el proceso de migración de los créditos del core bancario al de tarjetas a los fines de efectuar la reclasificación de los Extracréditos.
22/10/15	SIB-II-GGR-GNP-33498. Lineamientos para determinar la Relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones Contingentes, aplicando criterios de Ponderación con Base en Riesgo.	11/12/15 SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-38252. Sudeban informa que no tiene objeción que formular sobre el contrato de fideicomiso de garantía suscrito entre Banesco Banco en su condición de Fideicomitente I y Beneficiario II, Mercantil C.A. Banco Universal como Fiduciario y MasterCard Venezuela Inc.
22/10/15	SIB-DSB-CJ-PA-33465. Sudeban decide imponer multa al Banco por exceder el límite máximo permitido del 20% del total de la cartera de crédito para los créditos al consumo.	11/12/15 SIB-DSB-CJ-PA-38263. Sudeban declara Sin Lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto contra el Acto Administrativo contenido en la Resolución N° 116.15 de fecha 21/10/2015.
26/10/15	SIB-II-GGR-GNP-31063. Sudeban emite "Normas Relativas a las características y Clasificación de Riesgo del Sistema Microfinanciero y de las Pequeñas y Medianas Empresas".	15/12/15 FAX. Solicitud de la variación experimentada al 30/11/2015 con respecto al 31/10 del presente año.
30/10/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-34532. Sudeban realiza consideraciones a la evaluación efectuada al listado de distribución por accionistas del pago del dividendo en efectivo de los tenedores de acciones comunes decretado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 16.12.2014.	18/12/15 SIB-II-GGR-GNP-38732. Sudeban notifica a este instituto bancario la reducción de tres (3) puntos porcentuales de la tasa de interés preferencial al prestador de servicios Hotel JW Marriot Caracas.
05/11/15	SIB-II-GGR-GIDE-34892. Sudeban considera procedente solicitud para retransmitir el Archivo SICRI.ZIP correspondiente al mes de julio 2015.	18/12/15 SIB-II-GGR-GNP-38875. Sudeban informa a este instituto bancario que no será necesario el envío físico de los Estados Financieros de Publicación y de Comprobación (Formas A, B, E y F) al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (FOGADE).
06/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-35059. Sudeban emite las observaciones a la documentación remitida referida a los Planes de índole tecnológico y los comprobantes contables por las reclasificaciones a la cuenta de gastos.	18/12/15 SIB-II-GGR-GIDE-38969. Sudeban autorizó procedente la transmisión del archivo SICRI.ZIP al Sistema de Información de Riesgos (SICRI).
12/11/15	SIB-II-GGR-GNP-35370. Sudeban decidió diferir el cumplimiento del Artículo 50 de la Resolución N° 067.14 relativas a las "Normas Generales sobre las funciones, responsabilidades del Auditor Externo, de las Auditorías y de los informes auditados de las Instituciones del Sector Bancario".	21/12/15 SIB-II-GGR-GIDE-39247. Sudeban autorizó procedente la transmisión del archivo SICRI.ZIP al Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI) correspondiente al mes de julio 2015.
12/11/15	SIB-DSB-UNIF-35564. Sudeban notifica Resultados obtenidos en la Visita de Inspección especial en materia de Prevención contra la LC/FT practicada en agencia ubicada en el estado Mérida.	22/12/15 SIB-II-GGR-GNP-39099. Cumplimiento de la Cartera de Crédito dirigida al Sector Hipotecario.
12/11/15	SIB-DSB-UNIF-35584. Sudeban informa los Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada en materia de Prevención contra la LC/FT en las agencias ubicadas en Puerto Ordaz, estado Bolívar.	22/12/15 SIB-II-GGR-GNP-39130. Solicitud de información requerida por el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC).
24/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-36688. Sudeban emite consideraciones sobre la inscripción ante el Registro Mercantil del Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28/09/2015.	22/12/15 SIB-II-GGR-GNP-39347. Sudeban emite las consideraciones a la respuesta dada por este instituto bancario establecidas en el "Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico Agosto 2015".
25/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-36993. Sudeban emite las consideraciones al Plan de Ajuste emitido por este Instituto Bancario.	23/12/15 SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-39966. Sudeban emite consideraciones sobre las respuestas y argumentos presentados por el Banco con ocasión de los Resultados Obtenidos en la Inspección General practicada con fecha de corte al 31/12/2014.
25/11/15	SIB-II-GGR-GNP-36672. Sudeban emite Circular concerniente a las Formas Contables.	28/12/15 SIB-DSB-UNIF-40012. Sudeban emite las consideraciones al oficio remitido por este instituto bancario, en ocasión a la Visita de Inspección Especial practicada a las agencias Orinokia (0869) y Alta Vista (0348) en materia de Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en la ciudad de Puerto Ordaz, estado Bolívar.
26/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-36987. Sudeban remite las observaciones realizadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 26/03/2015.	29/12/15 SIB-DSB-UNIF-40122. Sudeban remite informe contentivo de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial practicada a objeto de evaluar la aplicación con base a riesgo de la Política Conozca a su Cliente a transacciones de compra - venta de divisas a través del SIMADI.
26/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-36982. Sudeban emite consideraciones a la respuesta dada por el Banco a las observaciones efectuadas a los recaudos consignados con ocasión a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28.09.2015.	29/12/15 SIB-DSB-UNIF-40233. Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta dada por el Banco a los resultados de la Visita de Inspección Especial practicada a la agencia Mérida II (0244).
30/11/15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-37425. Sudeban remite observaciones de la documentación y anexos enviados por este instituto bancario, relativa a la venta de un local comercial, ubicado en la Planta Alta del Centro Comercial "Los Churupos", Maracaibo, estado Zulia.	
30/11/15	SIB-DSB-UNIF-36305. Sudeban informa aspectos a considerar sobre la negativa del servicio solicitado por los clien-	

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS



CONVOCATORIAS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales de este Instituto Bancario, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 30 de marzo de 2016, a las 8:00 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, 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 contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2015.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el decreto, distribución y pago de dividendo en efectivo.

TERCERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva.

CUARTO: Designación del Comisario Principal y Suplente, fijar su remuneración.

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, están disponibles en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D", del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 29 de febrero de 2016.

RIF: J07013380-5

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales de este Instituto Bancario, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 30 de marzo de 2016, a las 8:30 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, 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 considerar los siguientes puntos:

PRIMERO: Reducir el Capital Social del Banco en Dos Millones de Bolívares (Bs.2.000.000,00), a consecuencia del rescate de doscientas mil (200.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II.

SEGUNDO: Incrementar el Capital Social en la cantidad de Dos Millones de Bolívares (Bs.2.000.000,00) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

TERCERO: De acuerdo a lo que sea decidido en los puntos anteriores, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco relativo al Capital Social.

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, están disponibles en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D", del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 29 de febrero de 2016.

RIF: J07013380-5

INFORME DE 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.

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 Junta Directiva y fijarles sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal y su Suplente y fijarles sus remuneraciones; iv) Nombrar uno o varios consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; v) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; vi) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vii) 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; viii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; ix) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; x) 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

Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial, con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía, siempre que no se trate de materias reservadas de manera exclusiva a la Asamblea de Accionistas u otros órganos establecidos por la Ley o los Estatutos Sociales del Banco. Es responsable de la definición y dirección estratégica de la Institución, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías



de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la preservación de la Institución. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio. Se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al mes, y puede ser convocada de manera extraordinaria a solicitud del Presidente de la Junta Directiva o tres (3) de sus miembros.

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, también son atribuciones y deberes de la Junta Directiva: i) Definir la estrategia financiera y crediticia de la Institución y controlar su ejecución; ii) Analizar y pronunciarse sobre los informes de riesgo crediticio, en cuanto a la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas; iii) Decidir sobre la aprobación de las operaciones activas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución; iv) Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna que incluya la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de prevención de la legitimación de capitales; v) Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la Institución; vi) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas por la Ley, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva. Asimismo, corresponde a la Junta Directiva las atribuciones descritas en los Estatutos Sociales del Banco.

El Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal, C.A., contempla en su estructura los siguientes Comités:

Comité de Auditoría

Tiene por objeto conocer los estados financieros que serán considerados por la Junta Directiva y luego sometidos a aprobación de la Asamblea de Accionistas con el fin de verificar que contengan toda la información requerida y reflejen de manera completa y veraz, sin reservas y omisiones, la situación financiera de la compañía. De igual forma, el Comité de Auditoría asiste a la Junta Directiva en la implementación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la compañía, colabora en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco, aprueba el alcance de la auditoría anual y revisa conjuntamente con la Junta Directiva y los Auditores Externos todos los puntos significativos referentes a litigios, contingencias, y reclamos.

Comité de Riesgo

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, fijando los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del Banco en materia de crédito, mercado, legal, negocios, entre otras, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. Adicionalmente, apoya tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

Comités de Crédito

La Junta Directiva, reservándose el ejercicio de esta atribución, delegó en comités de crédito facultades para conceder créditos en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley, asignando a cada autonomía o comité de crédito, un

determinado límite de endeudamiento individual. Para esta fecha existe: el Comité Central de Crédito, Comité Ejecutivo de Crédito, el Comité Delegado de Crédito, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

Comité de Tecnología

Su principal función es vigilar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos del Banco, con una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos. Asimismo, asegura la formulación de la arquitectura empresarial y el gobierno del plan tecnológico del Banco, optimiza y monitorea el desempeño de los procesos y la entrega de soluciones.

Comité de Prevención contra Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Tiene como objetivo controlar y supervisar el fiel cumplimiento de las medidas preventivas tendentes a combatir la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo dentro del Banco. Asimismo, actúa como órgano de asesoría y de consulta en apoyo a las labores que son responsabilidad de la Junta Directiva, del Presidente de la Institución y del Oficial de Cumplimiento con respecto al cumplimiento de los temas relacionados la normativa vigente en la prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

Comité de Ética

Su principal función es garantizar la adecuada recepción, análisis, evaluación resolución de denuncias, inquietudes y temas que puedan estar afectando el cumplimiento de las normas sobre los valores éticos establecidos en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, y hechos que afecten la integridad e imagen del Banco.

Presidente de la Junta Directiva

Está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva; en el ejercicio de sus atribuciones ejerce la representación legal de la Institución frente a cualquier autoridad pública o privada; otorga en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza; realiza todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta Directiva; y, preside las Asambleas de Accionistas, así como, las sesiones de Junta Directiva, ejerciendo junto a ésta la suprema conducción de las actividades del Banco.

Presidente Ejecutivo

Es el encargado de la conducción, gestión y operación diaria de los negocios y servicios internos del Banco, así como la administración, vigilancia y control de sus negocios, su contabilidad, estados financieros, inventario y cuentas. Asimismo, tiene la facultad de supervisar, controlar y coordinar las actividades y tareas asignadas a cada una de las direcciones ejecutivas; preside los comités de dirección ejecutiva del Banco y lo representa ante terceros en aquellos asuntos no judiciales, pudiendo celebrar en su nombre y representación, contratos, acuerdos y convenios.

Auditor Interno

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, es el responsable de velar 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 Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. 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 Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; 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.

Oficial de Cumplimiento

Es un funcionario que depende y reporta directamente a la Junta Directiva del Banco. Tiene por objeto fortalecer los mecanismos que contribuyen en la vigilancia de los riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo (LC/FT).

Entre sus funciones están: ejercer la presidencia del Comité de Prevención y Control de LC/FT; coordinar, supervisar y administrar el programa de cumplimiento contra LC/FT, así como, vigilar la aplicación de toda la normativa dictada para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; diseñar conjuntamente con el Comité y la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo el Plan Operativo Anual de Prevención y Control de LC/FT.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

Contribuye a definir y normar la concepción que Banesco tiene sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados a reforzar la honestidad como fin esencial del actuar del Ciudadano Banesco. Su aplicación va dirigida esencialmente hacia el respeto de los derechos humanos, así como la prevención y control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

Para lograr dicho objetivo, la conducta del Ciudadano Banesco debe guiarse por los siguientes valores:



RESPONSABILIDAD Ser responsable en el desempeño de sus actividades, lo que implica asumir plenamente las competencias, funciones y tareas encomendadas, e incluso tener iniciativa y ser diligentes en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias inherentes a su cargo, hacer el mejor uso del tiempo, y dar lo mejor ante toda persona.

CONFIABILIDAD Garantizar el cumplimiento del secreto bancario y de cualquier otro dato de carácter confidencial de los clientes, salvo que una autoridad solicite determinada información dentro del ámbito de sus competencias; y no utilizar para su lucro personal o para terceros las informaciones de las que disponga debido al ejercicio de sus funciones, competencias o labores. Asimismo, dirá la verdad en toda circunstancia, responderá con sinceridad, reconocerá sus errores y pedirá ayuda cuando sea necesario.

CALIDAD Mantener un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, realizando cada tarea con el mayor cuidado, esforzándose por superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios.

INNOVACIÓN Estar al día con las nuevas tecnologías, haciendo un uso adecuado de éstas, generando nuevas formas de hacer las cosas, analizando los riesgos y apegado al Código de Ética y Conducta de la Institución.

INFORME DE LOS COMISARIOS

Banesco Banco Universal, C.A. • Semestre terminado el 31 de diciembre de 2015

Señores Accionistas de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

En nuestro carácter de Comisarios Principal y Suplente de Banesco Banco Universal, C.A., designados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 26 de marzo de 2015, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, 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 su balance general al 31 de diciembre de 2015, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio, y de los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa, correspondientes a dichos estados financieros, adjuntos al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 15 de febrero de 2016, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante del nuestro.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de la preparación y presentación confiable de estos estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), las cuales difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General (VEN-NIF). Asimismo la Gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de establecer los controles internos que consideren necesarios para que tales estados financieros estén libres de declaraciones materiales equivocadas debido a fraudes o errores, seleccionar y aplicar las políticas contables adecuadas, y realizar estimaciones contables que sean razonables, de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

La responsabilidad de los contadores públicos independientes, es expresar una opinión acerca de estos estados financieros con base en sus auditorías. Ellos efectuaron sus auditorías de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplan con requerimientos éticos y que planifiquen y ejecuten sus exámenes para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para la obtención

de evidencia relacionada con los montos y revelaciones presentadas en los estados financieros.

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, e incluyen la evaluación de los riesgos de distorsiones materiales en los estados financieros debido a fraude o error. Al evaluar los riesgos el auditor considera los controles internos importantes que utiliza Banesco Banco Universal, C.A., para la preparación y presentación de estados financieros confiables con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, no siendo el propósito opinar sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia; así como, la presentación en conjunto de los estados financieros. Los contadores públicos independientes del Banco, consideran que la evidencia de auditoría que obtuvieron durante su revisión es suficiente, apropiada y proporciona una base razonable para sustentar su opinión.

Responsabilidades de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre estos estados financieros con base a nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar, que tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2015, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 15 de febrero de 2016, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2015, los resultados de sus operaciones y los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general, establecidos

por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, razón por la cual y con base en el alcance de nuestra revisión, según se expresa en el párrafo anterior, nos permitimos recomendar su aprobación.

Base Contable

Banesco Banco Universal, C.A., presenta sus estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), las cuales difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General, según se explica en la Notas 2 a los estados financieros del informe de los contadores públicos independientes. Los estados financieros que acompañan el informe de los contadores públicos independientes, fueron preparados con el propósito de cumplir con las normas y prácticas establecidas por dicho organismo y no con la finalidad de estar presentados de Conformidad con Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela VEN-NIF.

Otras Materias a ser Informadas

Sin que esto signifique una calificación en la opinión de los contadores públicos independientes, la Superintendencia mediante la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-00604 del 15 de enero de 2016, notificó a las instituciones bancarias, el diferimiento de la presentación de la información complementaria correspondiente al cierre del segundo de 2015, relativa a los estados financieros consolidados o combinados elaborados sobre la base de Principios de Contabilidad de Aceptación General; así como, los estados financieros auditados individuales de publicación ajustados por inflación. En tal sentido, dicha información deberá ser presentada al Organismo Supervisor en el momento que le sea requerido a la institución bancaria.

Con base en la evaluación de la Cartera de Créditos, Intereses y Comisiones por Cobrar y Otros Activos al 31 de diciembre de 2015, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes de fecha 15 de febrero de 2016, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, las siguientes provisiones al 31 de diciembre de 2015 son, en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario:

Provisión para Cartera de Créditos	10.508.349.097
Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros	143.639.343
Provisión para Otros Activos	120.810.601

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2015, asistimos en nuestro carácter de Comisarios a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, ambas celebradas en fecha 28 de septiembre de 2015.

El Banco 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, conforme lo establece la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

Los dividendos decretados y los apartados estatutarios, están dentro y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia.

Durante el período examinado no hemos recibido denuncia alguna por parte de ningún 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.

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 el 31 de diciembre de 2015, presentados por la Junta Directiva, así como su gestión administrativa.



GORDY PALMERO
Comisario Principal
C.P.C. 7.202



IGOR WILLIAMS
Comisario Suplente
C.P.C. 20.427

Caracas, 16 de febrero de 2016

INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

Desarrollo de Talento

Orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de formación y desarrollo, en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; en el segundo semestre de 2015 continuamos desarrollando acciones dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico del Ciudadano Banesco a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones produciendo resultados de alta calidad. Nuestras iniciativas más importantes están enmarcadas en:

- ▶ Actividades de formación enfocadas en áreas claves del negocio, tales como Crédito, Ventas, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyecto, Logística Financiera, Técnicas de Comunicación y Negociación Efectiva, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Liderazgo con el Programa Líder Banesco, Innovación, Orientación al servicio. De igual forma, y cumpliendo con la normativa legal, impartimos actividades de conocimiento bancario asociadas a Especializaciones en Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de acuerdo a áreas sensibles de riesgo.
- ▶ Nuestra estrategia de Aprendizaje Virtual se ha ido posicionando en los colaboradores a través de la plataforma administrada por Banesco, SAP en la Nube, logrando que 9.000 empleados finalizaran efectivamente todos los programas asignados, generando 250 mil horas de formación virtual.
- ▶ Los programas bandera de nuestro Portafolio de Formación Virtual en este año fueron: el Programa Ciudadano Ejemplar que apoya a la Atención al Cliente, Comunicación Estratégica, Actualización en materia de PCLC/FT, Reto Ético, Normas para la Convivencia del Ciudadano Banesco, entre otros.
- ▶ Desarrollamos con éxito el primer programa de modalidad b-learning: ITIL V3, liderado por especialistas del área de Centros de Servicios Integrados en Banesco Venezuela. Con este programa se persigue implantar las mejores prácticas de los procesos internos que se rigen bajo la metodología ITIL.
- ▶ Participamos activamente en el cumplimiento del Ley Formando a 393 Aprendices INCES.
- ▶ Potenciando el desarrollo especializado en los Ciudadanos Banesco, en 2015 invertimos 15.345 horas de formación destinados a la participación en diversos Diplomados de alta envergadura en las Temáticas: Innovación, Fideicomiso, BPM SOA, Big Data, Gerencia y Supervisión y Gestión Ágil de Proyectos.



- ▶ Dando cumplimiento a lo establecido por la SUDEBAN, enfocado al mantenimiento de conocimientos y habilidades para el personal que conforma el área de Auditoría, certificamos a 17 Auditores Internos en el Programa Avanzado de Auditoría Interna (PABAI), liderado por la VPE de Auditoría Interna conjuntamente con la VPE de Capital Humano.
- ▶ Lideramos conjuntamente con la Fundación Latinoamericana de Administración de Riesgos ALARYS, la certificación de 22 representantes de Banesco, para lograr el aval profesional internacional en el campo de la administración de riesgos.
- ▶ Más de 100 empleados Banesco participaron en la Especialización Integral de Riesgo, facilitada por los líderes de esta área y que persigue reforzar en los integrantes de áreas claves de la Organización, los conocimientos de Riesgo Integral y la Metodología de Gestión de Riesgo Operativo.
- ▶ En el marco del Proyecto Masificación de Crédito, se certifican 100 líderes de Ventas a Nivel Nacional de las áreas de Segmento Masivo y Bancas.
- ▶ Durante el segundo semestre de 2015 se continuó ejecutando a nivel nacional el programa técnico y de desarrollo de competencias, diseñado para fortalecer los procesos metodológicos que se utilizan en las distintas zonas donde opera Banca Comunitaria para la atención del sector microempresarial.

Todas estas actividades de capacitación y formación nos permitieron lograr al cierre del 2015 los siguientes resultados:

- ▶ Más de 510.000 horas/hombre invertidas en acciones de Capacitación y Desarrollo: más de 260.000 horas/hombre fueron ejecutadas por formación presencial y más de 250.000 horas/hombre obedecen a formación virtual.
- ▶ Más de 54.000 Participaciones en actividades formativas de manera presencial.
- ▶ 8.985 trabajadores han asistido al menos a una actividad de formación presencial.
- ▶ 9.000 trabajadores han desarrollado su Programa de Formación Virtual.

Calidad de Vida

Durante el segundo semestre de 2015 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando espacios para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano Banesco y sus familiares. Entre las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

Actividades deportivas, recreativas y de prevención contra el consumo de alcohol, tabacos y otras drogas

- ▶ **Actividades de tonificación:** trabajadores participaron en estas actividades en Caracas, pudieron disfrutar de bailoterapia, glutap, funcionales, yoga, entre otros, alcanzando 656 participaciones.
- ▶ **Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas:** realizados en Valencia y Caracas, con 108 participantes y sumando durante el segundo semestre 392 participaciones en las disciplinas de softbol, voleibol, fútbol sala y baloncesto.
- ▶ **Club de Corredores Banesco:** Participación 263 trabajadores.
- ▶ **Escuelita de Fútbol Banesco:** Con 527 participaciones, dirigida a niños en edades comprendidas entre 5 y 12 años.
- ▶ **Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco:** Se ejecutaron 3 actividades preventivas en Ciudad Banesco, en las cuales se reforzaron los Valores de la empresa y las habilidades para la vida. Contamos con 2.273 participaciones.
- ▶ **Actividades calidad de vida en las agencias:** Se atendieron alrededor de 34 puntos de atención, distribuidas en Valencia, Puerto Ordaz, San Cristóbal, Maracay y Barquisimeto, brindando espacios de recreación y prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, atendiendo a 402 trabajadores.
- ▶ **Mañanas recreativas:** Estas actividades fueron ejecutadas durante todos los sábados del mes de agosto y el primer sábado de septiembre, realizándose obras de teatro, talleres ecológicos, dibujo creativo, actividades de circuitos enmarcadas en los Valores Banesco y familiares. Las mismas estaban dirigidas a los trabajadores y sus hijos en edades comprendidas entre 5 y 12 años, alcanzando 670 participaciones.
- ▶ **Actividad de Turismo Social:** En el marco del Proyecto de Recreación Laboral dirigido a los Ciudadanos Banesco, se ejecutaron 6 actividades atendiendo a 775 trabajadores, para una participación de 2.068 personas.
- ▶ **Carrera Banesco 10K y Caminata 5K:** En su segunda edición esta actividad estuvo enmarcada en el Proyecto

de Prevención Integral del Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Drogas, con su lema "Tus Pasos pueden transformar tu vida", en la cual participaron 4.581 personas.

Actividades Culturales

- ▶ **Teatro/Presentación de Obras:** Durante el segundo semestre se realizó la presentación de cuatro obras de teatro, en las cuales participaron los trabajadores con sus hijos.
- ▶ **Talleres de Canto Coral:** Entre las presentaciones efectuadas se encuentra la visita a la Fundación de la Tercera Edad ubicada en La Vega y en las condecoraciones por años de servicio.
- ▶ **Cambalache de Libros:** Realizado en Ciudad Banesco, contando con la participación de los trabajadores.

Actividades Voluntariado:

Entre las actividades más relevantes desarrolladas durante el segundo semestre del año 2015, se encuentran:

- ▶ Visita a la Fundación Amigos de la Tercera Edad, ubicada en La Vega.
- ▶ Apoyo en diferentes actividades ejecutadas con nuestro Socio Social Fundana, como lo fue la Subasta y una actividad recreativa para los niños de la Villa de Los Chiquiticos, a fin de dar inicio a la Navidad.
- ▶ Capacitación de los voluntarios en diferentes temas, Valores Banesco, pensamiento positivo, manejo de emociones, trabajo en equipo, inducción manejo de material reciclable y cuidado del medio ambiente.

Beneficios Contractuales

Póliza HCM: A partir de noviembre 2015 todos los trabajadores de la comunidad Banesco cuentan con nuevos montos en la cobertura de la póliza HCM por cada patología. En este proceso de renovación la póliza básica se incrementó a Bs. 100.000, y se crearon nuevos planes de exceso que alcanzan un monto de Bs. 500.000.

Anticipo de Salario: Banesco buscando el bienestar de sus empleados, creó un nuevo beneficio que permite a sus trabajadores anticipar hasta un mes de salario en cada semestre del año.

Guardería: A partir del año escolar 2015-2016 los hijos de los trabajadores que cumplan 6 años de edad cuentan con el beneficio de guardería hasta que culminen el año escolar.

Beneficio de Alimentación: En el primer día hábil de cada mes, Banesco hace efectivo el abono del beneficio en la tarjeta alimentación de TodoTicket, el monto va acorde a lo establecido en la normativa vigente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el marco de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial, realizamos una inversión de Bs. 362,36 millones en actividades para beneficio de nuestros colaboradores y de proyectos ejecutados por nuestros socios y aliados sociales. Al cierre de 2015, 64,19% del presupuesto de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco (Bs. 232.589.063) fue destinado a beneficios sociales no contractuales para los empleados de la Institución, lo que incluye ayudas médicas para enfermedades extremas, subsidio del comedor, y préstamos quirográficos.

Para la dimensión externa de nuestro programa de RSE se realizó una inversión de Bs. 129.779.529. Destacan los aportes realizados a los siguientes proyectos:

Programa de Formación de Microempresarios

Desde el 2008, el Programa de Formación de Microempresarios de Banesco Banco Universal ha graduado a 31.303 personas, quienes han recibido herramientas gerenciales que les permiten mejorar sus negocios o poner en marcha su emprendimiento.

Solo en el año 2015, la entidad financiera registró 14.498 graduandos provenientes de los estados Lara, Portuguesa, Zulia, Carabobo, Aragua, Mérida, Trujillo, Nueva Esparta, Miranda, Distrito Capital y Vargas. Este año se dictaron cursos para emprendedores de la etnia Wayúu, bajo el espíritu de inclusión que inspira este Programa.

Los cursos fueron ofrecidos gracias a las alianzas de Banesco con instituciones como: Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Asociación Venezolana de Escuelas Católicas, Universidad de Los Andes, Fe y Alegría, Fundación Social, Asociación de Promoción de la Educación Popular, Negocio Pyme, Universidad Corporativa de SIGO, Superatec y Opción Venezuela/Fundación La Salle.

Durante este año, el Programa fue reconocido en los Premios Iberoamericanos de Emprendimiento Online 2015 en la categoría "Reconocimiento al apoyo Emprendedor en Iberoamérica", resultó finalista en los VI Premios Corresponsables (España), y fue galardonado en los XIII edición de la Explosión Creativa.



Premio Empresario Banca Comunitaria

La tercera edición del Premio Empresario Banca Comunitaria premió a nueve emprendedores que fueron distinguidos por su excelente comportamiento crediticio y por el impacto socioeconómico que generan en sus comunidades.

Educación

IESA

Aportamos Bs. 14,22 millones para el Plan de Asistencia Financiera (PAF), un programa de ayuda económica para estudiantes del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA).

A.C. Damas Salesianas

Renovamos el convenio suscrito con esta ONG por Bs. 630.000, con el fin de promover su Programa de Capacitación para el Trabajo en el que participan jóvenes de bajos recursos y el proyecto educativo de la U.E. Don Felipe Rinaldi del estado Zulia.

Salud

Uno de los pilares fundamentales de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial es contribuir con la salud de los venezolanos, en este sentido, patrocinamos la remodelación de la sala de espera del Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo con una inversión de Bs. 1.720.000 millones.

Asimismo, aportamos Bs. 814.000 a la Fundación Patronato del Hospital de Niños J.M. de los Ríos para ejecutar el Proyecto Delta, cuyo fin es el control de las enfermedades Infecciosas VIH y TBC en la etnia indígena Warao.

Solidaridad

Como parte de nuestro compromiso con los venezolanos, iniciamos en el mes de julio una campaña de "Solidaridad por las Lluvias", para atender a quienes se vieron afectados por las precipitaciones en los estados Táchira y Apure.

La iniciativa invitaba a clientes y usuarios de la banca en general a realizar aportes en la cuenta “Solidaridad por las lluvias”. El total recaudado, Bs. 1.760.000, fue entregado a Fe y Alegría, institución que canalizó las ayudas a través de Cáritas de Venezuela.

Arte

Salón Banesco Jóvenes con FIA

Por segundo año consecutivo apoyamos al Salón Banesco Jóvenes con Fia, que arribó a su décimo octava edición. Este año la actividad se realizó en los espacios expositivos del Centro de Arte Los Galpones.

En esta edición participaron 30 jóvenes creadores venezolanos, entre los cuales, el jurado decidió por unanimidad otorgarle el principal galardón a Violette Bulé por su obra *Diana la cazadora*.

Subasta de Fundana

La XI Subasta de Fundana recaudó la cifra récord de Bs. 133.000.000, monto que fue destinado a los distintos programas que la fundación adelanta en favor de los niños en situación de riesgo.

La cifra superó con creces los Bs. 15.140.000 recabados en la edición 2014 de esta tradicional subasta que arribó a su edición XI, siempre en los espacios de Ciudad Banesco.



Diálogos con la Comunidad

Continuando con nuestro acercamiento a las comunidades y en el marco de la aplicación de la Norma AA1000, en el segundo semestre mantuvimos una serie de encuentros con las comunidades de Baruta, Maracaibo y Porlamar con la realización del Presupuesto Participativo en esas localidades.

El Presupuesto Participativo es una iniciativa que comenzamos con la comunidad de Bello Monte y que se ha ido extendiendo a otras regiones.



Fondo Editorial

En 2015 ampliamos nuestro Fondo Editorial sumando tres nuevos títulos a la biblioteca: *70 años de crónicas en Venezuela*, *Gente que Emprende* y *Nuevo País Musical*.

70 años de crónicas en Venezuela, forma parte de la colección dedicada al periodismo venezolano. El libro reúne 41 artículos de este género que fueron publicados en medios de comunicación venezolanos o a propósito de temas relacionados con Venezuela.

Por su parte, *Gente que Emprende* es el primer libro de fotografía móvil editado en el país. La publicación reúne las imágenes seleccionadas por el jurado del Concurso #GenteQueEmprende, que se realizó a través de la cuenta de Instagram de Banesco @banescobancouniversal con el fin de mostrar y reconocer el trabajo de los emprendedores venezolanos.

Nuevo País Musical hace un recorrido del nuevo panorama sonoro nacional a través de las historias de 24 músicos venezolanos, una lista que incluye intérpretes, instrumentistas, cantantes, compositores y directores de coros.

Estos, así como el resto de los títulos que forman parte del Fondo Editorial están disponibles en formato digital en el blog de Banesco para su descarga gratuita.



La iniciativa contempla que sean las comunidades las que escojan los proyectos sociales que más benefician a su entorno, en este sentido luego de la presentación de los proyectos son las organizaciones que hacen vida en esa localidad quienes escogen los proyectos a ejecutar.

En este sentido, en 2015 destinamos Bs. 2,20 millones a proyectos de salud, educación y cultura, entre otros, que se ejecutaron en Baruta, Maracaibo y Porlamar.

REDES SOCIALES

Banesco atendió más de 40.000 casos a través de sus redes sociales en 2015

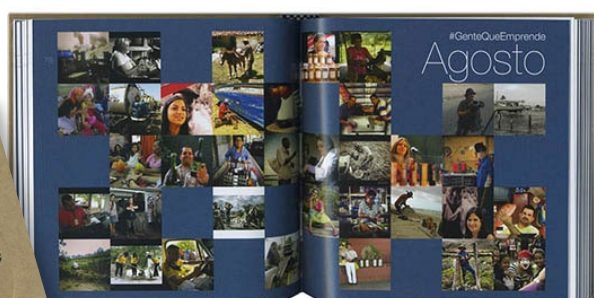
El año pasado, los seguidores en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y Google+ de la entidad financiera representaban una comunidad de casi 900 mil usuarios.

Durante el año 2015, Banesco atendió más de 40.000 casos a través de sus redes sociales, entre consultas y requerimientos de sus productos y servicios.

@Banesco en Twitter, la red social preferida de los clientes de Banesco, tiene más de 595 mil seguidores. A la par de la atención a los planteamientos de sus usuarios y clientes, la entidad bancaria comparte a través de su cuenta contenidos relacionados con emprendimiento, tecnología, efemérides, deportes, negocios, datos curiosos y finanzas personales, entre otros.

En Facebook, Banesco Banco Universal tiene 244.212 seguidores, mientras que en Instagram es seguida por 36.094 personas y en YouTube suma 5.919 suscriptores. El Canal de YouTube Banesco en Imágenes registra 2.882.843 reproducciones, en tanto que al cierre de diciembre de 2015 el Blog.banesco.com superó los 4.579.297 millones de visitas acumuladas.

Entre las actividades realizadas para sus seguidores en redes sociales en 2015, Banesco editó y bautizó el primer Libro de Fotografía Móvil en Venezuela, *Gente que Emprende*. En simultáneo, se desarrolló durante el año la segunda edición del concurso, esta vez dedicado a la Arquitectura Venezolana.



Asimismo, a través de la red social Twitter se realizó la 5ta. Edición del Concurso de Microrrelatos #C140, con una participación masiva y la entrega de premios por más de Bs. 180.000.

¿TODA TU CREATIVIDAD
CABE EN 140 CARACTERES?
Concurso #C140 de Banesco



MERCADEO E INNOVACIÓN

Campaña Banesco Home Club

Para la temporada venezolana del béisbol profesional 2015-2016, lanzamos la campaña Banesco HomeClub dirigida a clientes y público en general, quienes pudieron participar por entradas para asistir a los juegos de la temporada regular a nivel nacional, desde octubre de 2015 hasta enero de 2016, a través de un microsite creado especialmente para ello.

Durante la temporada entregamos más de 500 entradas ubicadas en locaciones preferenciales en todos los estadios de béisbol del país.

Campaña Ticket Premiado Navidad

Para dar continuidad a los beneficios ofrecidos a los tarjetahabientes a través del Programa Permanente Ticket Premiado que viene desarrollando la Organización desde el año 2007, se realizó el lanzamiento de la campaña de navidad Ticket Premiado en su nueva versión "Navidad". Durante este período se favoreció a 10.000 clientes a quienes sus compras le salieron gratis al solicitar que pasaran sus tarjetas de crédito y débito por los puntos de venta Banesco.

Esta campaña se realizó a partir del mes de octubre, a través de medios masivos como televisión por cable, compras especiales en prensa y revistas e internet.

Campaña "No seas un Cheque Cheque"

Durante el último trimestre realizamos el lanzamiento de la campaña "No seas un Cheque Cheque", con el fin de impulsar el uso de los Canales Electrónicos y crear conciencia en el cliente para que realice sus operaciones bancarias sin usar cheques



Grand Prix de Premios ANDA a nuestros "Héroes Anónimos"

La campaña "Héroes Anónimos" fue galardonada con el Grand Prix de los Premios ANDA 2015, sumando en total 5 premios de Oro y 2 de Plata.



TRANSFORMA TUS BUENOS DESEOS EN COMPRAS GRATIS

Serán más de 10.000 Tickets Premiadados o compras gratis esta Navidad, porque al pasar por un Punto de Venta Banesco tus Tarjetas de Crédito Banesco o de cualquier banco, o tu Tarjeta de Débito Banesco, tus consumos te pueden salir gratis.

SI QUIERES COMPRAR Y GANAR,
YA SABES QUÉ PUNTO USAR.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Segmentos

Los esfuerzos desde la perspectiva de los segmentos de clientes durante el segundo semestre del año 2015, estuvieron orientadas a la generación de acciones comerciales enfocadas en la vinculación y desarrollo de clientes tanto naturales como jurídicos, todo ello con soporte en herramientas y metodologías de trabajo que permitieran ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades, de los distintos, segmentos, nichos y negocios de interés.

Con el fin de apalancar estas estrategias, se desarrollaron acciones comerciales destinadas a la captación de pasivos, dirigidas a más de 540.000 clientes, tanto jurídicos como naturales. Específicamente para el apoyo crediticio a nuestros clientes, se desplegaron acciones comerciales que beneficiaron a más de 160.000 clientes.

Banca de Personas Jurídicas

Banca Corporativa

Durante el segundo semestre de 2015, la Banca Corporativa se mantuvo centrada en dar soporte a nuestros clientes, atendiendo sus necesidades transaccionales, mediante productos y servicios diseñados para facilitar la labor administrativa en las empresas.

En dicho lapso el crecimiento de la Banca Corporativa en captaciones y cartera de crédito, se ubicó en 33% y 84%, respectivamente, con respecto al cierre de junio 2015.

Todo esto se ha logrado gracias a un equipo enfocado en conocer el desempeño de los clientes en los sectores económicos en los que se desarrollan, prestando una asesoría financiera que ha convertido a Banesco en su aliado de negocios.

Banca Agropecuaria

La gestión de Banca Agropecuaria estuvo enfocada en el compromiso de apoyar el desarrollo agrícola y agroindustrial del país, orientados hacia el financiamiento a clientes que desempeñan su actividad en los segmentos que componen la Banca: productores primarios, empresas agroindustriales y servicios. Uno de los factores que ha sido clave del éxito, fue nuestro enfoque en dar asesoría técnica y financiera.

Contamos con un equipo de profesionales calificados para prestar un servicio integral, que los clientes valoran y lo demuestran por su preferencia hacia Banesco. Durante el segundo semestre otorgamos 1.229 créditos, por un monto aproximado de Bs. 28.848 millones, lo que permitió alcanzar el cumplimiento de la obligatoriedad de la cartera agropecuaria establecida en la ley, al igual que las sub-gavetas.

En lo concerniente a las captaciones, tuvimos un crecimiento continuo, apalancado fundamentalmente, en la colocación de productos transaccionales.

Banca de Empresas

Durante el segundo semestre de 2015, la Banca de Empresas mostró un desempeño favorable, con énfasis en las carteras comercial, manufactura y turismo.

Asimismo, es importante señalar el incremento en la colocación de productos y servicios a nuestros clientes, lo que generó un crecimiento importante del segmento.

Seguimos brindando una atención personalizada en nuestros centros de negocio en Caracas y las principales ciudades del interior del país, a través de visitas constantes y asesoría financiera con un equipo capacitado, de alto nivel, enfocados en prestar una calidad de servicio que llene las expectativas de nuestros clientes y con la mayor rentabilidad en cada uno de los negocios.

Banca de Energía

La Banca de Energía de Banesco se encuentra enfocada en la atención de negocios financieros para los pivotes de la economía del país en materia de hidrocarburos, gas, siderúrgica y electricidad, haciendo énfasis en la cadena de valor de contratistas en proyectos de importancia nacional, cabe resaltar: ingeniería, procura y construcción, mantenimiento y servicios de los negocios de exploración y extracción para la industria petrolera.

Durante el segundo semestre de 2015, la Banca de Energía continuó ofreciendo servicios financieros y apalancamiento crediticio especializado, contribuyendo con el desarrollo del aparato productivo nacional. Todo esto gracias a un equipo altamente calificado y comprometido que siempre busca satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Banca del Sector Público

En la Banca del Sector Público se diseñó una propuesta de valor a los clientes basada en la experticia operativa, el nivel de relacionamiento y la correcta asesoría, tanto para los clientes del sector público centralizado como los del sector descentralizado.

Hemos contado con resultados sostenibles en los incrementos de pasivos apalancados en el uso de la plataforma de medios y servicios de pago, logrando agilizar las operaciones de una manera eficiente.

Consolidamos las relaciones con el sector empresarial productivo del Estado brindándoles y ofreciéndoles soluciones financieras que representaron mejoras en sus procesos de recaudación y conciliación.

Todos estos logros están apoyados por nuestro equipo experto con presencia a nivel nacional y con la disposición de solucionar las necesidades de nuestros clientes a tiempo.

Productos Pasivo/Medios Servicios de Pago

Como resultado del enfoque en la captación del pasivo se alcanzó al cierre de 2015 un crecimiento acumulado de Bs. 361.047 millones, lo que representa un aumento en share de 110 pbs, alcanzando 16,67%, apalancado en la aplicación de las estrategias fijadas y en la gestión comercial de las Bancas y Segmentos.

En lo que respecta a los resultados de los Servicios de Recaudación y Pago correspondiente al segundo semestre del 2015, se tiene:

- ▶ La implantación al cierre del año en Recaudación fue de 237 productos, incrementándose el volumen de recaudación del año en más de Bs. 380 millardos.
- ▶ De igual manera, seguimos avanzando en el programa de mejoras y nuevas funcionalidades para Depósito Electrónico, que nos permite contar con un portafolio más robusto y una plataforma más eficiente en su disponibilidad.

Fideicomiso

Nuestra larga e importante trayectoria como fiduciario en Venezuela, nos mantiene posicionados entre los principales bancos del país.

Una plataforma altamente desarrollada para fideicomisos de Prestaciones Sociales, nos permite ofrecer a nuestros clientes elevados niveles de autogestión y óptimos tiempos de respuesta, situación que nos ha llevado a obtener una marcada tendencia y crecimiento hacia este tipo de producto en el 2015. De igual forma seguimos contando con una cartera de fideicomisos diversificada en cuanto a la gestión operativa y finalidad.

Como resultado de la estrategia anteriormente mencionada, tenemos que el 65,44% de los Activos corresponde a Fideicomisos de Prestaciones Sociales e Inversión Colectiva, 16,62% a los de Inversión, 11,85% a Fideicomisos de Garantía y 6,09% a Fideicomisos de Administración.

En tal sentido, se reporta para el segundo semestre de 2015 un crecimiento de 11,8% en los Activos de los Fideicomisos, alcanzando al cierre de diciembre de 2015 un monto en cartera de Bs. 20.985 millones.

Productos Internacionales

Para el segundo semestre de 2015, Banesco Banco Universal sigue manteniendo su posición en el Peer Group de Comercio Exterior como uno de los bancos líderes en el sistema financiero nacional, apalancado con la atención de los clientes enmarcados dentro del Plan Comercial de Comercio Exterior, ofreciendo un servicio diferenciador que nos distingue como un banco enfocado en la innovación y calidad de servicio.

De igual modo, la desconcentración de nuestra cartera consolidada en el segundo semestre del año permitió una vez más aumentar la captación de clientes atendidos con solicitudes de divisas hacia los sectores económicos más prioritarios del país.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

Somos una banca especializada en las microfinanzas, eficiente, rentable y sustentable, dedicada a la atención de los sectores populares de la población y especialmente a los no bancarizados. Ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, con accesibilidad, sencillez y rapidez en los trámites, a través de canales innovadores con tecnología de punta. Contamos con una fuerza de ventas que brinda asesoría financiera y personalizada a los clientes directamente en las comunidades. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad a los accionistas y a contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de la población, creando valor económico, social y ambiental.

Al cierre de 2015, se otorgaron 44.460 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 10.432 millones. Se abrieron 49.167 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs. 2.138 millones. Se afiliaron 22.027 clientes a nuestro *Ahorro Paso a Paso*, con un saldo en cuenta de Bs. 50,4 millones.

En total, al cierre del año 2015, hemos otorgado un total de 272.552 *Préstamos para Trabajar*, alcanzando un monto liquidado de Bs. 19.586 millones, con una cartera vencida del 0,30%. Además, hemos beneficiado a 402.585 clientes, atendiendo de forma indirecta a 2.012.925 personas.

Al cierre del año 2015 contamos con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuero, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Barcelona, Puerto Cabello, Cúa, Maracay, Acarigua, Palo Negro, Maturín, Barquisimeto (2), Porlamar, Maracaibo (2) y Ciudad Ojeda.

Impacto Social

Banca Comunitaria Banesco es líder, pionera y amiga de microempresarios en Aragua, Barinas, Carabobo, Cojedes, Distrito Capital, Falcón, Guárico, Lara, Miranda, Monagas, Nueva Esparta, Portuguesa, Vargas, Yaracuy y Zulia.

Estas son nuestras cifras:

- ▶ Clientes Atendidos: Más de 402.585
- ▶ Desembolsos en Microcréditos: 19.586 MM.
- ▶ Personas Atendidas Indirectamente: 2.012.925.
- ▶ 26 agencias comunitarias a nivel nacional.
- ▶ 31.303 Graduados en el Programa de Formación de Microempresarios.

DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre de diciembre de 2015, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 389 puntos de atención (Agencia, Satélites, Banesco Express)
- ▶ 110.381 Puntos de Venta
- ▶ 1.507 Cajeros Automáticos (953 Monofuncionales y 554 Multifuncionales)
- ▶ 613 Corresponsales No Bancarios
- ▶ 67 Kioscos

Canales Electrónicos, Telefónicos, Virtuales y Móviles

En el segundo semestre de 2015, las transacciones a través de los canales electrónicos de Banesco experimentaron un crecimiento del 18,8% respecto al segundo semestre de 2014. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 97,3%.

Canal Banca por Internet

Al cierre de diciembre 2015 BanescOnline cuenta con más de 2 millones de clientes que ejecutan transacciones de forma recurrente, lo cual representa un 53,8% de los clientes activos totales del Banco. Durante el segundo semestre de 2015, se incorporaron 151.706 nuevos clientes al canal, cifra que representa un incremento del 4% con respecto a junio 2015.

Para el segundo semestre 2015, se reflejó un crecimiento de 34,6% en las transacciones financieras con respecto al mismo período del año anterior.

En septiembre, en el marco del cumplimiento de las Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica, se colocó en producción la funcionalidad de uso de OTP para Clientes Jurídicos, el cual permitirá el cambio de Clave de Operaciones Especiales de esquema estático a dinámico.

En diciembre se adecuó la funcionalidad de *¿Olvidó su Usuario o Clave?*, implementando el mecanismo de *Clave de un Solo Uso*, a través del cual los clientes que se encuentran afiliados a la Clave de Operaciones Especiales Dinámica, recibirán una clave de uso único en su número de celular o correo electrónico afiliado a BanescOnline para recuperar los accesos al Canal.

En el mes de diciembre 2015, se realizó un nuevo ajuste en el límite diario para transferencias ejecutadas por Clientes Persona Natural a través de BanescOnline, llevando las operaciones de

transferencias a terceros en Banesco de Bs. 700.000 a Bs. 3.000.000 y las transferencias a mismo titular y terceros en otros bancos de Bs. 500.000 a Bs. 3.000.000, lo cual permitirá no solo mejorar la experiencia de los clientes con el Canal, sino continuar apalancando la estrategia de derivación a Canales más costo-eficientes.

Canal Banca Móvil

Durante el segundo semestre de 2015 por la Banca Móvil se realizaron más de 150 millones de operaciones, de las cuales más de 2,2 millones fueron transacciones financieras.

Canal Banca Telefónica

La Banca Telefónica Banesco atendió para el segundo semestre del año 2015, un total de 24.764.785 llamadas, procesando el 88% (21.874.971 llamadas) de forma automatizada a través del (IVR) y el 12% (2.889.814 llamadas) por los agentes telefónicos.

La unidad de Telemercadeo Banesco realizó campañas de venta, operativas e informativas de diversos productos durante el segundo semestre 2015, logrando contactar 97.095 clientes, alcanzando un porcentaje promedio de contactabilidad de 80,3%; y una efectividad promedio de 89,9%.

ATMs

Al cierre del segundo semestre 2015, disponemos de 1.507 cajeros automáticos a nivel nacional (953 monofuncionales y 554 multifuncionales), a través de los cuales se procesaron 86 millones de operaciones, 73,2% por los monofuncionales y 26,8% a través de los dispositivos multifuncionales.

Canal Corresponsales No Bancarios (CNB)

Al cierre del segundo semestre disponemos de 613 puntos de atención incrementando la base instalada con respecto a junio 2015 en un 31%. Durante este período se realizaron 154.335 transacciones.

Canal POS (Puntos de Venta)

Cerramos el segundo semestre de 2015 con 110.381 Puntos de Venta instalados en más de 93 mil negocios afiliados a nivel nacional, por los que se realizaron más de 270 millones de transacciones durante el segundo semestre de 2015.



TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Banesco registra al cierre de 2015 un incremento de 80,2% en ventas de Tarjeta de Crédito con respecto a 2014. En cuanto al índice de morosidad de cartera de TDC, cerró 2015 en 0,3%, disminuyendo 0,1 punto porcentual con relación al año 2014, cuando se ubicó en 0,4%.

Asimismo, el producto ExtraCrédito Efectivo y Compras, aumentó en 80,2% y redujo su índice de morosidad a 0,08%.

Para afianzar la relación financiera y su lealtad con nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento de límites.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 211% al cierre de 2015, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta, llegando a tener una participación de 86% y un crecimiento del 7% interanual.

El liderazgo de las Tarjetas de Débito Banesco está enmarcado en el mantenimiento de niveles óptimos de servicio a los clientes para el uso de los canales electrónicos con el mejoramiento de los límites diarios por punto de venta, incrementando los montos a Bs. 400.000 las TDD Clásicas, Electrónica, Pensionados, UNE y Plan Estrella y a Bs. 800.000 las TDD Gold y Jurídicas.

Para retiros en cajeros automáticos, se incrementó a Bs. 12.000 las TDD Clásicas, Electrónicas, Pensionados, UNE y a Bs. 16.000 las TDD Gold y Jurídicas.

Adicionalmente, para diciembre 2015, ya contamos con 308.801 pensionados que disfrutaban de la comodidad de movilizar su pensión a través de los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, BOL, etc. de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado.

Promociones y Alianzas

El objetivo primario de todas las promociones, es aumentar la contribución en la cartera activa estimulando las ventas en el período de vigencia, así como generar un efecto residual que prolongue el impacto publicitario posterior a su finalización. Las alianzas comerciales además de estimular el uso de las tarjetas Banesco buscan afianzar la relación de fidelidad Banesco – cliente, brindándoles beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias.

Por otra parte, a través de nuestro Programa Permanente de Ticket Premiado se logró beneficiar a más de 46.454 clientes de Banesco y otros bancos que utilizaron nuestros puntos de venta.

Alianza Restaurantes – Una Sonrisa de Entrada (El Hatillo)

Basados en el estilo de vida y preferencias de nuestros clientes de Segmento Premium y Banca Privada, esta alianza busca ofrecerles una experiencia amena, ya que al cancelar con Tarjetas de Crédito Banesco desde octubre y hasta marzo 2016, les será otorgado un beneficio especial en los restaurantes *Como en Madrid, Hajillo's, El Jaleo, La Concha del Hatillo, Girasol, El Regio y Grappa Trattoria*, ubicados en el área metropolitana de Caracas.

Alianza Hertz – Aprovecha estos descuentos como caídos del cielo en Margarita

Tomando en cuenta la efectividad de campañas anteriores se decidió realizar nuevamente la iniciativa desde el 14 de septiembre hasta el 11 de diciembre de 2015, otorgando un 10% de descuento en alquileres de 2 a 5 días y un 15% de 6 días en adelante. Cabe destacar que esta iniciativa se encontraba enfocada hacia nuestro segmento masivo y sólo aplicaba en la Isla de Margarita.



Alianza Marriott – Estés donde estés refrescamos tu estadía

Pensando en la comodidad de nuestros clientes de Banca Privada y Segmento Premium, forjamos esta alianza con los hoteles JW Marriott Caracas y Marriott Venezuela Playa Grande, mediante la cual desde marzo y hasta octubre 2016

le ofrecemos una amenidad como frutas, quesos y chocolates, puesto de estacionamiento y coctel de bienvenida para enriquecer su estadía.

Promoción Pago Puntual – Cada vez que pagas a tiempo tu dinero puede volver a ti.

Dirigida a aquellos clientes que conforman nuestro segmento masivo, buscando incentivarlos a realizar el pago temprano y puntual de sus Tarjetas de Crédito, desde el 07 de octubre 2015 y hasta el 07 de enero 2016 participaban en un sorteo por reintegros de hasta Bs. 8.500 de los pagos mínimos realizados.

Promoción Reintegro AMEX – Cada vez que pagas a tiempo tu dinero puede volver a ti.

Desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2015, al activar y usar las Tarjetas de Crédito American Express nuestros clientes del segmento masivo podrían resultar ganadores de 200 reintegros de hasta Bs. 10.000, ya que al realizar consumos sin monto mínimo establecido, generaban un cupón electrónico con el cual participaban en el sorteo.



Promoción Navidad – Compra tus regalos cuando el arbolito esté verde y págalos cuando ya esté marrón.

Con la finalidad de que nuestros clientes del segmento masivo cuenten con mayor capacidad de pago para la época decembrina, los consumos realizados con Tarjetas de Crédito Banesco desde el 01 hasta el 31 de diciembre de 2015 serán cancelados en febrero de 2016.

Negocio Adquirente

El negocio de Adquirencia presentó un crecimiento del 227,8% con respecto al cierre de 2014, apalancado tanto por el aumento tanto en débito (+256,1%) como en crédito (+140,4%). El liderazgo que Banesco ostenta en el Negocio de Adquirencia, es producto de un plan de afiliaciones y mantenimiento estructurado por diferentes segmentos de negocios, desarrollando los sectores más importantes y sensibles del país.

INTELIGENCIA COMPETITIVA



Entendiendo el entorno competitivo actual y que las relaciones con los clientes no pueden estar estandarizadas, en el segundo semestre de 2015 Banesco adoptó el compromiso de robustecer su visión cliente-céntrica, desarrollando estrategias orientadas a la diferenciación, no sólo a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sino ser capaz de crear experiencias memorables en el servicio.

Innovar en ese sentido requiere de un proceso estructurado que garantice que el cliente está en el eje de toda operación y decisión. Para alcanzar este reto, Banesco desplegó de forma transversal un nuevo Modelo de Atención al Cliente en la red de agencias y un plan de Gestión de la Experiencia del Cliente, junto a mejoras en los procesos y plataforma tecnológica como palanca relevante para la transformación de la Organización. Se identificaron las principales áreas de oportunidades y se reforzó el conocimiento del cliente como premisa medular del modelo de negocio, con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco.

En el marco de este plan y con el objetivo de conocer mejor a sus clientes, en el 2015 se implantó una metodología global de medición continua de la experiencia del cliente, basada en la recomendación, denominada ISN (Índice de Satisfacción Neta).

El ISN permite comprender los factores que influyen en la recomendación y contrastar la posición de Banesco frente a sus principales competidores. Más allá de una métrica, Banesco entiende y aplica esta metodología como modelo de gestión que sirve para generar proyectos e iniciativas concretas con el fin de construir y sustentar la fidelidad de los clientes.

Las iniciativas y proyectos realizados en el año 2015 lograron un desplazamiento de 6 puntos porcentuales en el ISN Banco.

El Plan de Gestión de Experiencia de Cliente se basó en pilares que contribuyeron en la mejora que han tenido los canales a lo

largo de 2015. Como parte de estos pilares, Banesco junto con el acompañamiento de la Universidad Metropolitana trabajó un programa de sensibilización y capacitación virtual, orientado a fortalecer y desarrollar competencias y conocimientos que conecten emocional y actitudinalmente a los Ciudadanos Banesco con el modelo de gestión integral de Experiencia de Cliente. Este programa llevó por nombre “Ciudadano Banesco Ejemplar” y fue dirigido a todos los colaboradores de la Red de Agencias. El 73% de los colaboradores de la red de agencias participó por lo menos en uno de los tres módulos de la capacitación y el 94% de ellos completó el contenido y el examen.

A través del Sistema de Medición y Reconocimiento a los Ciudadanos Banesco, se reporta el resultado del Índice de Satisfacción Neta (ISN) para los canales: Agencia, ATM, Centro de Atención Telefónica (CAT), POS y BanescOnline. Durante el año 2015 hay que reconocer el esfuerzo que ha realizado la red de agencias en la mejora del ISN de forma constante y sostenida en el tiempo, contando así con colaboradores más comprometidos, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, generando experiencias memorables e inolvidables, manteniendo el compromiso de Banesco con sus clientes y colaboradores.

Adicionalmente, a finales del año 2015 se instaura la Unidad de Atención al Cliente cumpliendo con la regulación definida para el sistema bancario nacional. Esta unidad es la encargada de recibir, canalizar y tramitar los reclamos y/o solicitudes de los clientes en un tercer nivel (reclamos gestionados por los canales regulares, sobre los cuales persiste alguna inconformidad por parte del cliente). Cuenta con un proceso de soporte virtual para todas las Agencias a nivel nacional, gracias al uso de un chat de atención en línea y una cuenta de correo electrónico para la recepción y gestión de la respuesta a entregar al cliente a través de los Gerentes de Servicio y Operaciones de las Agencias y Supervisores del Centro de Atención Telefónica. Esta unidad se gestiona con la visión de mejorar continuamente la experiencia del cliente, permitiendo esto mejorar continuamente la prestación del servicio a los usuarios y clientes.



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones continuamos impulsando las soluciones estructurales de largo plazo para que Banesco sea reconocido como una Corporación Global Digital, maximizando el valor de las inversiones tecnológicas, potenciando oportunidades de negocios con altos niveles de sinergia, estandarización, confiabilidad y disponibilidad; siempre atendiendo, de forma simultánea, las necesidades del presente; generando así, oportunidades de negocio trascendentes, tanto a corto como a largo plazo.

Innovación

Continuamos promoviendo la innovación tecnológica como parte de la cultura Banesco y durante el segundo semestre realizamos tres eventos donde participaron nuestros Ciudadanos Banesco y nuestros aliados estratégicos:

- El Programa de Embajadores de Innovación impulsó la generación de ideas y la actividad cerró en el mes de septiembre con el “Rally de Innovación 2015”, recopilando 269 ideas, de las cuales 18 llegaron a la semi-final y se premiaron las 3 mejores.
- Realizamos la II Feria de Innovación Banesco, donde participaron más de 12 expositores representantes de empresas multinacionales, nacionales y emprendedores locales líderes en innovación. Durante la feria y como parte de la promoción de la innovación como valor medular de la cultura de nuestra Organización, se realizó un reto para incentivar a todos los ciudadanos Banesco a desarrollar ideas innovadoras que permitieran optimizar y buscar eficiencias o mejoras en los procesos actuales de sus áreas. Durante los días del evento se postularon más de 60 ideas.
- Se realizó el 1er Taller Transformacional de Google 2.0 en Ciudad Banesco, con la participación de 36 colaboradores. Como resultado de las sesiones, se generaron aproximadamente más de 200 ideas y los equipos participantes desarrollaron 11 prototipos, enfocados en la mejora y optimización de los procesos internos.

Arquitectura

Seguimos gestionando y simplificando la arquitectura tecnológica ejecutando las acciones previstas en la planificación estratégica para este segundo semestre y en la ejecución de proyectos clave, al mismo tiempo hemos estado revisando los procesos medulares que soportan la práctica de arquitectura empresarial, garantizando la evolución de los mismos según las nuevas necesidades de la Organización.

Contamos con el Plan Estratégico de Tecnología 2015-2018 marcando el mapa de ruta de la evolución de la arquitectura tecnológica para los próximos tres años.



Como parte de nuestra actividad de planificación de las capacidades tecnológicas, realizamos los estudios de capacidades de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio y se estableció el plan de acciones necesarias para garantizar el crecimiento transaccional.

Procesos

Comprometidos con la mejora continua y la transformación de los procesos de la Organización, durante el segundo semestre 2015 se optimizaron procesos donde destaca la implementación de un nuevo modelo para medir la calidad y satisfacción de los clientes internos con respecto a los servicios prestados.

Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos ha logrado mantener un nivel de desempeño consistente en la ejecución de proyectos, reportando indicadores de cumplimiento del portafolio que han superado las metas establecidas de forma consistente en el transcurso del año 2015.

Se mantiene un alto grado de efectividad, control y consistencia en la ejecución de proyectos, basado en el seguimiento continuo, en la adecuada gestión de cambios y en el cumplimiento de puntos de control a lo largo del ciclo de vida de los proyectos, garantizando así la calidad de los entregables claves y cumplimiento de su promesa de valor.

En el marco de las actividades de gestión de portafolio, se iniciaron los proyectos requeridos de acuerdo al portafolio de proyectos definido para avanzar en las estrategias.

En cuanto a la gestión de la demanda de requerimientos, se fortaleció su gestión y seguimiento, mediante el establecimiento de comités de usuarios.

Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Continuamos entregando soluciones tecnológicas alineadas con la visión estratégica y de crecimiento del negocio, en este sentido, logramos la implantación de una nueva plataforma



de última generación para el manejo de la adquirencia en nuestros puntos de venta, la cual apalanca en un corto plazo la implementación de la adquirencia para la franquicia American Express.

Gestionando la renovación tecnológica, implementamos una nueva tecnología para el manejo de los centros de atención de llamadas para el soporte en los servicios de Internet Banking.

Por otra parte y con el objetivo de mejorar la experiencia y la autogestión del cliente, se incorporaron en la plataforma de *Internet Banking* nuevas funcionalidades, tales como las solicitudes de tarjetas de crédito y transferencias para clientes jurídicos, se refrescó la imagen del portal y los procesos de acceso a la banca en línea.

Operaciones

En el segundo semestre del año 2015 y como resultado de los planes de mejora continua de la plataforma tecnológica y de la madurez alcanzada en sus procesos, el área de Operaciones alcanzó niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y *data center*; permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, a través de la optimización de capacidades.

En este mismo orden de ideas, se logró la implementación y actualización de la plataforma centralizada en cuanto a procesamiento y almacenamiento, lo que permitirá la operación y crecimiento de los próximos 4 años.

Se puso en marcha el centro de procesamiento de datos alterno para garantizar la recuperación de los servicios de misión crítica dando cumplimiento a la Ley de Reforma Parcial de Instituciones del Sector Bancario.

A través de estos esfuerzos se fortalece la confiabilidad y seguridad de los servicios al cliente para soportar el crecimiento de los negocios y las estrategias de derivación hacia canales electrónicos.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Durante el segundo semestre del año 2015 la gestión de riesgo en la Organización mantuvo su orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo – rentabilidad, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, así como la actualización continua de los Modelos de Riesgo, aunado a la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Al cierre del segundo semestre de 2015, el equipo de la Vice-Presidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió capacitación especializada en Administración Integral de Riesgo y en la Metodología de Gestión de Riesgo a las áreas de Riesgo Integral, Procesos de Negocio, Finanzas, Operaciones, Red de Agencias, Bancas, Canales, Crédito, Productos y Tecnología, para un total de 87 personas capacitadas. Igualmente dentro del “Programa Avanzado Banesco Auditoría Interna” (PABAI) se impartió charla formativa en la Metodología de Gestión de Riesgo.

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en Riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano impartió treinta (30) charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos para un total de 607 personas capacitadas.

Igualmente, durante el segundo semestre de 2015 se impartió la certificación internacional especializada en Riesgo Integral por parte de la Asociación Latinoamericana de Riesgos y Seguro a 22 personas, como parte del plan de actualización y mejora continua en la competencia de gestión de riesgos.

Riesgo de Crédito

Durante el segundo semestre de 2015 se continuaron realizando las acciones tendientes a fortalecer la gestión de riesgo de crédito, apalancado en: a) el reforzamiento de los criterios de otorgamiento y mantenimiento de créditos, b) la ejecución de planes de formación en análisis crediticio dirigido a las áreas de ventas, para una adecuada toma de decisiones, c) la masificación de la herramienta que consolida los criterios a considerar en la selección de clientes, d) además de contar con modelos y metodologías de otorgamiento y comportamiento altamente predictivos, que son continuamente revisados y que nos han permitido mantener una calidad de cartera crediticia en los niveles previstos por la Institución.



Riesgo de Mercado y Liquidez

En Banesco Banco Universal, estas categorías de riesgo se gestionan mediante la aplicación de metodologías enmarcadas en estándares y prácticas internacionales.

En el caso de riesgos de mercado, entendiendo éste como la contingencia derivada de fluctuaciones de precio, tipo de cambio y tasa de interés, en la Organización se le hace seguimiento, principalmente, tanto al valor en riesgo (VaR) como a la sensibilidad del margen financiero al cambio de tasas.

Por otro lado, en cuanto al riesgo de liquidez, entendido éste como potenciales pérdidas patrimoniales por incapacidad o dificultad de obtener fondos para cumplir compromisos con acreedores, la institución gestiona los indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de activos y pasivos, contando con un indicador de cobertura a los cuales se les hace seguimiento diario.

Riesgo Operativo

En el caso de Riesgo Operativo, entendido como el posible impacto financiero en la Organización producto de debilidades, insuficiencias o fallas de los procesos, personas y sistemas internos; o por acontecimientos externos, Banesco ha mantenido y reforzado la aplicación de metodologías para el análisis de riesgo en las diversas cadenas de valor, así como en nuevos productos y/o servicios.

Durante el segundo semestre apalancado en el Plan de Cultura de Riesgo, se fortaleció las figuras del Dueño de Procesos, Master Delegado de Riesgo y Delegados de Riesgo Integral en las cadenas de valor y procesos medulares a través de los análisis de riesgo; lo que permite seguir fortaleciendo la visión “end-to-end” de los procesos, para la identificación y valoración de los riesgos y controles, así como el establecimiento de las acciones de mitigación para cerrar las brechas, mitigar las pérdidas y minimizar la afectación Reputacional y/o Legal.

Las evaluaciones, los análisis y el seguimiento continuo con los dueños de los procesos, han conformado un componente fundamental para gestionar que los niveles de riesgo se mantengan dentro de los umbrales establecidos.

**PROPUESTA QUE PRESENTA LA JUNTA DIRECTIVA A LA CONSIDERACIÓN
Y DECISIÓN DE LA ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA
EL 30 DE MARZO DE 2016, PARA DECRETAR Y PAGAR DIVIDENDOS EN EFECTIVO
(A LOS TENEDORES DE ACCIONES PREFERIDAS). APROBADA EN SESIÓN N° 1.408
DE FECHA 24 DE FEBRERO DE 2016.**

Dividendos en Efectivo

La Junta Directiva propone a la Asamblea de Accionistas lo siguiente:

1. Dividendo de Acciones Preferidas: Decretar un Dividendo en Efectivo con cargo al Superávit por Aplicar al cierre del ejercicio semestral terminado el 31 de diciembre de 2015, hasta por **VEINTIDÓS MILLONES TREINTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS BOLÍVARES CON SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS (Bs.22.035.756,75)**, que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, correspondiente a las emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres (3) períodos, con vencimiento el 15/05/2016; 15/08/2016 y 15/11/2016. De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva cumplirá con las formalidades necesarias para efectuar el pago oportunamente.

2. Dividendo de Acciones Comunes: Autorizar a la Junta Directiva para que decrete dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes hasta por un monto máximo de **TRES MIL MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 3.000.000.000,00)**, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2015; en los siguientes términos y condiciones: (i) la autorización estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2016; (ii) la Junta Directiva, dentro de la vigencia de esta autorización, evaluará, la conveniencia de decretar o no dividendos en efectivo hasta por el monto límite fijado en esta asamblea; (iii) los dividendos podrán ser decretados, si ese fuera el caso, en una o en varias oportunidades; (iv) el decreto y pago de dividendos deberá ser posterior a la constitución de todas las provisiones, ajustes y reservas exigibles hasta la fecha en que sea acordado su pago, incluyendo el pago de impuestos, aportes al Fondo Social para Contingencias y cualquier otra que sea exigible de acuerdo a los Estatutos Sociales y a las normas que resulten aplicables; (v) se deberá cumplir con los índices de adecuación patrimonial contable y adecuación patrimonial al cierre del mes que se efectúe el pago de cada dividendo y en todos los meses del año de acuerdo con las proyecciones financieras del Banco, así como con cualquier otro índice exigido de conformidad con la Ley y con las normas dictadas al efecto por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, siempre con un margen de cobertura que a discreción de la Junta Directiva, permita continuar con el crecimiento y

rentabilidad de los negocios y operaciones del Banco; (vi) que de conformidad con el artículo 307 del Código de Comercio, los dividendos a ser decretados y pagados provengan de utilidades líquidas y recaudadas; y (vii) los dividendos en efectivo que pueden ser decretados y pagados por la Junta Directiva en ejercicio de la autorización que le fuere conferida por la Asamblea Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada el 28 de septiembre de 2015, serán deducidos del monto total de los dividendos que podrán ser decretados por la Junta Directiva conforme a la presente autorización. Igualmente se someterá a la consideración de la Asamblea, autorizar a la Junta Directiva dentro de estos términos y condiciones, para que determine el monto de los dividendos en efectivo a ser decretados, así como la oportunidad de su pago, la fecha límite de transacción con beneficio para establecer la correspondencia de los dividendos y la fecha efectiva de registro del beneficio, lo cual será divulgado oportunamente a través de aviso publicado en prensa nacional y en la página web del Banco, e igualmente cumpla con los trámites, notificaciones y demás formalidades que sean necesarias ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el Registro Mercantil y ante cualquier otra autoridad competente.

Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de **Doscientas Mil (200.000) acciones preferidas**, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisiones 2008- I y 2008-II, y a los fines de mantener el Capital Social del Banco en Un Mil Doscientos Cincuenta Millones de Bolívars (Bs.1.250.000.000,00), se propondrá a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas decretar y pagar un dividendo en acciones, por **Dos Millones de Bolívars sin céntimos (Bs.2.000.000,00)**, mediante la emisión de Doscientas Mil (200.000) nuevas acciones comunes.

De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva determinará la oportunidad de pago de los dividendos en acciones, previa autorización de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Caracas, 24 de febrero de 2016

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

ACTIVO				
Expresado en Millones de Bolívars	Dic. 2015	Jun. 2015	Dic 2014	Jun. 2014
Disponibilidades	209.004	157.050	108.423	55.716
Efectivo	12.690	6.084	5.328	4.539
Banco Central de Venezuela	178.049	134.165	95.998	44.224
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	3.345	1.423	769	482
Bancos y Corresponsales del Exterior	32	151	222	320
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	14.888	15.227	6.105	6.150
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	152.381	104.065	88.963	72.598
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	47.009	14.350	9.435	0
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	17.435	21.590	16.859	15.342
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	50.257	39.628	40.558	41.096
Inversiones de Disponibilidad Restringida	402	497	271	281
Inversiones en Otros Títulos Valores	37.277	28.001	21.840	15.878
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	376.270	228.700	167.954	123.451
Créditos Vigentes	386.252	234.246	172.451	127.686
Créditos Reestructurados	48	35	36	38
Créditos Vencidos	472	773	535	515
Créditos en Litigio	7	192	26	3
(Provisión para Cartera de Créditos)	-10.508	-6.545	-5.093	-4.790
Intereses y Comisiones por Cobrar	7.127	4.819	3.641	2.822
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	1.989	1.574	1.291	1.185
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	4.460	2.796	2.001	1.443
Comisiones por Cobrar	821	585	429	266
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-144	-136	-80	-72
Inversiones Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	29	11	7	6
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	29	11	7	6
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	23	0	1	4
Bienes de Uso	17.052	5.468	3.571	2.362
Otros Activos	27.381	9.267	8.644	1.742
TOTAL DEL ACTIVO	789.266	509.381	381.204	258.700

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

PASIVO				
Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2015	Jun. 2015	Dic. 2014	Jun. 2014
Captaciones del Público	701.077	453.842	340.029	230.832
Depósitos en Cuentas Corrientes	605.820	387.279	282.530	188.948
Cuentas Corrientes No Remuneradas	317.605	183.396	132.868	82.910
Cuentas Corrientes Remuneradas	220.817	151.343	107.949	80.042
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	43	92	207	582
Depósitos y Certificados a la Vista	67.354	52.448	41.505	25.414
Otras Obligaciones a la Vista	6.512	5.980	4.955	3.024
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	87.884	59.851	51.329	38.235
Depósitos a Plazo	861	732	1.216	625
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	6	6	4	2
Otros Financiamientos Obtenidos	8.042	3.654	2.899	1.874
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	7.948	3.581	2.363	1.443
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	94	73	535	431
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	17	45	36	20
Intereses y Comisiones por Pagar	77	100	91	31
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	74	98	89	30
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAUIH	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	3	2	2	1
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	25.837	13.814	8.300	6.896
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	735.057	471.461	351.360	239.656
GESTIÓN OPERATIVA				
Patrimonio				
Capital Social	1.250	1.250	1.250	1.250
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.250
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	0	0	0	0
Reservas de Capital	1.328	1.318	1.308	1.299
Ajustes al Patrimonio	5.827	97	97	97
Resultados Acumulados	46.205	35.291	27.645	17.421
Ganancia o Pérdida no Realizada en Inv. en Títulos Valores				
Disponibles Para la Venta	-366	-1	-422	-989
(Acciones en Tesorería)	-35	-35	-35	-35
Total del Patrimonio	54.209	37.920	29.844	19.044
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	789.266	509.381	381.204	258.700
Cuentas Contingentes Deudoras	92.493	59.520	66.491	35.914
Activos de los Fideicomisos	20.985	18.774	15.287	13.868
Otros Encargos de Confianza	167	114	161	152
Cuentas Deudoras otros Encargos de Confianza				
(Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	19.096	15.750	13.388	10.905
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	18	18	18	17
Otras Cuentas de Orden Deudoras	2.142.411	945.122	612.494	505.085
Otras Cuentas de Registro Deudoras	29	29	29	27

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN				
Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2015	Jun. 2015	Dic 2014	Jun. 2014
Ingresos Financieros	44.746	26.821	20.118	14.876
Ingresos por Disponibilidades	4	5	3	6
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	5.687	4.959	4.161	3.616
Ingresos por Cartera de Créditos	39.018	21.816	15.905	11.201
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	37	37	44	53
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	1	3	5	0
Gastos Financieros	8.059	6.299	5.200	3.178
Gastos por Captaciones del Público	8.002	6.282	4.792	3.123
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	58	17	136	24
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	258	23
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	0	14	8
Margen Financiero Bruto	36.686	20.521	14.918	11.698
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	423	208	178	168
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	5.147	1.823	528	1.290
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	5.147	1.823	528	1.290
Gastos por Desvalorización de Inversiones Financieras	0	0	0	0
Gastos por Partidas Pendientes en Conciliación	0	0	0	0
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	31.963	18.906	14.568	10.576
Otros Ingresos Operativos	10.622	4.948	4.474	4.088
Otros Gastos Operativos	3.712	2.148	1.611	1.107
Margen de Intermediación Financiera	38.873	21.706	17.431	13.557
Gastos De Transformación	16.395	9.835	6.447	6.020
Gastos de Personal	4.252	3.310	2.281	2.000
Gastos Generales y Administrativos	8.620	3.839	2.392	2.479
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	3.167	2.437	1.629	1.430
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	356	249	145	111
Margen Operativo Bruto	22.478	11.871	10.983	7.537
Ingresos por Bienes Realizables	40	16	98	95
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	180	111	77	123
Gastos por Bienes Realizables	4	1	3	6
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	2.873	1.344	904	771
Margen Operativo Neto	19.822	10.653	10.251	6.979
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	36	45	6	22
Resultado Bruto Antes De Impuesto	19.785	10.608	10.245	6.957
Impuesto sobre la Renta	5.850	1.244	0	40
RESULTADO NETO	13.935	9.364	10.245	6.917
Aplicación Del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	6	6	6
RESULTADOS ACUMULADOS	13.929	9.364	10.239	6.911
Aporte LOSEP	213	115	110	76
Otras Cuentas				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	8.668	3.971	1.342	1.317
Cartera Agrícola Acumulada	55.155	36.042	27.564	21.774
Captaciones de Entidades Oficiales	21.459	21.008	9.963	8.877
Microcréditos	17.994	11.919	9.779	9.117
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	12.723	4.302	4.341	2.752
Créditos Hipotecarios según la Ley Esp. de Protección al Deudor Hip. de Vivienda	5.915	5.473	5.352	4.529
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,13%	10,18%	9,76%	10,00%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	19.056	16.042	11.285	8.516

PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN				
Expresado en Millones de Bolívars	Dic. 2015	Jun. 2015	Dic 2014	Jun. 2014
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	19.970	18.086	14.470	13.297
FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN	3.390	5.019	2.657	3.352
F.I. Personas Naturales	284	286	242	264
F.I. Personas Jurídicas	2.466	2.374	1.835	1.512
F.I. Administración Central	206	240	16	26
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	434	2.119	564	1.550
FIDEICOMISOS DE GARANTÍA	2.463	2.463	2.462	2.463
F.G. Personas Naturales	0	0	0	0
F.G. Personas Jurídicas	11	11	10	11
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	2.452	2.452	2.452	2.452
FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN	14.118	10.604	9.350	7.482
F.A. Personas Naturales	5.575	4.253	3.440	2.860
F.A. Personas Jurídicas	569	506	476	463
F.A. Administración Central	303	249	192	154
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	7.671	5.597	5.241	4.005
FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS	0	0	0	0
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto.Fed.	0	0	0	0
F.C.M.Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég.Esp.	0	0	0	0
OTROS FIDEICOMISOS	0	0	0	0
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0

BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1998 • 2015

CIFRAS EXPRESADAS EN BOLÍVARES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

DESCRIPCIÓN	AÑO 2015	ACUMULADO 1998
INVERSIÓN SOCIAL		DICIEMBRE 2015
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	362.368.592	861.364.756
Fe y Alegría	24.447.178	47.986.729
Programa de Formación al Microempresario	29.584.167	53.238.884
Fundación Musical Simón Bolívar	1.648.401	15.526.706
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	2.000.000	13.542.081
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	14.220.609	21.270.609
Universidades e Institutos de Educación Superior	3.779.873	40.014.468
Becas Educativas	89.500	2.420.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	1.177.200	4.188.861
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	3.000.000	7.073.934
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	7.281.619	11.677.997
FUNDANA	366.125	2.821.379
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	4.010.888	9.280.821
Asociación Damas Salesianas	630.000	3.084.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	2.930.677	5.866.517
Donación Juguetes a la Comunidad	20.000	3.416.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	10.711.434	25.774.550
Otros Aportes	9.729.393	20.342.863
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	1.000.000	6.138.558
Eventos para la Comunidad	5.015.913	27.525.150
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	(2.614.612)	2.306.376
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	3.026.330	10.730.241
Presupuesto Participativo	4.990.858	4.990.858
Proyecto Maestros del Periodismo	2.733.976	2.733.976
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	231.288.757	515.099.801
Subsidios Comedores	195.987.032	356.203.688
Servicio Médico	2.855.616	17.285.328
Subsidio Estacionamiento Empleados	13.687.563	31.447.795
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	9.465.647	21.155.573
Préstamos Quirografarios	1.895.187	81.609.704
Transporte Intersedes y Nocturno	7.284.718	7.284.718
Venta de Vivienda entre Empleados	112.994	112.994
Aporte Voluntariado Corporativo	1.300.306	4.312.154
Capacitación y formación del voluntariado	161.717	1.559.335
Proyectos especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	393.409	1.238.683
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	745.181	1.477.652
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	—	33.612.457
Total Inversión Social	362.368.592	894.977.213
Total General Inversión Social Bs.	362.368.592	894.977.213

Directores

Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marcano C.
Sergio Saggese Ciammino
Flavel Castañeda de Ledanois

Oscar Doval García
Vicente Llatas Salvador
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos



PRINCIPALES BANCOS CORRESPONSALES

ALEMANIA Commerzbank Ag., Unicredit, Deutsche Bank.

ARABIA SAUDITA Deutsche Bank

ARGENTINA Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Nación Argentina, Banco Supervielle, Banco Credicoop, Banco Macro, Banco Patagonia, Deutsche Bank, Banco CMF.

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit, Commerzbank Ag. Deutsche Bank.

BÉLGICA Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

BOLIVIA Banco Económico, Banco Do Brasil, Banco de la Nación Argentina, Banco Nacional de Bolivia, Banco BISA, Banco de Crédito de Bolivia, Banco Mercantil de Santa Cruz, Banco Unión de Bolivia.

BRASIL Banco Bradesco, Banco Do Brasil, Banco Itau, Banco Safra, Banco Santander, Deutsche Bank.

CANADÁ Royal Bank of Canada.

CHILE Banco Estado, Banco Santander, Banco BBVA, Banco de Chile, Banco Do Brasil.

CHINA Standard Chartered Bank, Commerzbank Ag, Deutsche Bank, N.A., Bank of China, The Industrial and Commercial Bank of China.

COLOMBIA Banco de Bogotá, Bancolombia, Bancoldex, Banco de Occidente, Davivienda.

COREA Deutsche Bank.

COSTA RICA Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Improsa.

CURAZAO Maduro & Curiel's Bank.

DINAMARCA Nordea Bank.

ECUADOR Banco del Pacífico, Produbanco, Banco Internacional, Banco del Austro, Financiera de la República FIRESA.

EL SALVADOR Banco Agrícola.

ESPAÑA Commerzbank Ag., CaixaBank, Banco BBVA, Deutsche Bank.

ESTADOS UNIDOS Standard Chartered Bank, Citibank N.A, Deutsche Bank A.G., Commerzbank Ag.

FILIPINAS Deutsche Bank.

FINLANDIA Nordea Bank.

FRANCIA Crédit Industriel et Commercial (CIC), Société Générale, Banco BBVA, Deutsche Bank.

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G., Deutsche Bank

HONDURAS Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa.

HONG KONG Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

HUNGRÍA Deutsche Bank.

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

INDONESIA Deutsche Bank.

INGLATERRA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

ITALIA Unicredit Group, Deutsche Bank.

JAPÓN The Bank of Tokyo and Mitsubishi Bank, Standard Chartered Bank, Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

MALASIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

MÉXICO Banamex, S.A. (Citibank), Banco Santander, Banco del Bajío, Banorte, Banco BBVA Bancomer.

NICARAGUA Banpro, Bancentro.

NORUEGA Nordea Bank.

NUEVA ZELANDA ANZ Bank.

PAKISTÁN Deutsche Bank.

PANAMÁ Banco Banistmo, Multibank, Credicorp Bank

PARAGUAY Banco Do Brasil, Banco de la Nación Argentina, Banco Sudameris, Banco Continental, Banco Regional.

PERÚ Banco de Crédito del Perú, Banco Financiero, Interbank, Scotia Bank, BIF.

POLONIA Deutsche Bank

PORTUGAL Novo Banco, Millennium BCP, Caixa Geral de Depósitos.

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

REPÚBLICA CHECA Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

RUSIA Deutsche Bank.

REPÚBLICA DOMINICANA Banco de Reservas, Banco BHD, Banco Popular.

SINGAPURE Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

SUECIA Nordea Bank.

SUIZA Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

TAILANDIA Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

TAIWÁN Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

TURQUÍA Deutsche Bank.

UCRANIA Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

URUGUAY Banco de la Nación Argentina, Banco BBVA, Banco de la República Oriental del Uruguay, BANDES.

VIETNAM Deutsche Bank, Vietinbank.

OFICINA PRINCIPAL

Ciudad Banesco, Avenida Principal de Colinas de Bello Monte, entre calles Sorbona y Lincoln, Municipio Baruta. Caracas, Venezuela.

BANCA TELEFÓNICA: 0500BANCO24 - 0500 226.26.24

MASTER: (58212) 501.71.11

www.banesco.com

