2014

Informe Financiero II Semestre

Banesco Contigo

Índice

Situación Económica-Financiera 4

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

Aprobaciones de Operaciones Pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución 9

Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades 10

Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia 11

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 16

Información de Interés para los Accionistas

Convocatorias 19

Informe de Gobierno Corporativo 20

Informe de los Comisarios 23

Informe de Gestión Corporativa

Situación Económica Financiera Primer Semestre 2014

Con satisfacción presentamos los resultados de la gestión de Banesco Banco Universal al cierre del segundo semestre de 2014. Es un ejercicio de transparencia que hacemos de cara a nuestros accionistas, trabajadores, proveedores y la comunidad en general.

El crecimiento observado en nuestro volumen de negocio durante el año 2014, da constancia de la preferencia de nuestros clientes, lo cual nos ha permitido mantener nuestro primer lugar en participación de mercado de los bancos privados, en captaciones y en cartera de crédito bruta.

Las captaciones del público alcanzaron un nivel de Bs. 340.029 millones al cierre de diciembre, lo que implica un crecimiento de 70,9% en el año, impulsadas por seis millones quinientos mil depositantes en cuentas corrientes, de ahorro y a plazo.

Comprometidos con los sectores productivos, la cartera de créditos bruta ascendió a Bs. 173.046,5 millones, lo que nos posicionó como el primer banco privado venezolano en este renglón, para un total de 2.839.101 créditos, 517.852 créditos más que al cierre del año 2013.

Liquidamos durante el año 2014 un total de 740.619 créditos con recursos propios a través de las distintas modalidades, manteniendo una cartera de excelente calidad, con una tasa de morosidad de 0,32%, por debajo del promedio del mercado (0,46%).

Orientamos un importante volumen de recursos hacia el financiamiento de las actividades prioritarias para el desarrollo del país. Nuestros Créditos a la Actividad Manufacturera aumentaron en 52,9%; la Cartera Agrícola creció 66,2%; las Colocaciones en el Sector Turismo se incrementaron en 80,4%, y los Microcréditos en 41,7%.

Quisiera destacar especialmente la gestión de los créditos hipotecarios, categoría en la que más de 2 mil familias adquirieron su vivienda gracias a los préstamos con recursos propios otorgados por Banesco. Otras 649 familias compraron vivienda a través del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV).

Banca Comunitaria Banesco, nuestra unidad que atiende a los sectores populares de la población y especialmente a los no bancarizados, mantuvo su crecimiento. Al cierre del segundo semestre 2014, Banca Comunitaria otorgó 21.069 Préstamos para Trabajar y fueron liquidados Bs. 2.514 millones en créditos, con una tasa de morosidad de solo 0,77%.

Ya sumamos 26 Agencias Comunitarias, 80 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y 175 Corresponsales No Bancarios (CNB). Disponemos de 255 Aliados Comerciales que tienen presencia en 8.346 barrios de 16 estados del país.

Por otra parte, en el año 2014 atendimos 53.636 casos a través de nuestras redes sociales, entre consultas y requerimientos de nuestros productos y servicios. Banesco tiene presencia en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, Youtube y Linkedin, y disponemos de un Blog. Logramos que nuestros seguidores en la web 2.0 representaran una comunidad de casi 800.000 usuarios.

Cerramos el año 2014, con activos totales por Bs. 381.204 millones, cifra que nos ubicó como el primer banco privado del país en el ranking bancario. Ese valor se alcanzó gracias a un incremento superior a los 122 mil millones de bolívares en el segundo semestre del año, el mayor del mercado.

Mantuvimos nuestro compromiso con la sociedad venezolana, es así que durante el segundo semestre de 2014 registramos una Inversión Social de Bs. 76,23 millones. Del total invertido en el período, Bs. 49,83 millones (65,36%) fueron destinados a proyectos para beneficio de los Ciudadanos Banesco y sus familias, el restante 34,64% se ejecutó en proyectos para beneficio de la comunidad.

Por su impacto social, quisiera destacar el Programa de Formación de Microempresarios, el cual hacemos realidad de la mano de aliados y socios sociales en todo el país. Desde 2008 a la fecha hemos graduado a más de 18.800 personas, quienes son una muestra del espíritu emprendedor del venezolano.

Estos resultados son el producto del trabajo en equipo y con mística de los Ciudadanos Banesco, basados en nuestros valores corporativos: Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación. Para todos ellos, nuestro reconocimiento y agradecimiento.

Miguel Ángel Marcano Cartea
Presidente Ejecutivo
Banesco Banco Universal, C.A.

La Economía Venezolana Durante el Segundo Semestre Del Año 2014

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), la economía venezolana registró hasta el tercer trimestre de 2014 una contracción de 3,97%, manteniéndose la tendencia observada desde el año 2013, cuando se registró un descenso de 4,3%. Si bien la actividad petrolera mostró un crecimiento de 0,3%, la no petrolera en su conjunto presentó una caída de 3,8%, siendo las actividades más afectadas: Comercio (-10,8%), Construcción (-10,0%), Manufactura (-9,2%) y Transporte y Almacenamiento (-8,2%). Sin embargo, el resto de las actividades reflejaron un comportamiento favorable: Instituciones Financieras y Seguros (+14,2%), Comunicaciones (+5%) y Productos y Servicios del Gobierno General (+1,7%).

Este desempeño estuvo soportado por una contracción de la demanda real en dicho período (-8,4%), y particularmente, por la merma de 3,3% observada en el consumo privado, ya que el consumo público creció en 0,8%. Adicionalmente, se apreció una fuerte contracción en la inversión fija (-18%).

Entre las variables que determinan la demanda destaca el gasto fiscal, el cual según la Oficina Nacional del Tesoro, registró un crecimiento nominal de 57% y real de -6,8% en el año 2014. La política fiscal expansiva estuvo determinada principalmente por el incremento del salario mínimo en tres oportunidades, enero (10%), mayo (30%) y diciembre (15%) y su efecto sobre los agregados monetarios contribuyó al importante crecimiento de la liquidez monetaria (M2) al cierre del año (+64,6%), apoyada por el aumento de la mayor demanda crediticia (+79,4%). Los depósitos a la vista fueron el componente de M2 que registró la mayor variación (+67,4%).

La disminución del excedente de liquidez bancario presionó las tasas interbancarias, las cuales se ajustaron al alza, promediando en el año 10,6% versus 1,7% en 2013 e impulsando las tasas de interés activas del sistema financiero, elevándose el promedio en el segundo semestre a 18,24%, 2,2 puntos porcentuales por encima del nivel observado en el primer semestre.

En materia de precios, las cifras reportadas por el Banco Central de Venezuela (BCV) del Índice Nacional de Precios al Consumidor, ubicaron la inflación del año en 68,5% y la promedio de 2014 en 62,2%, influenciada principalmente por el alza de precios de Alimentos y Bebidas No Alcohólicas (102%).

Hasta el tercer trimestre, el sector externo registró una balanza comercial positiva con un saldo de US$ 9.909 millones. Las exportaciones petroleras del lapso ubicadas en US$ 58.332 millones disminuyeron en 9% en relación al mismo período del año anterior, como consecuencia de un menor precio promedio de la cesta de exportación de crudo venezolana, la cual se ubicó para el tercer trimestre en US$/b 92,4 y en el cuarto trimestre disminuyó a US$/b 67,7, promediando en el año US$/b 88,4 versus US$/b 98,08 en 2013.

Por su parte, las importaciones petroleras hasta septiembre se ubicaron en US$ 5.685 millones, mientras que las no petroleras registraron un saldo de US$ 26.468 millones, disminuyendo en 16% en relación al mismo período de 2013. En su composición se observa que las importaciones públicas no petroleras aumentaron en 2,4%, mientras que las importaciones privadas disminuyeron en 22,8% para quedar en US$ 17.431 millones.

> **Si bien la actividad petrolera mostró un crecimiento de 0,3%, la no petrolera en su conjunto presentó una caída de 3,8%, siendo las actividades más afectadas: Comercio (-10,8%), Construcción (-10,0%), Manufactura (-9,2%) y Transporte y Almacenamiento (-8,2%).**

SISTEMA BANCARIO

La morfología del sistema bancario venezolano se mantuvo durante el año 2014 exactamente igual a la reflejada al cierre del año 2013, culminando el ejercicio con un total de 35 instituciones financieras, 24 de capital privado y 11 del Estado.

El número de agencias, por su parte, ascendió a 3.649, lo cual equivale a un aumento de 75 agencias en 2014, con una plantilla al corte de diciembre de 80.355 trabajadores.

En cuanto a los resultados consolidados del sistema bancario durante el año 2014, se mantiene la tendencia al crecimiento en la mayoría de los rubros que conforman el balance, apreciándose un importante aumento de los activos del orden del 63,22% (Bs. 965 millardos) con respecto al cierre del año anterior y del 32,87% (Bs. 616 millardos) durante los últimos seis meses, elevándose a un nivel de Bs. 2.492 millardos en el mes de diciembre.

Del comportamiento de los rubros que conforman el activo total, se desprende el significativo crecimiento de 79,42% (Bs. 528 millardos) experimentado por los préstamos durante el ejercicio 2014, culminando la cartera bruta en Bs. 1.193 millardos en el mes de diciembre pasado, logrando una importante mejora en su calidad, al pasar la tasa de morosidad promedio de 0,62% en diciembre de 2013 a 0,46% en diciembre de 2014, con un monto en provisiones de Bs. 32,9 millardos, superior en 76,26% al registrado en el mismo mes de 2013, lo que permitió incrementar la cobertura de la cartera inmovilizada de 453% a 604% durante 2014.

Respecto al destino de los créditos, se observa que el 39,11% de los mismos estuvo orientado hacia la cartera comercial, la cual continuó aumentando su importancia dentro del portafolio, al registrar un incremento de más de 218 millardos de bolívares durante el año 2014, y un saldo al cierre del período de Bs. 466,7 millardos. Le siguen los créditos al consumo, conformados por la cartera de tarjetas de crédito, que pasaron a representar al corte del mes de diciembre de 2014, el 17,64% (Bs. 210,5 millardos) de la cartera bruta total del sistema.

Las carteras dirigidas, por su parte, mostraron una evolución favorable durante el año 2014, destacando las colocaciones en el sector agrícola, cuyo saldo se vio incrementado en 76,79% (Bs. 83 millardos), hasta alcanzar un monto de Bs. 191 millardos en diciembre, con un porcentaje colocado de 35,52%, Los créditos a la actividad manufacturera representaron el 9,69% de la cartera bruta del sistema bancario, logrando un crecimiento anual de 86,06%, hasta ubicarse en Bs. 115,6 millardos, equivalente a un nivel de cumplimiento de 17,38%. Las colocaciones al sector microempresarial mostraron igualmente una variación positiva durante el ejercicio, ascendiendo su saldo hasta

Bs. 56,6 millardos (+Bs. 20 millardos), para finalizar el lapso con un nivel de cumplimiento de 6,64%. Las colocaciones a la actividad turística reflejó un aumento de 78,16% (Bs. 11 millardos), finalizando con un monto de Bs. 25,1 millardos el segundo semestre de 2014, logrando un porcentaje de colocación de 4,68. La cartera hipotecaria de la banca superó los 83 millardos de bolívares, luego de un crecimiento anual de 39,4% (Bs. 23,6 millardos).

Al cierre del año 2014, se contabilizaban en el sistema bancario un total de 18.276.776 créditos, equivalente a un incremento de 3.851.240 créditos con respecto al mismo período de 2013. El 58,1% de los préstamos tienen vencimientos mayores a 360 días.

Las captaciones del público, al igual que los activos, reflejaron una importante variación con respecto al cierre de diciembre de 2013 (+64,93%), superando los 2.184 millardos de bolívares, conformados en 77,3% por depósitos a la vista, en 17,3% por depósitos de ahorro, en 1,2% por depósitos a plazo y en 4,1% por otras captaciones del público, para un total de depositantes de 38.746.518.

Se observó además, un significativo aumento del patrimonio de más de 61,5 millardos de bolívares (+50,89%) durante los últimos doce meses transcurridos, situándose en el mes de diciembre de 2014 en Bs. 182 millardos.

Los indicadores del sector bancario reflejaron un desempeño favorable en el transcurso del año 2014, culminando el ejercicio, entre otros, con un adecuado nivel de patrimonio sobre activos ponderados por riesgo de 15,11% y un coeficiente de intermediación de 53,12%.

De las operaciones del ejercicio correspondiente al año 2014, el sistema obtuvo un Resultado Neto de Bs. 84 millardos, lo cual equivale a un incremento de 64,08% en comparación con el año anterior, logrando un rendimiento sobre activos de 4,38% y sobre patrimonio de 65,18%.

Banesco Banco Universal

Culminamos el año 2014 con activos totales por Bs. 381.204 millones, lo cual nos ubica como el primer banco privado del país en el ranking bancario, registrando un incremento superior a los 122 mil millones de bolívares en el segundo semestre del año, el mayor del mercado.

En cuanto a las captaciones, logramos un crecimiento de 70,9% (Bs. 141.040 millones), para cerrar en el mes de diciembre 2014 con Bs. 340.029 millones, manteniendo el liderazgo de la banca privada, al contar con la preferencia de seis millones y medio de depositantes en cuentas corrientes, de ahorro y a plazo, lo cual representa el 16,8% del total de depositantes del mercado.

Los depósitos a la vista estuvieron conformados en 47,0% por las cuentas corrientes no remuneradas, producto en el cual Banesco ocupa el primer lugar de la banca privada, con un saldo al cierre del segundo semestre de 2014 de Bs. 132.868 millones, luego de experimentar una variación con respecto al mismo lapso de 2013 de 76,2%. Las cuentas corrientes remuneradas, por su parte, mostraron un aumento de 54,3%. El resto de los depósitos a la vista se concentró en un 14,7% en depósitos y certificados a la vista (Bs. 41.505 millones), rubro liderizado por Banesco, luego de reflejar el mayor crecimiento del mercado (213,1%).

En depósitos de ahorro se apreció un aumento de 40,9% con respecto al cierre del año anterior, ascendiendo su saldo a Bs. 51.328 millones, ubicándose Banesco en el segundo lugar de la banca privada en este rubro.

Al cierre del mes de diciembre de 2014, el monto de la cartera bruta ascendió a Bs. 173.046,5 millones (14,5% de participación de mercado), primer lugar de la banca privada en Venezuela, contabilizando Banesco Banco Universal un total a la fecha de 2.839.101 créditos (15,5% del total de créditos del sistema), lo cual supera el registro observado al cierre del año 2013 por 517.852 créditos.

Liquidamos durante el año 2014 un total de 740.619 créditos con recursos propios a través de las distintas modalidades y/o productos, manteniendo una cartera de excelente calidad, con una tasa de morosidad de 0,32%, por debajo del promedio del mercado (0,46%)

Banesco Banco Universal, con amplia trayectoria en el apoyo a los distintos sectores productivos, orientó un importante volumen de recursos en 2014 al financiamiento de las actividades prioritarias para el desarrollo, entre las cuales cabe mencionar:

- **Créditos a la Actividad Manufacturera:** Bs. 11.285 millones (9,8% de participación de mercado), logrando un aumento de 52,9% (Bs. 3.903 millones) en cartera así como en número de préstamos liquidados, más de 2.600 en el año 2014.

- **Colocaciones en el Sector Agrícola:** Bs. 27.564 millones, con un crecimiento de 66,2% (Bs. 10.979 millones) con respecto al cierre de 2013 y una cuota de mercado sobre sistema de 14,4%, destinando a la actividad agrícola, pesquera y forestal el 15,2% de la cartera bruta.

- **Colocaciones en el Sector Turismo:** Bs. 4.341 millones (14,2% de participación sobre sistema), incrementando la cartera en 80,4% (Bs. 1.935 millones) en 2014.

- **Colocaciones en el Sector Microempresarial:** Bs. 9.779 millones, lo cual representa un aumento superior a los 2.800 millones de bolívares (41,7%), manteniendo así el primer lugar en todo el sistema financiero (17,4% del mercado), habiendo liquidado en 2014 más de 13 mil préstamos por este concepto.

Cabe mencionar además el desempeño logrado por el Banco en el financiamiento de otras actividades de gran relevancia, entre las cuales resaltan los créditos hipotecarios, beneficiando a más de 2 mil familias con recursos propios de la institución y 649 a través del FAOV (Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda).

Nuestros clientes pudieron además financiar la adquisición de vehículos a través de Banesco, liquidándose en 2014 más de 2.700 préstamos, manteniendo el primer lugar del mercado, con una participación de 34,6% al cierre del mes de diciembre de 2014.

La cartera comercial, que representa el 38,24% de los financiamientos del banco, tuvo un crecimiento de 51,02% para cerrar 2014 en Bs. 66.179 millones, liderizando este tipo de financiamientos, con una participación de mercado de 14,18%.

Durante el ejercicio, el Banco reflejó un importante aumento de su patrimonio, ubicándose al cierre del segundo semestre en Bs. 29.844 millones, primer lugar de todo el sistema bancario venezolano, logrando un coeficiente de capital ponderado por riesgo de 19,08%, superando holgadamente el mínimo exigido en la Resolución No. 305.09 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (12%).

El Estado de Resultados de Banesco Banco Universal correspondiente al segundo semestre de 2014 refleja la obtención de un resultado neto de Bs. 10.245 millones, que sumado al del primer semestre del año (Bs. 6.917 millones), totaliza Bs. 17.163 millones, lo cual representa un incremento con respecto al año 2013 de Bs. 6.456 millones. Estos resultados permitieron la obtención de un rendimiento sobre activos (ROA) de 6,31% y sobre patrimonio (ROE) de 81,15%.

Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.	II Sem. 2012	I Sem. 2013	II Sem. 2013	I Sem. 2014	II Sem. 2014	CRECIMIENTO II Semestre 2014 II Semestre 2013 Absoluto	%	CRECIMIENTO II Semestre 2014 I Semestre 2014 Absoluto	%
Total del Activo	**123.582**	**148.962**	**223.889**	**258.700**	**381.204**	**157.315**	**70,3%**	**122.504**	**47,4%**
Disponibilidades	28.317	24.894	54.315	55.716	108.423	54.108	99,6%	52.707	94,6%
Inversiones en Títulos Valores	26.237	43.724	60.276	72.597	88.963	28.687	47,6%	16.366	22,5%
Cartera de Créditos Neta	64.190	76.362	101.555	123.451	167.954	66.398	65,4%	44.503	36,0%
Captaciones del Público	**109.055**	**131.215**	**198.990**	**230.832**	**340.029**	**141.039**	**70,9%**	**109.197**	**47,3%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	77.631	90.434	158.610	188.948	282.530	123.920	78,1%	93.582	49,5%
Depósitos de Ahorro	21.112	25.462	36.420	38.235	51.329	14.908	40,9%	13.094	34,2%
Depósitos a Plazo	455	465	433	625	1.216	783	181,1%	591	94,6%
Otros	9.857	14.854	3.527	3.024	4.955	1.428	40,5%	1.931	63,9%
Total del Patrimonio	**10.474**	**11.998**	**17.392**	**19.044**	**29.844**	**12.452**	**71,6%**	**10.800**	**56,7%**
Activos de los Fideicomisos	**9.231**	**10.817**	**11.813**	**13.867**	**15.287**	**3.474**	**29,4%**	**1.420**	**10,2%**
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	**7.321**	**8.241**	**9.486**	**10.905**	**13.388**	**3.902**	**41,1%**	**2.483**	**22,8%**
Ingresos Financieros	6.707	8.509	11.634	14.876	20.118	8.484	72,9%	5.242	35,2%
Gastos Financieros	1.369	1.843	2.321	3.178	5.200	2.879	124,0%	2.022	63,6%
Margen Financiero Bruto	5.338	6.665	9.313	11.698	14.918	5.605	60,2%	3.220	27,5%
Margen de Intermediación Financiera	6.547	8.051	11.338	13.557	17.431	6.092	53,7%	3.874	28,6%
Gastos de Transformación	3.052	3.575	4.024	6.020	6.447	2.423	60,2%	427	7,1%
Impuesto sobre la Renta	275	100	90	40	0	-90	-100,0%	-40	-100,0%
Resultado Neto	2.908	4.016	6.691	6.917	10.245	3.554	53,1%	3.328	48,1%
Cartera Agrícola Acumulada	**10.585**	**12.985**	**16.585**	**21.774**	**27.564**	**10.979**	**66,2%**	**5.790**	**26,6%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**3.572**	**5.396**	**5.360**	**8.877**	**9.963**	**4.603**	**85,9%**	**1.086**	**12,2%**
Microcréditos	**3.697**	**4.769**	**6.902**	**9.117**	**9.779**	**2.878**	**41,7%**	**662**	**7,3%**
Créditos Comerciales	**27.414**	**31.312**	**43.822**	**51.886**	**66.180**	**22.358**	**51,0%**	**14.294**	**27,5%**
Créditos al Consumo	**14.405**	**18.788**	**22.185**	**26.610**	**44.942**	**22.757**	**102,6%**	**18.332**	**68,9%**
Vehículos	4.746	5.311	6.303	5.615	6.754	451	7,2%	1.139	20,3%
Tarjetas de Crédito	9.659	13.477	15.883	20.995	38.188	22.306	140,4%	17.193	81,9%
Préstamos Hipotecarios	**5.932**	**6.394**	**7.907**	**9.209**	**10.960**	**3.053**	**38,6%**	**1.751**	**19,0%**

Ratios

Prov. Cart. de Crédito/ Cartera Inmovilizada Bruta	472,7%	364,2%	571,8%	924,9%	**908,8%**
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,5%	0,7%	0,6%	0,4%	**0,3%**
Resultado Neto / Activo Promedio	5,3%	6,0%	6,8%	5,8%	**6,3%**
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	60,2%	71,1%	82,9%	75,4%	**81,2%**
Liquidez Ampliada	34,7%	30,7%	36,5%	30,8%	**39,6%**

Pronunciamiento de Los Informes de Riesgo Crediticio

La gestión del riesgo de crédito al cierre del segundo semestre de 2014, 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 0,32% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 908,75%.

En lo que respecta al destino de los recursos colocados, se mantienen las Actividades Económicas, tales como Servicios, Comercio, Agrícola y Manufactura, al igual que la atención crediticia a las personas naturales, como principales receptores de crédito.

Las estrategias de cobranzas siguen estando fundamentadas en una activa gestión de recuperación bajo enfoque integral de cliente, mostrando con ello mayores niveles de efectividad.

En el segundo semestre de 2014, el mantenimiento de un monitoreo estrecho sobre la evolución de los saldos vencidos y la gestión continua entre las áreas comerciales y de control que están involucrados en la gestión de riesgo crediticio de la cartera de crédito, permitió mantener bajo estricto control su comportamiento.

Aprobaciones de Las Operaciones Activas y Pasivas Que Exceden el Dos Por Ciento (2%) Del Patrimonio de la Institución

Informe sobre las Aprobaciones de las Operaciones Activas que exceden el 2% del Patrimonio del Banco

De conformidad con el numeral 3 del artículo 31 del referido Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Semestre la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de Noventa y Nueve (99) créditos, que individualmente excedieron del dos por ciento (2%) del patrimonio del Banco.

Informe sobre las Aprobaciones de las Operaciones Pasivas que exceden el 2% del Patrimonio del Banco

Durante el segundo semestre -y en el marco del cumplimiento a lo establecido en el numeral 3, del artículo 31, del Decreto No. 8.079, de fecha 01 de marzo de 2011, contentivo de la Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, según la cual la Junta Directiva se encuentra en la obligación y atribución de “Decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio de la institución”- se presentó, con periodicidad mensual esta información para la consideración y decisión de la instancia respectiva.

En tal sentido, durante el segundo semestre del año 2014, se aprobaron veinticinco (25) nuevos clientes para la realización de operaciones pasivas por encima del 2% del patrimonio y se renovaron, mensualmente, un promedio de cinco (5) clientes.

Estados Financieros Comparativos de Los Dos (2) Últimos Años y Distribución de Las Utilidades

Banesco
Banco Universal

R.I.F. J070133805

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marcano C.
Sergio Saggese Ciammino
Flavel Castañeda de Ledanois
Oscar Doval García
Vicente Llatas Salvador
Raúl Baltar Estévez

COMISARIOS
Gordy Palmero Luján
Igor Willams 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.**	**28.594.163.459,36**

AUDITORES EXTERNOS

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

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO	Dec-14	Dec-13
DISPONIBILIDADES	**108.423.064.940**	**54.315.336.175**
Efectivo	5.327.847.663	5.465.738.232
Banco Central de Venezuela	95.998.433.770	44.662.328.364
Bancos y otras instituciones financieras del país	769.316.735	309.189.832
Bancos y corresponsales del exterior	222.474.600	249.609.699
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	6.104.992.172	3.628.470.048
(Provisión para disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**88.963.348.633**	**60.275.928.866**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	9.434.982.000	2.797.748.100
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	16.859.320.457	15.492.076.478
Inversiones en título valores mantenidas hasta su vencimiento	40.557.680.917	30.435.865.102
Inversiones de disponibilidad restringida	271.413.204	281.485.026
Inversiones en otros títulos valores	21.839.952.055	11.268.754.160
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**167.953.666.622**	**101.555.437.094**
Créditos vigentes	172.450.576.844	104.704.209.973
Créditos reestructurados	35.507.241	43.358.098
Créditos vencidos	534.724.478	673.909.770
Créditos en litigio	25.696.295	2.629.912
(Provisión para cartera de créditos)	(5.092.838.236)	(3.868.670.659)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**3.640.955.497**	**2.233.226.724**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.291.114.877	1.024.551.045
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	2.001.360.727	1.085.890.349
Comisiones por cobrar	428.882.108	194.461.528
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(80.402.215)	(71.676.198)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**7.157.370**	**4.672.323**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	7.157.370	4.672.323
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**1.058.403**	**11.929.310**
BIENES DE USO	**3.570.723.635**	**1.815.616.440**
OTROS ACTIVOS	**8.644.397.069**	**3.677.265.020**
TOTAL DEL ACTIVO	**381.204.372.169**	**223.889.411.952**

PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO	**Dec-14**	**Dec-13**
CAPTACIONES DEL PUBLICO	**340.029.470.991**	**198.989.772.661**
Depósitos a la Vista	282.529.552.839	158.609.915.381
Cuentas corrientes no remuneradas	132.868.140.099	75.391.936.413
Cuentas corrientes remuneradas	107.949.235.938	69.959.966.141
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	207.270.733	0
Depósitos y Certificados a la Vista	41.504.906.069	13.258.012.827
Otras obligaciones a la vista	4.955.360.328	3.527.030.837
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	51.328.600.154	36.420.209.316
Depósitos a plazo	1.215.957.670	432.617.127
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 HÁBITAT	**4.026.626**	**453.109**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**2.898.535.451**	**2.770.966.915**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	2.363.441.957	2.039.257.472
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	535.093.494	731.709.443
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	**36.469.533**	**8.760.307**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**91.414.424**	**16.842.927**
Gastos por pagar por captaciones del público	89.248.344	15.335.000
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	2.166.080	1.507.927
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	**8.300.291.684**	**4.710.441.595**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**351.360.208.709**	**206.497.237.514**
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	**1.308.371.817**	**1.290.732.583**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**96.941.622**	**97.250.526**
RESULTADOS ACUMULADOS	**27.645.350.086**	**14.225.819.950**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(421.609.779)**	**563.261.665**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(34.890.286)**	**(34.890.286)**
TOTAL DE PATRIMONIO	**29.844.163.460**	**17.392.174.438**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**381.204.372.169**	**223.889.411.952**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**66.490.984.380**	**36.352.238.474**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**15.286.547.682**	**11.812.664.530**
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	**161.355.713**	**177.159.715**
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	**13.387.824.574**	**9.485.684.729**
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	**17.536.508**	**15.844.457**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**612.493.870.671**	**454.447.885.536**
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	**28.537.963**	**29.557.899**

Estado de Resultados de Publicación por los periodos del 01/07/2014 al 31/12/2014 y 01/07/2013 al 31/12/2013 (Expresado en Bolívares)

	Dec-14	Dec-13
INGRESOS FINANCIEROS	**20.117.956.479**	**11.634.320.827**
Ingresos por disponibilidades	2.952.868	2.460.263
Ingresos por inversiones en títulos valores	4.160.985.994	2.878.872.567
Ingresos por cartera de créditos	15.905.388.485	8.685.975.349
Ingresos por otras cuentas por cobrar	43.728.582	65.042.295
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	4.900.550	1.970.353
GASTOS FINANCIEROS	**5.200.332.168**	**2.321.297.071**
Gastos por captaciones del público	4.791.934.246	2.299.806.959
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	136.353.959	17.299.481
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	257.873.939	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	14.170.024	4.190.631
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**14.917.624.311**	**9.313.023.756**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	178.491.016	199.279.418
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	**528.048.000**	**1.375.332.033**
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	528.048.000	1.375.332.033
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**14.568.067.327**	**8.136.971.141**
Otros ingresos operativos	4.473.957.460	4.023.999.752
Otros gastos operativos	1.611.279.975	822.528.605

	Dec-14	Dec-13
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**17.430.744.812**	**11.338.442.288**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**6.447.458.160**	**4.024.178.154**
Gastos de Personal	2.281.262.404	1.449.569.282
Gastos Generales y Administrativos	2.392.389.647	1.567.306.666
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	1.629.008.244	925.546.723
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	144.797.865	81.755.483
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**10.983.286.652**	**7.314.264.134**
Ingresos por bienes realizables	98.469.127	81.013.409
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	76.651.978	60.062.699
Gastos por bienes realizables	3.181.785	9.255.616
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	903.978.767	644.871.020
MARGEN OPERATIVO NETO	**10.251.247.205**	**6.801.213.606**
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	5.881.650	19.959.581
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**10.245.365.555**	**6.781.254.025**
Impuesto sobre la renta	0	90.000.000
RESULTADO NETO	**10.245.365.555**	**6.691.254.025**
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	**10.239.115.555**	**6.685.004.025**
Aporte Losep	110.100.480	73.364.019

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD		
Reserva Legal	0	0
Reserva por Otras Disposiciones	6.250.000	6.250.000
Superávit Restringido	5.120.192.621	3.342.633.983
Superávit por Aplicar	5.118.922.934	3.342.370.042
Resultado Neto	**10.245.365.555**	**6.691.254.025**

Nakary Cova
Contador General

Participación Porcentual en Los Sectores Productivos a Través de la Cartera Crediticia

SITUACIÓN DEL CRÉDITO	Vigente	Reestructurados	Inmovilizada		Total (Bs.)	Participación Porcentual
			Vencidos	Litigio		
Actividad económica	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS
Agrícola, Pesquera y Forestal	26.244.461.726	22.072.071	2.093.104	0	26.268.626.901	15,18%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	321.537.756	0	0	0	321.537.756	0,19%
Industria Manufacturera	11.207.265.275	647.424	75.539.807	1.867.438	11.285.319.944	6,52%
Electricidad, Gas y Agua	366.850.451	0	0	2.988.407	369.838.858	0,21%
Construcción	8.103.365.943	1.640.261	15.199.359	2.547.580	8.122.753.143	4,69%
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	37.431.304.577	3.592.049	54.913.487	15.747.935	37.505.558.048	21,67%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	2.460.210.411	614.518	5.539.297	742.287	2.467.106.513	1,43%
Establecimientos Financ. Seg. Bienes Inmueb y Serv. Prest. Empresas	82.819.050.668	5.496.397	371.265.862	1.550.969	83.197.363.896	48,08%
Servicios Comunales, Sociales y Personales	3.496.530.037	1.444.522	10.173.562	251.678	3.508.399.799	2,03%
Actividades No Bien Especificadas	0	0	0	0	0	0,00%
SUB-TOTAL (Bs.)	**172.450.576.844**	**35.507.242**	**534.724.478**	**25.696.294**	**173.046.504.858**	**100,00%**

Informe Sobre Los Reclamos y Denuncias de Los Usuarios y Usuarias de Los Servicios Bancarios, y Forma en la Cual Fueron Resueltos

1. 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, tales como: BanescOnline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.

2. En el segundo semestre de 2014 se gestionaron 25.570 reclamos financieros, por un monto global de Bs. 320.334.824,17, de los cuales se dictaminó procedencia, a favor del cliente, en el 59% (15.039 reclamos) de los casos, reintegrándose Bs. 80.505.824,63.

Requerimientos Financieros Atendidos por Canal • II Semestre 2014

Canal de Captura	Cantidad de Requerimientos	Cantidad de Clientes	% de Req. por Canal de Captura	Montos En Bs.
BanescOnline	17.519	14.914	68,5%	30.000.228,84
Red de Agencias	5.077	4.486	19,9%	181.202.676,31
Administrativo / Bancas Especializadas	2.974	2.547	11,6%	109.131.919,02
Total	**25.570**	**21.947**	**100,0%**	**320.334.824,17**

3. En el mismo período se gestionaron 737.951 requerimientos de servicio (Actualización de Datos de Clientes, Aumentos de Límite de Tarjetas de Crédito, Reposiciones de Tarjetas de Crédito, entre otros) asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios, los cuales se atendieron por los canales señalados en el cuadro anexo:

Requerimientos de Servicio Atendidos por Canal • II Semestre 2014

Canal de Captura	Cantidad de Requerimientos	Cantidad de Clientes	% de Req. por Canal de Captura
BanescOnline	403.610	298.586	54,7%
Red de Agencias	256.699	215.790	34,8%
Administrativo / Bancas Especializadas	67.096	50.825	9,1%
Banca Telefónica	10.546	9.024	1,4%
Total	**737.951**	**574.225**	**100,0%**

4. Al cierre del segundo semestre de 2014, el Nivel de Cumplimiento de la Oferta de Servicio en la gestión de reclamos y requerimientos fue del 93,47%.

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 mas 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%).

Asimismo, de acuerdo al cronograma emitido por el Ente Regulador, no deberá ser inferior al diez por ciento (10%) al 31 de diciembre 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 y Junio de 2014, los porcentajes alcanzados son:

DESCRIPCIÓN	Diciembre 2014	Junio 2014
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	9,76%	10,00%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	19,08%	18,07%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	19,08%	18,07%

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre de diciembre 2014, 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:

- 412 puntos de atención (agencias, satélites, Banesco Express).
- 91.521 Puntos de venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS WEB)
- 1.584 Cajeros automáticos
- 328 Equipos de autoservicio
- 68 Kioscos

Informe Del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2014 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. 14	JUN. 14	DIC. 13	JUN. 13	DIC. 12
1. Patrimonio					
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	9,76%	10,00%	10,17%	10,85%	10,22%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	389,28%	294,12%	328,00%	218,37%	294,47%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos					
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,94%	3,74%	3,67%	2,55%	2,33%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,32%	0,40%	0,64%	0,70%	0,49%
3. Gestión Administrativa *					
(Gastos de Personal + Gastos Operativos)./Activo Productivo Promedio	4,42%	4,87%	4,60%	5,16%	6,49%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	26,16%	30,11%	28,57%	32,19%	39,08%
4. Rentabilidad *					
Resultado Neto / Activo Promedio	6,31%	5,79%	6,80%	5,97%	5,32%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	81,15%	75,37%	82,87%	71,14%	60,23%
5. Liquidez					
Disponibilidades / Captaciones del Público	31,89%	24,14%	27,30%	18,97%	25,97%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	39,62%	30,78%	36,49%	30,70%	34,69%

** Anualizados, calculados en base a saldo promedio*

Informe Del Auditor Interno Sobre la Evaluación Del Ambiente de Control Interno

Caracas, Diciembre 2014

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, 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), en fecha 27 de agosto 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 164.14 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 febrero 2014 y el 31 de enero 2015, 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.

Banesco Banco Universal, C.A. posee una Unidad de Auditoría Interna, la cual tiene independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades necesarias para el logro de sus objetivos. El Vicepresidente Ejecutivo de Auditoría Interna del Banco, quien es el responsable de esta Área y el personal a su cargo, reportan 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 él 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 Actividad de Auditoría Interna, así como instructivos de trabajo, los cuales se encuentran definidos de manera concordante con las Normas 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 basado en los procesos de gestión de riesgo se realizó de la siguiente forma:

- 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 reportes de avance periódicamente al Comité de Junta Directiva, al Comité de Auditoría, al Comité, al Comité Integral de Riesgo y Partes Interesadas.
- 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 del Banco de Pagos 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, 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, verificación del Ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento, lo cual contribuye en el mejoramiento de la efectividad y la eficiencia de Banesco, 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 de Auditoría Interna, entre cuyos aspectos resaltan los siguientes:
- Eficacia del Ambiente de Control Interno al evaluar los distintos aspectos que involucran la actualización, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la Institución.
- 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.
- Para el cierre de la Programación 2014, las Unidades de Auditoría de Banesco Banco Universal, concluyeron ciento treinta y ocho (138) Auditorías, distribuidas en: Generales programadas (80 - 58%) que incluyen las evaluaciones Financieras, Operativas y Contables, de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, de Administración Integral de Riesgo y Tecnología de la Información; Especiales (49-36%), Proyectos (7-5%) y trabajos de Consultoría (2-1%); así como, Seguimientos al cierre de Brechas para certificar acciones correctivas finalizadas, que consideraron la revisión de 858 estrategias.
- A los efectos, se revisaron los siguientes procesos: Efectivo Moneda Nacional y Moneda Extranjera, Tesorería, Com-

pensación de Cheques, Compensación Electrónica (Interbancario), Portafolio de Inversiones, Cartera de Crédito, Crédito Hipotecario Banavih, Crédito Banca Comunitaria, Tarjeta de Crédito y Débito, Operaciones SICAD, Conservación e Infraestructura, Otros Activos, Captaciones, Procesos de Capital Humano y Proceso de Fideicomiso.

- Auditorías de Seguimiento al cumplimiento de las Resoluciones de SUDEBAN Nros. 487.10 y 083.11 relacionadas con Atención al Usuario, Personas de la Tercera Edad, con discapacidad y mujeres embarazadas, así como con las Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, respectivamente.

- Cumplimiento Ley de Tecnología Resolución de SUDEBAN 641-10 – Banca Electrónica y las resoluciones referidas a los canales y servicios electrónicos.

- Auditoría participó en los Proyectos Medios de Pagos, Digitalización de Imágenes Compensación, Estandarización Imagen de Cheques, CORE Financiero, CORE Tarjetas y emisión y distribución de chequeras y se efectuaron Auditorías de Seguimiento para certificar el cierre de Brechas identificadas y Auditorías de Consultoría a los procesos relacionados con la Cadena de Valor Cheques.

- Seguimiento a las acciones correctivas sobre los aspectos indicados en las auditorías efectuadas. En este sentido, se llevaron a cabo revisiones para verificar la corrección de las brechas de riesgo, incidencias y hallazgos que han sido revelados en los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUDEBAN y evaluaciones de Riesgo Operativo. A los efectos, Auditoría Interna informa continuamente a la Alta Dirección el estatus del cierre de brechas y Planes de Acción para su gestión y control.

- Capacidad de la Institución para identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos durante el semestre, 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 asumidos, 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 de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por SUDEBAN, con alcance de revisión a: Comité de PCLC/FT, Oficial de Cumplimiento, Unidad de PCLC/FT, Responsables de Cumplimiento en las áreas de riesgo (Red de Agencias y áreas de los Procesos Centrales), Adiestramiento, Monitoreo de Transacciones Inusuales, Matrices de Riesgo, Seguimiento a los Planes de Acciones Correctivas de Entes Reguladores y herramientas tecnológicas que apoyan el proceso. 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 culminó la revisión de auditoría a los Controles Internos de la Red de Agencias de Banesco Banco Universal, realizadas a las actividades de venta, en todos sus procesos, negocio, servicios y aspectos regulatorios, contemplando la revisión de 408 –100%– auditorías a distancia (agencias, satélites, taquillas y exprés) y 107 –26%– auditorías en campo, con informes individuales y resúmenes por gerencias regionales. Estos Informes incluyeron la revisión de aspectos operativos y generales de las agencias; así como, informes separados en materia de PCLC/FT y Especiales.

  Los resultados obtenidos revelaron una mejora con respecto al año 2013, al observarse un aumento en el número de oficinas en el rango de calificación cualitativa “Bueno”.

- En materia de Tecnología de la Información, se efectuó seguimiento 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: Banesco Online, Banesco Móvil, Administración de Redes y Servidores, Seguridad de la Información, Procesos de Monitoreo y Gestión de Alertas, Proceso de Rastros de Auditoría, Operaciones POS - Tarjetas de Crédito y Débito, Fideicomiso, Procesos tecnológicos que soportan las operaciones del servicio de SICAD, Control de Acceso, Pruebas y Planes de Contingencia, Controles Plataforma ATM´s, Plataforma tecnológica que soporta las operaciones Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT) y Sistemas SAFE - Watch en materia de PCLC/FT.

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.

En base a los resultados obtenidos, en las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las Unidades y Procesos de Banesco Banco Universal, C.A., se observó 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 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

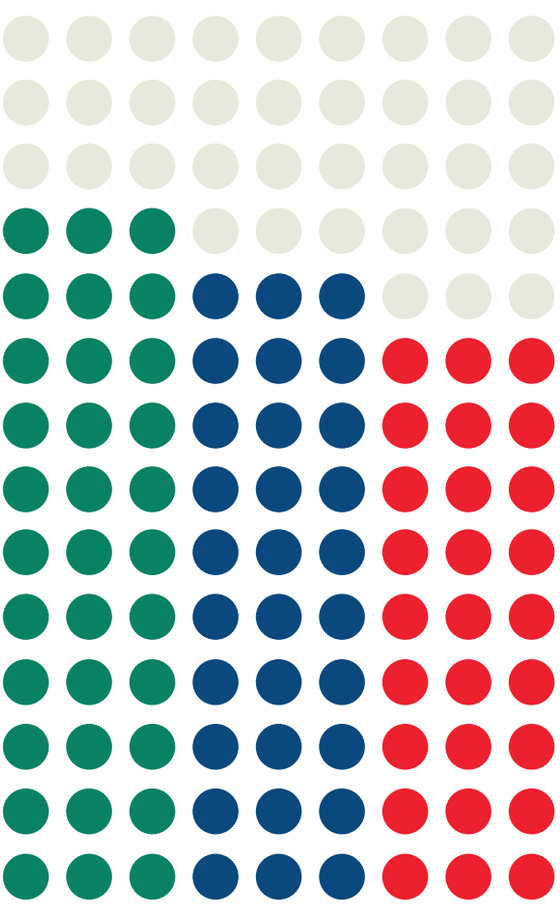
NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

FECHA	CIRCULARES
03/07/14	**SIB-DSB-CJ-OD-22760.** Aspectos a considerar en las operaciones que se realizan a través del Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II).
10/07/14	**SIB-DSB-CJ-OD-23689.** "Aspectos a considerar en las operaciones que se realizan a través del Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II)".
14/07/14	**SIB-II-GGR-GNP-24282.** "Aspectos a considerar en la apertura de las cuentas a la vista o a término para movilizar fondos en moneda extranjera"
21/07/14	**SIB-II-GGR-GNP-25520.** Aviso Oficial emitido por el Banco Central de Venezuela el 12 de junio de 2014, referido al tipo de cambio aplicable a las operaciones que allí se indican efectuadas por personas naturales.
23/07/14	**SIB-II-GGR-GIDE-25928.** Manual de Especificaciones Técnicas: AT35 "Cien Mayores Depositantes, Personas Naturales y Jurídicas"
12/08/14	**SIB-II-GGR-GIDE-27857.** "Cuentas en moneda extranjera y destino de las transferencias, (Sistema Cambiario Alternativo de Divisas SICAD II)".
03/09/14	**SIB-II-GGR-GNP-30531.** Aviso Oficial emitido por el Banco Central de Venezuela, referido al tipo de cambio aplicable a las operaciones de venta de divisas efectuadas por personas naturales no residentes en el país.
11/09/14	**SIB-II-GGR-GNP-31510.** "Condiciones para créditos dirigidos a beneficiarios especiales de la cartera de crédito del sector turismo"
11/09/14	**SIB-II-GGR-GNP-31509.** "Parámetros establecidos por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR) los cuales deben considerarse para evaluar y financiar los proyectos turísticos"
22/09/14	**SIB-II-GGR-GNP-32624.** "Excepción otorgada a los constructores y promotores de viviendas que participan en el plan 0800-MIHOGAR y en la ejecución de obras objeto de alguna medida de intervención, de la presentación de la fianza a nombre de la Inmobiliaria Nacional, S.A.
06/10/14	**SIB-II-GGR-GNP-33792.** "Ratificación de Normas de Seguridad Bancaria"
09/10/14	**SIB-II-GGR-GNP-34258.** Alcance a la circular relacionada con el Aviso Oficial emitido por el Banco Central de Venezuela, referido al tipo de cambio aplicable a las operaciones de venta de divisas efectuadas por personas naturales no residentes en el país.
09/10/14	**SIB-II-GGR-GIDE-34347.** Actualización del Manual de Especificaciones Técnicas: AT04 "Crédito".
09/10/14	**SIB-GGR-GNP-34219.** Lineamientos para el llenado de la forma N° 13-006 "Cálculo de Aportes de Instituciones del Sector Bancario" al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios para el Segundo Semestre de 2014.
09/10/14	**SIB-DSB-CJ-OD-34215.** Aspectos a considerar en las operaciones que se realizan a través del Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II).
21/10/14	**SIB-DSB-CJ-OD-35636.** Solicitud efectuada por el Ministerio Público para que la información requerida por ese Organismo se transmita en tiempo real.
29/10/14	**SIB-II-CCD-36925.** Actualización de las tablas de rubros, usos, medidas y sector de producción contenidas en el Manual de Especificaciones Técnicas: Sistema de Carteras Dirigidas.
30/10/14	**SIB-II-GGR-GNP-37505.** Registro de las Operaciones Overnight.
19/11/14	**SIB-GGR-GNP-40875.** "Aceptar los estudios, informes y dictámenes firmados por los Licenciados en administración y Economistas" .
11/12/14	**SIB-DSB-CJ-OD-42351.** Plazo a partir del cual se deberán contar los días para someter a la consideración de la SUDEBAN el Plan de Ajuste con ocasión a la promulgación del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA	CIRCULARES
31/07/14	**SIB-DSB-UNIF-26886.** Resultados obtenidos en la Inspección Especial con fecha de corte al 30 de junio de 2014, relacionada con la evaluación del cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
13/08/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-27886.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2013, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
15/08/14	**SIB-DSB-CJ-PA-28088.** Se sanciona con multa al Banco, por la supuesta cancelación de una cuenta de ahorro y el traslado del saldo a una cuenta corriente sin autorización del cliente.
19/08/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-28374.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2014, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada administración Integral de Riesgos".
20/08/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-28544.** Observaciones realizadas a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2014.
02/09/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-30386.** Seguimiento de los resultados obtenidos en las Inspecciones Generales con fecha de corte al 30 de noviembre de 2011 y 31 de diciembre de 2012, esta última al Área de Fideicomiso.
15/09/14	**SIB-DSB-UNIF-31824.** Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial durante el periodo comprendido desde el 16 de julio al 31 de agosto de 2014, relacionada con la evaluación del cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
16/09/14	**SIB-II-CCD-31898.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 19 de septiembre de 2014.
16/09/14	**SIB-DSB-CJ-PA-31903.** Se revocó el Acto Administrativo contenido en la Resolución N° 042.14 de fecha 21 de marzo de 2014 mediante el cual no se autorizó capitalizar la inversión en Puntos de Ventas (POS) y distribuir su costo en un período de tiempo de 4 años.
18/09/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-32400.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 19 de septiembre de 2014.
19/09/14	**SIB-II-CCSB-32493.** Resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario, efectuada durante los meses de julio y agosto de 2014.
26/09/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-33076.** Revisión efectuada al Balance General Forma "E" al 31 de agosto de 2014, en el cual se evidencia que los créditos al consumo representan el 20,14% del total de la cartera de créditos bruta.
30/09/14	**SIB-DSB-OAC-AGRD-33326.** Se instruye al Banco a efectuar un reintegro en virtud de un presunto fraude electrónico.
30/09/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-33410.** Consideraciones realizadas al Informe Semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo"; así como el "Informe del Auditor Interno sobre la Evaluación del Ambiente de Control Interno, ambos correspondientes al cierre del primer semestre del 2014.
01/10/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-33500.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 19 de septiembre de 2014.
03/10/14	**SIB-II-GGR-GA-33672.** Autorización de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de marzo de 2014.
30/10/14	**SIB-II-GGR-GNP-37465.** Autorización especial para capitalizar la inversión en Puntos de Ventas (POS) y distribuir su costo en un período de tiempo de 4 años.
13/11/14	**SIB-DSB-UNIF-39340.** Resultados obtenidos en la Inspección Especial con fecha de corte al 30 de septiembre de 2014, relacionada con la evaluación del cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
14/11/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-39770.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 30 de junio de 2014, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada administración Integral de Riesgos".
19/11/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-41227.** Consideraciones relacionadas con los resultados de la visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte 31 de enero de 2014, cuyo objetivo fue la evaluación del cumplimiento de lo estipulado en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
19/11/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-41818.** Seguimiento a las observaciones realizadas a los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de marzo de 2014.
11/12/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-42386.** Observaciones realizadas a los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 19 de septiembre de 2014.
15/12/14	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-42725.** Observaciones realizadas a los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 16 de diciembre de 2014.
17/12/14	**SIB-DSB-CJ-PA-42091.** Se sanciona con multa al Banco, por realizar operaciones de compra y venta de títulos valores con empresas situadas en el extranjero sin autorización previa de la SUDEBAN.
18/12/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-43314.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31 diciembre de 2013, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada administración Integral de Riesgos".
23/12/14	**SIB-II-GGIR-GSRB-43631.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 30 de junio de 2014, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada administración Integral de Riesgos".

Información de Interés Para Los Accionistas



Banesco
Contigo

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 artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 26 de marzo de 2015, a las 8:00 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2014.

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

TERCERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2015-2016.

CUARTO: Designación de los Comisarios para el período 2015-2016, y fijar su remuneración.

QUINTO: Considerar la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y a su Suplente.

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio “Ciudad Banesco”, ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica.

Caracas, 27 de Febrero de 2015

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 artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 26 de marzo de 2015, a las 8:30 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Reducir el Capital Social del Banco en veintiún millones quinientos mil Bolívares (Bs.21.500.000), a consecuencia del rescate de dos millones ciento cincuenta mil (2.150.000) 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 veintiún millones quinientos mil Bolívares (Bs.21.500.000) 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.

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

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio “Ciudad Banesco”, ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica.

Caracas, 27 de Febrero de 2015

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 operaciones de intermediación financiera, fideicomisos, mandatos, comisiones y otros encargos de confianza permitidos a la banca universal, y está sometido a la supervisión, inspección, control, regulación y vigilancia de la Superintendencia de las 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 a los Comisarios y sus Suplentes 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

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., estará compuesta por un número de Directores que no será menor de siete (7) ni mayor de trece (13). 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.

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.

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

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.

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.

CALIDAD COMO VALOR BANESCO

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.

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 2014

Señores Accionistas de
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
Presentes

En nuestro carácter de Comisarios Principales de Banesco Banco Universal, C.A., 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 2014, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio, y del flujo del efectivo por el semestre entonces terminado; así como, un resumen de las políticas contables significativas y otras informaciones explicativas, 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 12 de febrero de 2015, 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, y de acuerdo a las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). 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. La misma, se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, la 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 2014, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 12 de febrero de 2015, 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 2014, los resultados de sus operaciones y el flujo 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.

Énfasis en un Asunto

Según se explica en la Nota 1 del informe de los contadores públicos independientes del Banco, en fecha 13 de noviembre de 2014, el Presidente de la República, dictó el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 6.154 del 19 de noviembre de 2014, reimpreso en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014, derogando el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.627 del 2 de marzo de 2011. De lo anterior, las instituciones del sector bancario someterán a la consideración de la SUDEBAN, un plan para ajustarse al nuevo Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, de ser el caso, el cual deberá ser presentado dentro de los treinta (30) días continuos, a partir de la publicación en Gaceta Oficial. Con fecha 07 de enero de 2015, el Banco remitió a la SUDEBAN, el plan de ajustes antes señalado.

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 Nota 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

Los exámenes de los contadores públicos independientes se efectuaron con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros básicos de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., considerados en su conjunto. La información suplementaria correspondiente al 31 de diciembre y 30 de junio de 2014 y por los semestres entonces terminados, incluida en el Anexo I del informe de los contadores públicos independientes del Banco, se presenta para propósitos de análisis adicional y no es parte requerida de los estados financieros básicos. Lo expresado anteriormente no modifica la opinión de los contadores públicos independientes.

Con base en la evaluación de las carteras de Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 31 de diciembre de 2014, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes de fecha 12 de febrero de 2015, 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, respectivamente, las provisiones para: Cartera de Créditos de Bs. 5.092.838.236 y Rendimientos por cobrar y otros por Bs. 80.402.215, al 31 de diciembre de 2014 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.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2014, asistimos en nuestro carácter de Comisarios a la única Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 19 de septiembre de 2014. En fecha 16 de diciembre de 2014, se celebró Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, en la cual se acordó: autorizar amplia y suficientemente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal para que a partir del 15 de enero de 2015 y en la oportunidad que así lo considere conveniente, decrete un dividendo en efectivo a los titulares de acciones comunes hasta por un monto máximo de Dos Mil Millones de Bolívares (Bs. 2.000.000.000), con cargo al superávit por aplicar al cierre del ejercicio semestral terminado el 30 de junio de 2014, el cual fue cancelado durante el mes de enero de 2015.

El Banco ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular Nº 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 Nº 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.

GORDY PALMERO
Comisario Principal
C.P.C. 7.202

IGOR WILLIAMS
Comisario Suplente
C.P.C. 20.427

Caracas, 12 de febrero de 2015

Capital Humano

Desarrollo de Talento

La Organización requiere cada vez más, contar con talentos que se destaquen por su alto potencial generando valor; de esta forma, la estrategia en la Unidad de Desarrollo en Banesco estuvo enmarcada en 2014, en la realización de acciones formativas en la búsqueda del perfeccionamiento técnico del Ciudadano Banesco a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad.

Nuestras iniciativas más importantes en este año:

- Actividades de formación enfocadas en áreas claves del negocio, tales como Crédito, Ventas, Excelencia Operacional, 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. Cumpliendo con la normativa legal, impartimos actividades de Conocimiento Bancario, tales como: Riesgo Psicosocial, y Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- 44 Jóvenes aprendices en formación INCES ingresaron a la Organización como personal fijo.
- Al cierre de 2014, contamos con 443 Aprendices INCES, de los cuales 176 se encuentran en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada a Nivel Nacional, alcanzando conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitan incorporarse en el área bancaria; y contamos con 267 aprendices en la Organización realizando su Fase Práctica. De esta forma, participamos activamente en el cumplimiento de la Ley.
- En aras de facilitar el mejoramiento continuo de los procesos del negocio, se llevó a cabo el Programa de Excelencia Operacional con la formación de empleados de diferentes áreas, logrando generar 4.480 horas/hombre de capacitación presencial.
- En el segundo semestre de 2014, iniciamos el primer Programa Avanzado de Auditoría Interna (PABAI), liderado por la VPE de Auditoría Interna conjuntamente con la VPE de Capital Humano.
- El Programa Líder Banesco, además de desarrollar las habilidades de Conducción de Personas de nuestra línea supervisoria, permite aplicarlos a la realidad del rol en Banesco, lo que otorga un gran valor agregado. Este año se realizaron 58 eventos a nivel nacional formando a 703 líderes de la Organización, con una inversión de 7.768 horas de capacitación.

Durante este período se realizaron distintas acciones y programas dirigidos a la formación técnica y fortalecimiento de las competencias requeridas para el desempeño eficiente del capital humano de la Vicepresidencia de Banca Comunitaria. Logramos más de 10.000 horas de capacitación virtual para 485 trabajadores y más de 14.000 horas de capacitación presencial, dirigidas a actualizar y fortalecer la formación de nuestro equipo de trabajo. Dentro de este programa, atendimos la certificación de supervisores, coordinadores, asesores, promotores y analistas comunitarios en materia de microfinanzas.

Las actividades de formación nos permitieron lograr en este año 2014 los siguientes resultados:

- 388.089 horas/hombre en acciones de Capacitación y Desarrollo.
- 12.161 trabajadores han asistido al menos a una actividad de formación presencial.
- 13.715 trabajadores han desarrollado su Formación Virtual.
- 87.452 participaciones en actividades formativas de manera presencial.de mayo, se ejecutó de manera satisfactoria la activación de contingencia de manera integral, cuyo principal objetivo es preparar a la Organización ante la ocurrencia de eventos simultáneos en diferentes servicios críticos. Durante el ejercicio, se activó el ambiente de contingencia de manera simultánea, para 13 plataformas correspondientes a los servicios críticos del banco y convivieron durante 24 horas en el centro de datos alterno, sin afectación de las operaciones. En este ejercicio participaron aproximadamente160 personas, tanto de las áreas de tecnología como de negocio.

Calidad de Vida

Durante el segundo semestre de 2014 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado corporativo como parte del Plan Calidad de Vida, logrando

con esto contribuir a la retención del mejor talento de la banca, propiciando espacios para la conciliación entre su vida laboral y la vida personal.

Entre las actividades realizadas, podemos destacar las siguientes:

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

Carrera Banesco 10K y Caminata 5K: En su primera 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", participando más de 4.000 trabajadores.

Turismo Social: Se realizaron dos actividades enmarcadas en el Proyecto de Recreación Laboral, atendiendo a 948 trabajadores y sus familiares directos.

Club de Corredores Banesco: Con la asistencia de 298 trabajadores y 2.336 participaciones.

Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas: Realizados en Valencia, Maracaibo, Barquisimeto y Caracas, con 1.909 participaciones, en las disciplinas de: softbol, voleibol, fútbol sala, baloncesto, fútbol femenino y kickingball.

Escuelita de Fútbol Banesco: Con 750 participaciones, dirigida a niños en edades comprendidas entre 5 y 12 años, mediante la cual se busca brindar un espacio de vida saludable, recreación y sana competencia, inculcando los valores de responsabilidad, constancia y disciplina para el desarrollo de sus potencialidades.

Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco: Se dio continuidad a las actividades enmarcadas en el Mundial 2014, se efectuó la actividad Home Club Banesco y una actividad de cierre de año en la época navideña, contando con 1.879 participaciones.

Calidad de Vida en las agencias: Se atendieron 176 agencias a nivel nacional, brindando espacios de recreación y prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, participando 1.706 trabajadores.

Actividades Culturales

Teatro/Presentación de Obras: Actividad realizada en Caracas por el Grupo de Teatro Banesco, con 417 participaciones. Se presentaron 2 funciones de la obra infantil "Mátame de la Risa" y 1 función del musical "Mafiosical", además de 2 presentaciones en Maracaibo en el Teatro Bellas Artes, "El Principito" y "Marcelino Pan y Vino", logrando más de 2.200 participaciones.

Talleres de Canto Coral: Actividad realizada en Caracas, con más de 300 participaciones. Entre las presentaciones realizadas se encuentran "Bienvenida a la Navidad" en la entrada principal de Ciudad Banesco y "Condecoraciones por Años de Servicio".

Grupo Experimental: Con 308 participaciones, el Grupo Experimental Banesco, enfocado en el género de gaitas, realizó diferentes presentaciones en las condecoraciones de los empleados por años de servicio, pasillo central de Ciudad Banesco y Jornada de Juegos Tradicionales durante los meses de noviembre y diciembre.

Actividades Voluntariado: Entre las actividades más relevantes desarrolladas durante el segundo semestre del año 2014, se encuentran:

- Día Mundial de Playas, con la participación de 300 voluntarios junto a sus familiares, quienes ayudaron a recolectar desechos en Playa Escondida (Vargas), Playa Caimare Chico (Zulia) y Bahía de Patanemo (Carabobo).
- Formación del Voluntariado, en la que se han capacitado alrededor de 231 voluntarios a nivel nacional en diferentes temas, como lo son: desarrollo del pensamiento y oratoria institucional, desarrollo del pensamiento creativo, imagen profesional y su impacto en el voluntariado, pintando el futuro posible, integración de equipos, liderazgo y manejo de estrés mediante la risa.
- Se realizó la recuperación de la Unidad Educativa Municipal María May, en El Calvario, Municipio El Hatillo, participando 15 voluntarios en beneficio de 80 alumnos y docentes.

Beneficios Contractuales

Entre los beneficios contractuales y legales otorgados a nuestros trabajadores durante el año 2014, resaltan la Póliza HCM, aumentándose la cobertura a Bs. 80.000, que junto al nuevo plan de exceso mayor, elevó la cobertura por patología a Bs. 380.000; los Préstamos Quirografarios, con los cuales apoyamos la adquisición de vivienda principal, por un monto de Bs. 7.664.085; el Beneficio de Alimentación para 14.521 trabajadores, por más de Bs. 327.000.000, y el Beneficio de Guardería, del cual se benefician 2.003 trabajadores por más de Bs. 28.000.000.

Responsabilidad Social Empresarial

Como empresa socialmente responsable, durante el segundo semestre de 2014, Banesco Banco Universal reportó una Inversión Social de Bs. 76,23 millones. Del total invertido en el período, Bs. 49,83 millones (65,36%) fueron destinados a proyectos que benefician a su personal, mientras que se dedicaron Bs. 26,40 millones (34,64%) a proyectos para beneficio de la comunidad.

En el segundo semestre del año destacan dos proyectos, tanto por la cuantía de la inversión como por su trascendencia: el Programa de Formación de Microempresarios y el Presupuesto Participativo con las comunidades.

Presupuesto Participativo con las comunidades de Bello Monte y Maracaibo

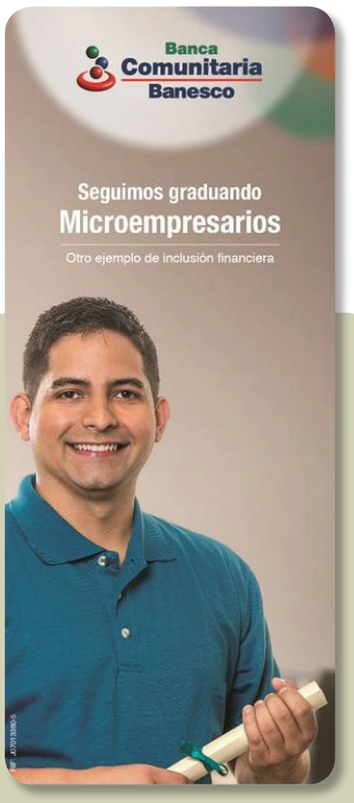
A partir del año 2008, Banesco estableció un diálogo con la comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de Caracas donde se ubica la sede principal, Ciudad Banesco. A través del presupuesto participativo el Banco ha invertido Bs. 3.250.086 en proyectos de salud, atención a adultos mayores, educación, cultura e infraestructura, entre otros.

Para realizar los aportes se convoca a las organizaciones comunitarias y a las autoridades de la zona: la Asociación de Vecinos, el Consejo Comunal, la Alcaldía del Municipio Baruta, la Sala Técnica del Consejo Local de Planificación Pública, la Universidad Central de Venezuela, el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Junta Parroquial, los Jueces de Paz, así como también a fundaciones privadas que operan en la zona y ciudadanos particulares.

Los representantes de la comunidad presentan sus proyectos que benefician a la zona y se realiza una votación secreta, en la cual estos mismos representantes deciden la prioridad de las obras, que se traducirían en el orden de ejecución.

Adicionalmente, el diálogo con la comunidad propicia un encuentro y vínculos directos entre las distintas organizaciones y actores de desarrollo social en la zona, lo que conlleva a una mayor coordinación de sus acciones. Así, Banesco Banco Universal ha fungido como un auténtico catalizador en beneficio de la calidad de vida en la urbanización.

En 2014 Banesco extendió al estado Zulia la exitosa experiencia que por siete años consecutivos ha significado el Presupuesto Participativo con la comunidad de Colinas de Bello Monte. En esta primera experiencia se destinó la cantidad de Bs. 600.000 a cuatro proyectos: la adecuación de infraestructura de la Escuela Arquidiocesana San Rafael, dos iniciativas para mejorar la atención en el Hospital de Especialidades Pediátricas y un proyecto de formación en valores a través de la danza de la Fundación Hogar Santa Ana.



Programa de Formación de Microempresarios

Desde el año 2008, Banesco lleva a cabo su Programa de Formación de Microempresarios a través de la Banca Comunitaria. El curso le brinda a los emprendedores un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuyen al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizan su competitividad en el mercado.

Durante el segundo semestre de 2014 este Programa graduó a 6.523 emprendedores. El curso, que arribó al sexto año de su creación, amplió su radio de acción al incluir a más de 400 personas con discapacidad motora, auditiva y visual, además de emprendedores ligados al sector cultural.

Desde 2008 a la fecha Banesco ha graduado a más de 18.899 emprendedores.

Educación

Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)

Alrededor de 113.462 niños, niñas y adolescentes que cursan estudios en 225 colegios adscritos a la Asociación Venezolana de Educación Católica, se han visto favorecidos gracias al convenio de patrocinio con Banesco Banco Universal. Desde 2004 hasta la fecha la institución financiera ha realizado una inversión social en la AVEC de Bs. 16.921.008,44. En 2014, por décimo año consecutivo, la entidad bancaria renovó su apoyo a la asociación, uno de sus socios sociales, con un aporte de 1 millón de bolívares que serán destinados a la recuperación de espacios de cuatro colegios ubicados en San Antonio de los Altos, Los Teques, Mérida y Trujillo.

Salud

Asociación Civil Red de Casas Don Bosco

El Banco destinó en 2014 Bs. 1.054.240,65 para el proyecto ARIS (Atención y Reinserción Social), que atiende a niños y adolescentes de entre 4 y 17 años de edad en situación de calle. Este programa cuenta con el BoscoBus (una unidad móvil que lleva atención multidisciplinaria a las calles de Caracas) y el Centro de Apoyo ubicado en Sarría, donde los muchachos pueden recibir albergue, alimentación o la supervisión de los distintos especialistas. También se les ofrecen talleres de formación en oficios.

Arte y Cultura

El Salón Jóvenes con FIA contó con el apoyo de Banesco en su 17a edición y se realizó por vez primera en Ciudad Banesco. El Salón ofreció un enfoque colectivo y multidisciplinario que permite indagar las propuestas artísticas emergentes de las nuevas generaciones desde diversas regiones del país (Caracas, Valencia, Maracay, Margarita, Coro, Maracaibo), así como de artistas que forman parte del movimiento migratorio hacia otras ciudades (Nueva York, Santiago de Chile, Berlín y Leipzig).

En esta edición participaron 20 artistas emergentes y cinco invitados bajo el concepto de “Construcciones identitarias: cuerpo, memoria y lugar”.

Los ganadores de esta edición fueron el artista margariteño Luis Mata, quien se alzó con el primer lugar, con la obra *Estimación Estética de las magnitudes naturales* (2014); Miguel Braceli con su pieza *Área e intervención participativa en Plaza Caracas* en el segundo lugar; Sol Calero, por su obra *Tupi or not Tupi* en el tercer lugar. Todos los galardonados recibieron un premio en metálico de parte de la institución financiera. Adicionalmente, se otorgó el premio especial Residencia Artística CPPC en Pivô/Colección Patricia Phelps de Cisneros (CPPC), a la dupla de los artistas zulianos Fabio Bonfanti y Raily Yance por su instalación titulada *Tren* (2014), que los hizo merecedores de la estadía de una semana en Pivô (espacio de experimentación artística en la ciudad de São Paulo).

Subasta a Beneficio de FUNDANA

Por décimo año consecutivo Ciudad Banesco acogió este evento, que tuvo como martillo a Elías Bentolila. Este año se subastaron más de 130 piezas y se recabaron Bs. 15,14 millones, que permitirán que los programas de esta ONG sigan en funcionamiento.

Las obras *Esfera de Anillo*, de Héctor Ramírez (Bs. 2,2 millones); *En Presencia con Espejo* de José Antonio Dávila (Bs. 1,23 millones); *Dislocada* de Rafael Barrios (Bs. 1,1 millones) e *Induction Chromatique Navidad 1H,* de Carlos Cruz Diez (Bs. 650.000) fueron las piezas más cotizadas.

La serigrafía fechada en 1978 del desaparecido maestro Oswaldo Vigas, titulada *La Gran Bruja*, fue vendida en 500.000 bolívares.

La cifra de 2014 representó un incremento de 61% respecto a la Subasta del año anterior.

Proyectos Editoriales

En el segundo semestre de 2014 presentamos y bautizamos dos libros de nuestra colección editorial: *70 años de Humor en Venezuela* y *Gente que hace escuela: Un país de instituciones.*

El libro *70 años de humor en Venezuela,* corresponde a la cuarta entrega de la serie dedicada al periodismo y a los periodistas. En esta oportunidad se recoge la relación que ha existido entre los medios de comunicación venezolanos y el humor. En sus páginas aparecen desde *El Sádico Ilustrado* y *El Camaleón* hasta *El Chigüire Bipolar;* desde Aquiles Nazoa, Miguel Otero Silva, Otrova Gomas, Zapata y Graterolacho, a exponentes más contemporáneos como Rayma, Weil, Edo y Laureano Márquez. Como en los otros libros de la colección, se trata de una edición conjunta de Banesco y Cyngular. En esta oportunidad contó con Sergio Dahbar como editor general; Roberto Echeto como curador; Rafael Osío Cabrices como editor y Jaime Cruz como diseñador. El prólogo fue realizado por Francisco Suniaga.

En el mes de diciembre presentamos la tercera edición de la colección *Gente que hace escuela: Un país de instituciones.* Gracias a las plumas de reconocidos periodistas y al lente de destacados fotógrafos, las páginas del libro hacen un recorrido por las historias de 45 instituciones que han hecho de la enseñanza su razón de existir. El libro fue editado por Banesco Banco Universal y Artesano Group y vuelve a contar con la coordinación de Antonio López Ortega.

De igual manera, durante el segundo semestre Banesco puso a disposición del público las versiones digitales de los libros *Detrás del Mito. La Independencia de Venezuela 200 Años después* y *Simón Díaz. Obra Musical.* El material, que está disponible, por ahora, en el Blog de la entidad financiera (http://blog.banesco.com/rse/), se puede descargar directamente a las computadoras o dispositivos móviles en formatos .PDF, .MOBI y .EPUB.

RECONOCIMIENTOS

- El Programa de Formación de Microempresarios de la Banca Comunitaria de Banesco Banco Universal resultó ganador de la XVIII edición de los Premios CODESPA (España) en la categoría “Innovación Social de la empresa”. El galardón fue entregado por su S.M. el Rey Don Felipe VI, quien preside los premios.
- La Alcaldía Metropolitana de Caracas, en el 447° aniversario de la ciudad, reconoció la labor que desempeña la Banca Comunitaria a través de su Programa de Formación.
- La revista *Gerente*, en su edición los *100 Gerentes más exitosos 2014*, reconoció la labor de Bertha Vivas, Gerente de RSE, y de Aknatón Matute, Vicepresidente de Diseño y Desarrollo de Capital Humano de la entidad bancaria. Vivas fue incluida en la categoría de Gerentes de RSE y Matute en la categoría Gerentes de Recursos Humanos.

Redes Sociales

En 2014 y a través de sus redes sociales, Banesco atendió 53.636 casos, entre consultas y requerimientos de sus productos y servicios. Banesco tiene cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, Youtube y Linkedin, además de disponer de un blog (blog.banesco.com).

De los 53.636 casos recibidos, 42,41% corresponden a requerimientos de los clientes de Banesco; en tanto que 35,69% son consultas de los seguidores de la entidad financiera sobre sus servicios y productos.

Para el cierre de 2014, los seguidores en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Linkedin y Google+ de Banesco representaban una comunidad de casi 800.000 usuarios.

Cultivando la Innovación en los Ciudadanos Banesco

Con el compromiso de seguir sembrando en nuestros empleados el valor de la Innovación, Banesco realizó acciones comunicacionales que tuvieron como principal objetivo involucrar a nuestro Capital Humano en estrategias de "innovación abierta", donde tuvieron la oportunidad de interactuar con la Organización, mientras sus hijos compartían su creatividad.

Prueba de ello fue el nuevo impulso que se aplicó en el portal infantil Espacio Infinito, que nos permitió continuar sembrando la innovación en los más pequeños de la casa, quienes tuvieron la oportunidad de participar en un reto, compartir fotos de sus vacaciones y convertirse en jóvenes editores, al proponer noticias de interés tecnológico para sus contemporáneos.

Por otra parte, se incentivó a los Ciudadanos Banesco a reconsiderar sus espacios de trabajo, invitándolos a encontrar diferentes formas de ahorro a través del "Reto de Reducción de Costos", cuyo principal objetivo fue presentar ideas frescas para el ahorro de diferentes recursos en la empresa, además de explotar la creatividad que vive dentro de cada empleado.

Más de cien mil rectas conectadas: Promoción Banesco HomeClub

Junto al inicio de una nueva temporada del béisbol profesional venezolano, se presentó la Promoción **Banesco HomeClub**, dirigida a clientes naturales con Cuentas Corrientes y Tarjetas de Crédito Banesco.

Para ganar premios de Bs. 1.000.000, Bs. 600.000, Bs. 400.000 o diferentes equipos electrónicos, los participantes debían acumular grandes cantidades de "Hits", al incrementar y mantener el saldo promedio en sus Cuentas Corrientes, interactuar en las redes sociales del Banco y registrar los vouchers de consumo de sus Tarjetas de Crédito Banesco en un microsite, especialmente diseñado para la promoción.

La estrategia en medios estuvo enfocada en una comunicación masiva y de alta frecuencia, convirtiéndose así en nuestra segunda campaña multiplataforma durante el año 2014. Para la misma se logró la inscripción de 11.206 nuevos participantes en el microsite, se obtuvieron más de 500.000 vistas y se efectuaron más de 127.000 retos en el transcurso de la promoción, que estuvo vigente desde el 15 de octubre de 2014 hasta el 15 de enero de 2015.

El béisbol venezolano se vivió más cerca que nunca: HomeClub Banesco App.

En el marco de la temporada de béisbol, se realizó el relanzamiento de nuestra renovada aplicación móvil **HomeClub Banesco**, a través de la cual se rifaron entradas para todos los juegos de la temporada 2014-2015, dándole así la oportunidad a más de mil fanáticos de asistir al estadio gratuitamente para apoyar a su equipo favorito.

La aplicación también permitió consultar las estadísticas de toda la temporada, vivir el *playbyplay* en vivo de cada juego y compartir contenidos en nuestras redes sociales. Y una vez más, como Banco Oficial de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional, tuvimos presencia de marca en todos los estadios del país, afianzando de esta forma que en Venezuela *Béisbol se escribe con B de Banesco*.

Prácticas de bateo en Banesco.com

Como recurso adicional para aprovechar la pasión que tiene el venezolano por el béisbol, desarrollamos una animación interactiva con contenido asociado tanto a la promoción como a la aplicación HomeClub Banesco. Este banner animado consistió en un divertido juego de bateo, que al finalizar su sesión daba la oportunidad al usuario de compartir sus resultados en el muro de Facebook.

Todos se convirtieron en Santa para brindar alegría navideña

Por tercer año consecutivo Banesco se unió a sus clientes en un esfuerzo solidario al relanzar su campaña **Dona un Regalo**. Este año invitamos a los clientes y la comunidad en general a donar regalos para convertirse así en el Santa Claus de miles de niños en Navidad.

La empresa hizo un aporte inicial de 1.000 regalos para motivar las donaciones, y por cada obsequio aportado desde la comunidad, la Organización asumió el compromiso de donar otro regalo o su equivalente en bolívares. Adicionalmente, se realizó una donación de 1.000 regalos en nombre de todos los Ciudadanos Banesco.

El esfuerzo conjunto nos permitió recaudar la cifra total de 4.986 regalos, que fueron repartidos entre la Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Paso a Paso y la Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

Opiniones que valen para mejorar

Implementamos nuevos espacios de opinión para conocer la voz del cliente en www.banesco.com, con la finalidad de tener detalles de los aspectos más valorados sobre nuestras web y diferentes campañas publicitarias. Para ello publicamos en la sección “¿Qué Opinas?” un total de seis sondeos (uno sobre la página y cinco centrados en campañas).

El uso de este canal de medición e interacción con los usuarios ha sido de fácil implementación, y los datos arrojados por los análisis han sido aprendizajes para la construcción de soluciones futuras.

Gestión de Negocio

Banca de Personas Naturales

Al cierre del segundo semestre de 2014, la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales continuó con la evolución positiva en sus indicadores de eficiencia, rentabilidad, morosidad y margen de contribución. Se muestra un incremento de las captaciones del publico de 49% con respecto al cierre del semestre anterior y de 45% con respecto a diciembre 2013.

Los resultados cuantitativos para este segmento al cierre del ejercicio evidencian que se atiende más del 95% de los requerimientos y necesidades de nuestros clientes. Igualmente se muestra un incremento de 31% en la cartera de crédito respecto al cierre del primer semestre de 2014 y del 68% respecto al cierre de diciembre 2013, producto de la gestión crediticia focalizada, apoyada en nichos de mercado específicos y diversificación de productos.

Nuestro desempeño se vio favorecido por la profundización del modelo de atención diferenciada, el cual constituyó nuestro norte para el período analizado. La calidad de servicio, la atención y asesoría personalizada, capitalizada por el avanzado e innovador desarrollo de internet banking y la amplia gama de canales electrónicos, incrementaron el valor diferencial del negocio. De este modo, se amplió la atención a más de 64.000 clientes a nivel nacional en más de 200 puntos de atención.

Banca de Personas Jurídicas

Banca Corporativa

El desempeño de la Banca Corporativa durante el segundo semestre 2014 muestra unos resultados que son consecuencia de un trabajo enfocado en dar soporte a nuestros clientes en la atención de sus necesidades transaccionales, mediante la colocación de productos y servicios diseñados para facilitar la labor administrativa en las empresas. Todo esto se ha logrado gracias a un equipo dedicado a conocer cada uno de los sectores económicos en los que se desempeñan nuestros clientes, prestando una asesoría financiera que definitivamente ha convertido a Banesco en su aliado.

El crecimiento de la Banca Corporativa en captaciones se ubicó en 31% tomando como base el semestre inmediatamente anterior y en 62% con respecto a diciembre de 2013.

Banca Agropecuaria

Durante el segundo semestre de 2014, la Banca Agropecuaria continuó apoyando de manera importante el desarrollo del país, otorgando financiamientos a personas naturales

y jurídicas, que direccionan su actividad a la producción primaria, agroindustrial y de servicios. Nos sentimos orgullosos de cumplir con nuestros compromisos, mediante un esquema de atención que nos permite asesorar técnica y financieramente a nuestros clientes. En el segundo semestre de 2014 apoyamos a nuestros clientes mediante el otorgamiento de 1.620 créditos liquidados, lo que permitió el cumplimiento de la obligatoriedad establecida en la ley, al igual que las sub-gavetas.

En lo referente a las captaciones, nuestra oferta de soluciones financieras nos permitió alcanzar un crecimiento del 27% con respecto al semestre anterior y de 86% respecto a diciembre de 2013. En crédito el crecimiento de la Banca agropecuaria fue de aproximadamente 37% respecto al semestre anterior y 83% respecto a diciembre 2013.

Nos sentimos realmente complacidos de apalancar de manera tan importante al sector agroalimentario en Venezuela.

Banca de Empresas

Durante el segundo semestre del año 2014, la Banca de Empresas reflejó un desempeño muy favorable en cuanto al negocio de las captaciones, ya que presentó un crecimiento del 70%. Esto se logró gracias a nuestro apoyo a los sectores más productivos del país y a través de la colocación de productos que han garantizado el incremento sostenido en la rentabilidad del segmento y la contribución a los resultados del Banco.

En cuanto a la cartera de crédito, el crecimiento en el segundo semestre de 2014 fue de 17%, apalancado en las empresas del sector manufacturero, comercial y turístico.

Este negocio seguirá manteniendo presencia a nivel nacional para seguir brindando una atención personalizada y asesoría financiera con un equipo de ventas de alto nivel, cuya cercanía al cliente ha sido el pilar fundamental para el logro de estos resultados.

Banca de Energía

En la Banca de Energía mantuvimos el apoyo a la industria y a su cadena de valor. En términos de crédito, el apoyo al sector de extracción y servicios petroleros fue absoluto, así como también el apalancamiento financiero para la manufactura siderúrgica, que es pivote del plan petrolero. Esta acción originó un crecimiento en créditos de 11,3% en el segundo semestre de 2014.

En pasivos, se logró un incremento del 28% en el mismo período de gestión, consolidando así el liderazgo en el sector.

Banca del Sector Público

En la Banca del Sector Público entendemos que el negocio integral se maneja en dos frentes: Gobierno Central y Ad-

ministración Descentralizada, lo que hace una combinación perfecta de ejecución de presupuesto de inversión y gasto público por la vía del situado constitucional. Así mismo, la banca y su plataforma de operaciones se han convertido en un socio estratégico para las Alcaldías y Gobernaciones en lo relativo a la recaudación de impuestos. A través de la prestación de un servicio diferenciado y especializado, obtuvimos un crecimiento en los pasivos de 66% para el año 2014.

Segmentos Masivos y Pymes

Atendimos a más de 5 millones de clientes buscando profundizar en el conocimiento y atención de todas sus necesidades financieras, tanto en personas naturales como en personas jurídicas.

Durante el segundo semestre del año 2014 se culminó la implantación del nuevo modelo de agencias con el fin de especializar la oferta de servicios a nuestros clientes.

Como resultado de este esfuerzo permanente ejecutado por todo el equipo de ventas, logramos incrementar nuestra cartera de créditos en 15% con 25.469 operaciones liquidadas. Así mismo, en captaciones registramos un incremento de 46%, destacando los productos cuentas corrientes y cuentas de ahorro, con 154% y 120% de aumento, respectivamente.

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 del segundo semestre 2014, se otorgaron 21.069 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 2.514 millones. Se abrieron 36.953 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs. 668 millones. Se afiliaron 39.326 clientes a nuestro Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta de Bs. 20,8 millones.

En total, al cierre de diciembre de 2014, hemos otorgado un total de 228.092 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 9.154 millones, con una tasa de morosidad de 0,77%. Además, hemos beneficiado a 354.431 clientes, atendiendo de forma indirecta a 1.772.155 personas.

Al cierre del mes de diciembre de 2014 contamos con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Barcelona, Puerto Cabello, Cúa, Maracay, Acarigua, Palo Negro, Maturín, Barquisimeto (2), Porlamar y Maracaibo (3).

Para brindarles una atención de primera a nuestros clientes, contamos con 80 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y 175 Corresponsales No Bancarios (CNB). Siendo así, disponemos de 255 Aliados Comerciales en 8.346 barrios de dieciséis (16) estados del país.

Canales de Distribución

Al cierre de diciembre 2014, 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:

- 412 Puntos de Atención (agencias, satélites, Banesco Express).
- 91.521 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS Web)
- 1.584 Cajeros Automáticos
- 328 Equipos de Autoservicio
- 68 Kioscos

Canal Red de Agencias

Durante el año 2014 continuamos nuestro plan de remodelaciones en la red de agencias, para un acumulado de 111 remodelaciones desde el inicio del Programa PIA:

- El nuevo modelo de atención de agencias se implantó de manera exitosa en el 100% de las agencias previstas, en pro de optimizar la funcionalidad del canal y mejorar la experiencia del cliente. Así mismo, permite la optimización de posiciones, el ahorro en costos, potenciar la venta y la estandarización en la prestación del servicio.
- A la fecha, contamos con 119 lobbies construidos y transformados para ofrecer mayor seguridad y comodidad a nuestros clientes y usuarios, lo que nos permite cumplir con la derivación de transacciones hacia los canales electrónicos. Los 119 lobbies están distribuidos en el Área Metropolitana, Centro-Los Llanos, Occidental-Andina, Zulia-Falcón, Oriente-Sur; aumentando la capacidad operativa con la incorporación de ATM's multifuncionales para atender adecuadamente las operaciones de nuestros clientes de forma eficiente y segura.

Canales Electrónicos, Telefónicos, Virtuales y Móviles

En el segundo semestre de 2014, las transacciones a través de los canales electrónicos de Banesco experimentaron un crecimiento del 26,71% respecto al segundo semestre de 2013. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 96,66%, mostrando un cumplimiento de la meta de 101,20%.

Canal Banca por Internet

Al cierre de diciembre 2014, BanescOnline contó con más de 3,8 millones de clientes afiliados, se incorporaron más de 444 mil nuevos clientes al canal con relación al segundo semestre de 2013, cifra que representa un incremento de 12,86% con respecto a diciembre 2013.

Para el segundo semestre 2014 se reflejó un aumento del 31% en las transacciones financieras con respecto al mismo período del año anterior, lo cual se traduce en más de 23 millones de transacciones.

Con la activación de la opción para la colocación de órdenes SICAD II en BanescOnline, logramos que 94% de las colocaciones se realicen a través de Internet, lo que contribuye de manera significativa al ahorro en tiempo operativo de la red de agencias, brindando de esta manera la comodidad y facilidad a los clientes en la ejecución de este trámite.

Canal Banca Móvil

Para el segundo semestre de 2014, por la Banca Móvil se realizaron más de 26 millones de transacciones financieras, lo que representa un incremento de 33% con respecto al mismo período del año anterior, lo que se traduce en 6 millones de operaciones más.

Fueron publicados los aplicativos BanescoMóvil para BlackBerry, BlackBerry10 y Windows Phone, donde se incluye la recaudación post-pago de telefonía Movistar.

En el área de operaciones de Banca por Internet se mantiene la atención efectiva del 100% de los requerimientos recibidos vía Sir Web dentro del plazo establecido, garantizando calidad de servicio.

Canal Banca Electrónica

Al cierre del semestre disponemos de 1.584 cajeros automáticos a nivel nacional, a través de los cuales se procesaron más de 96 millones de transacciones, con un incremento de 25,61% con respecto al segundo semestre de 2013.

Banca Telefónica

La Banca Telefónica Banesco atendió para el segundo semestre del año 2014, más de 22 millones de llamadas, procesándose el 87% de las mismas de forma automatizada (IVR) y el 20% fueron atendidas por los agentes telefónicos.

Por el canal telefónico nuestros clientes realizaron más de 5,3 millones de transacciones, 92% de ellas a través del Servicio Automatizado (IVR).

En este último semestre se sobrecumplió el indicador de Nivel de Servicio en 103,03%.

Se logró la migración de la plataforma IVR, permitiendo de esta manera que el cliente de forma automatizada pueda autogestionarse en procesos asociados a la plataforma de BanesOnline, mejorando de esta manera la calidad de servicio y la experiencia en el canal.

Corresponsales No Bancarios (CNB)

Cerramos con 384 puntos de atención CNB, 175 CNB de la Banca Comunitaria y 209 CNB Banesco, los cuales prestan servicio tanto a los clientes de Banca Comunitaria como a clientes Banesco de otros segmentos.

Durante el segundo semestre de 2014 se afiliaron 136 Corresponsales No Bancarios en conjunto con Banca Comunitaria, para un total año de 382 (+97% vs. el cierre del primer semestre 2014) con presencia en 20 estados a nivel nacional. Bajo la estrategia de Derivación se afiliaron durante el segundo semestre 2014, 107 CNB y 29 por la estrategia de Bancarización (Banca Comunitaria).

Canal POS

Cerramos el segundo semestre de 2014 con 91.521 Puntos de Venta instalados en comercios a nivel nacional, por los que se realizaron más de 205 millones de transacciones, observando un crecimiento del 37,76% con respecto al mismo período del año 2013.

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas POS en el segundo semestre de 2014 de 122% con respecto a 2013.

El liderazgo de las TDD Banesco está enmarcado en el mantenimiento de niveles óptimos de servicio a los clientes para su mayor comodidad, rapidez y seguridad, el impulso al uso de los canales electrónicos con el mejoramiento de los límites diarios por Punto de Venta, apoyando el descongestionamiento de las agencias y estrategias que afiancen la preferencia.

Adicionalmente, ya más de 250.000 pensionados disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado en los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, BanescOnline, etc.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

La Cartera de Tarjetas de Crédito creció en 112 puntos porcentuales con respecto al mismo cierre de 2013 y las ventas de TDC Banesco se incrementaron en 97%.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y reconocimiento a la fidelidad y el buen record crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento de tarjetas, para afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad.

Promociones

Durante el año ejecutamos un programa de promociones con el objetivo de brindar beneficios adicionales para nuestros clientes, entre las que podemos destacar:

Con Banesco y American Express ahorras comprando

Esta promoción estuvo dirigida a aquellos clientes del Banco personas naturales, titulares de Tarjetas de Crédito American Express Banesco, que activaran dichas tarjetas y efectuaran consumos a nivel nacional durante la vigencia de la promoción con cargo a las Tarjetas de Crédito American Express Banesco; efectuaran compras en el exterior o realizaran consumos mediante operaciones de comercio electrónico con proveedores en el extranjero. El beneficio otorgado consistió en el reintegro de hasta Cinco Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 5.000,00) que fueron abonados directamente en la Tarjeta de Crédito American Express Banesco.

Home Club

Esta promoción está dirigida a todos aquellos clientes del Banco, personas naturales, mayores de edad y titulares de una Cuenta Corriente con o sin intereses y/o Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard y American Express Banesco. Se entregaron más de 200 premios entre efectivo y productos electrónicos.

Disfruta de este exquisito descuento

La promoción denominada "Disfruta de este exquisito descuento", otorgó un porcentaje de descuento a nuestros clientes naturales y jurídicos del diez por ciento (10%) en el valor de los pedidos/compras que realizaran a través del portal www.PedidosToGo.com, realizando el consumo con sus Tarjetas de Crédito Banesco Visa, Banesco MasterCard y/o Banesco Sambil.

Descuentos Caídos del Cielo

Promoción en conjunto con Hertz denominada "Descuentos Caídos del Cielo en Margarita y Tierra Firme", cuyo beneficio a nuestros clientes fue otorgar un porcentaje de descuento desde un 10% hasta un 15% a todos los clientes que pagaran su consumo de alquiler de vehículos con su Tarjeta de Crédito (Visa/MasterCard) Banesco y/o Tarjeta de Débito (Maestro) Banesco, a través de nuestros puntos de venta.

Regalamos a nuestros clientes más especiales una sonrisa de entrada A través de este programa los clientes de Banca Premium y Privada recibieron un servicio especial gratis al consumir en los restaurantes seleccionados y pagar con su tarjeta de crédito Banesco.

Gestión de Productos, Medios y Servicios de Pago

Gestión de Productos y Segmentos

Productos y Servicios de Pago

En lo que respecta a los resultados de los Servicios de Recaudación y Pago correspondiente al segundo semestre de 2014, se tiene lo siguiente:

- Pago Proveedores, Experimentó un crecimiento de 82% del monto procesado con respecto al mismo período del año anterior, alcanzando al cierre del año un incremento en el volumen de pagos del 77%.
- Servicios de Recaudación, el volumen recaudado se incrementó en 118% con respecto al segundo semestre del año anterior, alcanzando al cierre de 2014 un 86% con respecto al año 2013.
- Al Servicio de Depósito Electrónico, se incorporaron 116 puntos nuevos de recaudación a nivel nacional, para alcanzar un total al cierre de 2014 de 201 puntos nuevos.

En cuanto a los servicios de Recaudación correspondientes a Domiciliación de Pagos, Taquilla, Remesa, Multifuncional y Multipagos por internet, se incorporaron 54 transacciones nuevas de recaudación, alcanzando para el cierre del año 169, respectivamente.

Fideicomiso

Se reporta para el segundo semestre de 2014, un crecimiento de Bs. 1.418,98 millones (10,23%) en los Activos de los Fideicomisos, producto de larga e importante trayectoria de Banesco como fiduciario en Venezuela, alcanzando al cierre de diciembre de 2014 un total de Bs. 15.286,54 millones, el cual nos sitúa en el 3º lugar de la banca fiduciaria privada del país.

De dicho monto, 58,88% correspondió a Fideicomisos Colectivos (Bs. 9.001,11 millones), 17,94% a los de Inversión (Bs. 2.741,87 millones), 16,27% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 2.486,42 millones), 6,91% a los de Administración (Bs. 1.057,14 millones). Durante el período se constituyeron 92 nuevos fideicomisos.

Productos Internacionales

Se reporta para el segundo semestre de 2014, un crecimiento de 19,85% en los volúmenes COMEX solicitudes de divisas procesadas. Durante el período se retomaron y se captaron nuevos Clientes Jurídicos, lo cual representa un incremento de 71,62%. Así mismo, se logró incrementar el nivel de solicitudes de divisas Persona Natural en 72,90%.

Gestión de Calidad

Banesco está constantemente buscando y desarrollando estrategias orientadas a mejorar la experiencia de sus clientes en todos los productos que ofrece y en todos los canales de relación y comercialización que pone a su disposición.

Banesco integra al cliente como eje central de su modelo de negocio, conocerle, proporcionarle los productos y servicios que necesite y establecer con él relaciones duraderas y de confianza, es el principal objetivo de Banesco. Con alrededor de 6 millones de clientes, Banesco enfoca sus esfuerzos en brindar experiencias positivas capaces de superar sus expectativas.

Para ello ha diseñado un modelo de gestión de Voz del Cliente, cuyo pilar es el conocimiento profundo del cliente y su valoración de su experiencia en cada contacto, sobre la base de las mejores prácticas y principales tendencias internacionales.

Siguiendo este orden de ideas, realizamos el estudio de Liderazgo Comunicacional que nos permitió explorar la opinión de expertos de los principales sectores económicos, sociales, culturales, religiosos y políticos del país, donde Banesco es reconocida como la principal marca dentro del sector financiero, que transmite valores de compromiso con el país.

La información obtenida se convierte en el punto de partida de muchos proyectos de transformación, desarrollados en todos nuestros puntos de atención, destinados a simplificar la forma de trabajar y hacerles la vida más sencilla a todos nuestros clientes.

Tecnología de Información, Procesos de Negocio y Operaciones

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones queremos que Banesco sea reconocido como una Corporación Global Digital, transformando la tecnología y procesos en oportunidades innovadoras de negocios, que habilitan y sustentan la estrategia de crecimiento y desarrollo de nuevos mercados, garantizando una experiencia única a nuestros clientes.

Para esto nos hemos propuesto accionar con altos niveles de innovación, competitividad, transparencia, compromiso y pasión por el servicio, enfocando nuestros esfuerzos hacia la optimización de los procesos, con capacidad de responder activamente de acuerdo a los patrones de actividad del negocio con una efectiva gestión de riesgos y manteniendo un enfoque integral hacia nuestro cliente, a través de la aplicación de las mejores prácticas internacionales en la gestión de nuestra cadena de valor.

Innovación

En Innovación TI seguimos impulsando iniciativas alineadas a la estrategia medular del área, que consiste en generar oportunidades innovadoras de negocio y al mismo tiempo, optimizar los procesos internos y potenciar la cultura de innovación en nuestro Banco.

Banesco, en su visión de la innovación, busca transformar los avances tecnológicos en productos y servicios que apoyen la cadena de valor de nuestros clientes. Por esta razón, continuamos impulsando la estrategia de e-Commerce, implementándola a nuestra pasarela de pagos en varios comercios nacionales, los cuales han utilizado esta modalidad como mecanismo para el manejo de órdenes y pedidos de comida a domicilio. Con esta nueva funcionalidad generamos un valor potencial de ampliar este negocio y dar servicios de comercio electrónico para pagos para hoteles, agencias de viajes y alquiler de vehículos, entre otros.

Asimismo, continuamos incrementando nuestra presencia en las redes sociales a través de BanescoAmigos (aplicación en Facebook para transferencia de dinero), desarrollando la funcionalidad Lista de Regalos o Deseos *(Wishlist),* que permite a los usuarios seleccionar sus preferencias de obsequios en ocasiones especiales, publicarlas, e invitar a sus amigos a colaborar en su adquisición, los que deseen también le podrán enviar dinero a través de la misma aplicación.

También, durante el segundo semestre continuamos desarrollando el Plan de Iniciativas de Innovación, donde se culminaron exploraciones, prototipos y pilotos relacionados a las tendencias tecnológicas y satisfacción de necesidades de nuestros clientes y que oportunamente serán implementadas y masificadas durante el año 2015.

Como parte de nuestra visión integral de esta disciplina, seguimos impulsando la innovación como parte de la Cultura Banesco y para ello llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Culminamos la segunda edición del **Programa Embajadores de Innovación,** con la participación de 162 colaboradores de Banesco.
- Se realizó un **Diplomado de Gestión de la Innovación**, en alianza con la Universidad Simón Bolívar, en el que participó un grupo de 29 embajadores destacados en 2013.
- Organizamos **“El Rally de Embajadores de Innovación 2014”,** en el cual los integrantes se agruparon en equipos para generar ideas y aplicar un proceso de evaluación a las propuestas. Los finalistas fueron cinco propuestas innovadoras y rentables, presentadas ante la Junta Directiva.

Arquitectura

Seguimos gestionando y optimizando la Arquitectura Tecnológica con la evaluación y selección de soluciones robustas para nuestros negocios. Además, incorporamos soluciones que se apalancan en las nuevas plataformas de Nube.

Al mismo tiempo se ejecutó la evaluación del nivel de madurez de Arquitectura Empresarial, permitiendo obtener la información base para la construcción e implementación del mapa de ruta que permitirá evolucionar la madurez de nuestros procesos.

Como parte de nuestra actividad preventiva de análisis de capacidades de la plataforma, realizamos los estudios de capacidades de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio. Estos estudios permitieron dimensionar proactivamente la infraestructura que los soporta, basados en las expectativas de su crecimiento y el aumento natural de las demandas sobre los recursos tecnológicos, lo cual permitió apalancar el crecimiento del negocio y el nivel de satisfacción del servicio a nuestros clientes.

Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos, comprometida con la Organización para la entrega de valor a nuestros clientes en el tiempo, costo y con la calidad esperada, concentró sus esfuerzos en la mejora continua y el fortalecimiento de las diferentes áreas de conocimiento y procesos de la Gerencia de Proyectos y Portafolios. Profundizamos actividades para el establecimiento de reportes y procesos actualizados en nuestros portales, capacitaciones metodológicas continuas, incorpo-

ración de auditorías de calidad, implantación de metodologías diferenciadas por tipos de proyecto, la incorporación de un proceso más robusto para la conceptualización de iniciativas, para la gestión de controles de cambios y para la conformación del portafolio alineado con las áreas de arquitectura, finanzas, gestión estratégica, procura, riesgo, continuidad de negocio, operaciones, auditoría, infraestructura física, procesos, ingeniería y desarrollo.

A lo largo del año 2014, se incorporaron nuevas perspectivas al esquema de seguimiento y control en base a indicadores que miden el cumplimiento de inicio a tiempo de proyectos, la ejecución y culminación a tiempo, el cumplimiento metodológico y el seguimiento a hitos o actividades de la ruta crítica.

Los indicadores de calidad, ejecución y culminación a tiempo de proyectos registraron una tendencia positiva a lo largo del semestre, logrando superar la meta establecida y cerrar el año con resultados satisfactorios.

> **Se trabajó de manera continua y exitosa en la renovación de la infraestructura tecnológica y de los sistemas a través de la modernización de equipos de telecomunicaciones, nuevos enlaces que permiten mayor velocidad para los servicios de la banca por internet**

Procesos de Negocios

En **Procesos de Negocios**, continuamos realizando importantes esfuerzos para mejorar las actividades de nuestra Organización, buscando la ejecución efectiva de los procesos para atender las necesidades de los clientes externos e internos, de forma costo eficiente.

Durante este segundo semestre 2014, se han implantado iniciativas que han generado mejoras importantes, a destacar, se menciona el despliegue completo del nuevo modelo de agencias, el cual está permitiendo maximizar los procesos de venta y mejorando el control de las actividades operativas de este importante canal.

De forma similar, atendiendo a nuestra política de mejora continua y excelencia operacional, se han realizado optimizaciones en los procesos asociados a nuestros servicios, productos y canales, que han generado ahorros y eficiencias importantes, enmarcado en el modelo de operación cada vez más costo eficiente, que se adecúe a las necesidades del mercado y atienda a la estrategia de negocio planteada.

También han sido atendidas las necesidades asociadas a regulaciones, en este renglón se pueden destacar las diversas adecuaciones a los procesos del SICAD, Cuenta en dólares y ajustes para cumplir efectivamente con la Ley FATCA, por sus siglas en inglés *Foreign Account Tax Compliance Act* (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero).

Para finalizar, cabe destacar la revisión y evolución robusta del proceso de calidad de servicios a nuestros clientes, para que continúe empujando la calidad de nuestros procesos en pro de dar atención oportuna y de calidad a nuestros clientes internos y externos.

Ingeniería y Desarrollo

Con el objetivo de fortalecer nuestra arquitectura de aplicaciones, estamos actualizando la plataforma para el manejo de las redes de cajeros y puntos de venta. Podemos destacar también, la implementación del Modelo de Datos Maestros de Clientes, sistema que nos permite brindar un mejor servicio a nuestros clientes por la optimización y consolidación del acceso a su información.

En el marco del cumplimiento regulatorio, incorporamos la opción de carga de órdenes de Sicad II a través de Banesco Online, incluimos la validación de las listas CENCOEX para las solicitudes de Sicad II y desarrollamos el sistema de control de la documentación requerida en las solicitudes SICAD II, incorporando la vigencia del documento y su obligatoriedad. También se ajustaron los sistemas para crear la nueva imagen para los cheques indicada en la circular N° 100/104, con esto se cumple ante el BCV y se mitiga la exposición a riesgos y fraudes, al garantizar la validación de las zonas estipuladas en el control de los cheques.

El área de **Ingeniería y Desarrollo**, siempre comprometida con el mantenimiento e innovación de las aplicaciones que sostienen la operatividad y el negocio del Banco, ha incorporado la metodología de modelado y diseño para aplicaciones SOA (análisis y diseño orientado a servicios), como marco de trabajo para el desarrollo de software y como un marco de trabajo de implementación. Actualmente nos encontramos sentando las bases de esta metodología con la creación de los servicios comunes y durante este semestre se desplegaron cien servicios web que nos permitirán minimizar los tiempos de desarrollo y responder de forma rápida y eficaz.

Operaciones de TI

En el segundo semestre del año 2014 y como resultado de los planes de mejoramiento continuo de la plataforma tecnológica y de la madurez alcanzada en sus procesos, el área de Operaciones de Tecnología alcanzó niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Con especial importancia, nos focalizamos en la mejora continua del servicio Puntos de Venta, incorporando equipos inalámbricos que garantizan agilidad en las instalaciones, movilidad y valor agregado para nuestros clientes, para lo cual mejoramos la infraestructura donde reside este servicio. Por otra parte y para el servicio de cajeros automáticos, culminamos la instalación de nuevos equipos de los tipos ATM, Autoservicios y Kioscos Internet en 104 agencias.

Adicionalmente, se trabajó de manera continua y exitosa en la renovación de la infraestructura tecnológica y de los sistemas a través de la modernización de equipos de telecomunicaciones, nuevos enlaces que permiten mayor velocidad para los servicios de la banca por internet, sustitución de equipos computacionales, actualización y mejoramiento de las aplicaciones que soportan los servicios, entre otros. Estos esfuerzos han permitido fortalecer 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 2014 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 aceptados por los accionistas, 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, apalancado en las acciones continuas 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.

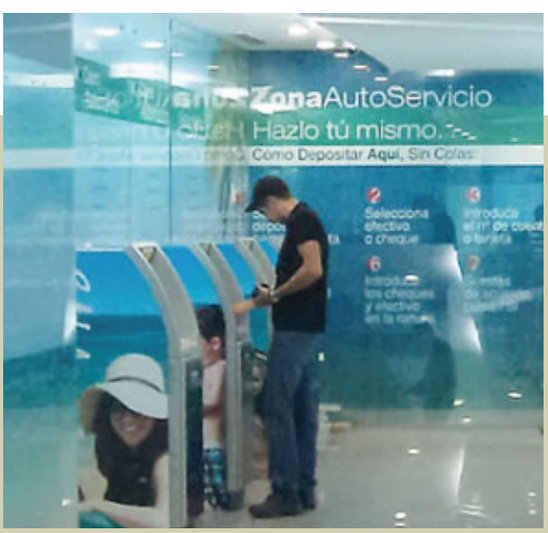
Al cierre del segundo semestre de 2014, la unidad de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió diez (10) capacitaciones especializadas en gestión integral de riesgo, la metodología de gestión de riesgo y en el uso del habilitador de riesgo operativo OFSOR para un total de 99 personas capacitadas, tanto al equipo interno de la unidad, como en las áreas de Procesos de Negocios y Tarjetas.

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano impartió veintidós (22) charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos y reforzamiento en otras áreas del Banco (469 personas capacitadas).

Igualmente, durante el segundo semestre de 2014 se impartieron siete (7) charlas formativas especializadas en riesgo de crédito enmarcadas en el Proyecto Masificación del Crédito que impulsa el Área de Crédito.

Operaciones de *Back Office*

En el área de Operaciones *Back Office*, fuimos partícipes del reconocimiento a Banesco por obtener el primer lugar en las categorías "Calidad y Máximo Volumen de Operaciones como Miembro adquiriente" en la escala de los Bancos con más de 501 Cajeros Automáticos. Así como el primer lugar en la categoría "Eficiencia en la Tramitación de Reclamos Suiche 7B", a través del apoyo efectivo en el cumplimiento de acuerdos de servicio, logrando el 99% de cumplimiento en la resolución de reclamos en los tiempos establecidos, contribuyendo con la satisfacción de nuestros clientes.



Riesgo de Crédito

Durante el segundo semestre de 2014, se continuaron realizando las acciones tendentes a fortalecer la gestión de riesgo de crédito, apalancado en el reforzamiento de los criterios de otorgamiento y mantenimiento de créditos, apoyados en la ejecución de planes de formación a las áreas de ventas en análisis crediticio para una adecuada toma de decisiones, la masificación de la herramienta tecnológica que consolida los criterios a considerar en la selección de clientes, además de contar con modelos de comportamiento altamente predictivos.

En este sentido, se reforzaron las sesiones de Comités de Calidad de Cartera en sus diferentes modalidades, ampliando su radio de acción a las regiones con énfasis en el crédito masivo, logrando establecer acciones para el saneamiento de las carteras evaluadas, con base a la detección de señales de alerta en clientes, tanto en forma particular como sectorial y en los procesos de otorgamiento. Se llevaron a cabo seis (6) sesiones de Comité de Calidad de Cartera Masiva y cuarenta (40) sesiones de Comité Corporativo Empresarial. Estas acciones se complementaron con la realización y entrega de reportes e informes de situación para la toma de acciones, así como el seguimiento cercano a los saldos vencidos de la cartera de crédito, a las diferentes instancias de la Organización.

Todas estas acciones, aunadas a la aplicación de estrategias de cobranza más efectivas y diferenciadas por modalidades de crédito manteniendo una visión integral de cliente, ha permitido la obtención de indicadores de saldos vencidos, morosidad y gastos de incobrabilidad en niveles inferiores a los límites establecidos por la Organización.

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.

Al cierre del segundo semestre del año 2014, el VaR de la cartera de inversiones, se ubicó en 344 millones de bolívares, lo cual representó un incremento de 10% en comparación al resultado del cierre del año 2013, explicado, principalmente, por el incremento tanto de las posiciones mantenidas en cartera como al aumento de las volatilidades de los rendimientos de los títulos que componen el portafolio de inversiones de la institución.

Con relación a la sensibilidad del margen financiero, al cierre del segundo semestre del 2014, este indicador registró una

vulnerabilidad equivalente ±0.75% del margen planificado, cifra que cumpliría con el umbral de riesgo definido.

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 realiza el seguimiento a los indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de activos y pasivos y uso del indicador de cobertura. Este último indicador durante el segundo semestre del año 2014, presentó un desempeño favorable, con niveles de activos líquidos superiores a la volatilidad de los pasivos, tanto en condiciones normales como de estrés, con resultados promedio durante el segundo semestre para ambos escenarios de 203% y 135%, respectivamente.

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 año 2014, se culminó la designación de “Dueño de Proceso”, “Master Delegado de Riesgo Integral (MDRI)” y Delegado de Riesgo Integral (DRI), en las cadenas de valor y procesos medulares, 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 de riesgos legales y reputacionales.

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

Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

Nuestros esfuerzos van dirigidos hacia el logro de la calidad y confiabilidad de los servicios que presta la Organización, focalizando nuestros esfuerzos en minimizar fraudes, el tiempo de interrupción de servicios, accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades.

Los principales logros para el segundo semestre 2014 de la gestión de nuestra cadena de valor, los presentamos a continuación:

Prevención de Pérdidas

Focalizados en nuestro esfuerzo por garantizar la integridad y resguardo del patrimonio de nuestros clientes, en el 2014 logramos robustecer nuestros canales, productos, medios de pagos y servicios, así como nuestros procesos de monitoreo de seguridad y acciones anti-fraude, lo cual nos permitió mitigar y contener las modalidades de alto riesgo.

Para afianzar la seguridad y por ende la confianza de nuestros clientes, en el segundo semestre 2014 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas tecnológicas:

- Implementación de mecanismos de seguridad "Anti-Phishing" para la banca por Internet (BanescOnline y Pago Electrónico).
- Fortalecimiento de los procesos de autenticación en la página web de Pago Electrónico.
- Se implementó la plataforma de Monitoreo Anti-Fraude "Monitor Plus" con enfoque cliente céntrico.
- Se activaron nuevas reglas de alertas por SMS y Correo Electrónico para reforzar la batería de notificaciones a nuestros clientes, asociadas a diferentes tipos de transacciones relacionadas con Cheques, Tarjetas de Débito/Crédito y Banca en Línea, lo que permite de forma oportuna validar el reconocimiento de transacciones por parte de los clientes.

Finalmente, es importante resaltar que nuestra organización mantiene un proceso de mejora continua para mitigar de forma permanente el impacto que señalan las tendencias de modalidades de fraudes marcadas por un entorno de constantes cambios tecnológicos, acompañado de la ejecución de un plan de inducción y sensibilización continua a nuestros usuarios y clientes sobre aspectos de Seguridad a través de las redes sociales, página WEB, notificaciones individualizadas para clientes externos e internos y sesiones especializadas en aspectos de seguridad de información con personal técnico de nuestros clientes jurídicos para fortalecer acciones conjuntas y de prevención.

Protección

- Se efectuaron los trámites correspondientes ante el CICPC obteniendo como resultado la certificación de 150 agencias, dando así cumplimiento a la normativa de SUDEBAN.
- Se continúa con la actualización de los sistemas de seguridad de acceso a las áreas críticas de la agencia y resguardo de efectivo, colocándose sistemas de cerraduras de seguridad y combinaciones digitales en reemplazo de las antiguas mecánicas.
- Se realizó la actualización de los sistemas de alarma, circuito cerrado de televisión (CCTV) y control de acceso por obsolescencia en 80 agencias.
- Dando cumplimiento a nuestra responsabilidad social empresarial, se mantiene desde el Control Master la atención de llamadas de emergencia en sedes administrativas y agencias en coordinación con el servicio médico y de ambulancias para la atención de clientes y empleados.
- Se mantiene el monitoreo constante de video y alarmas accionadas en las diferentes agencias bancarias, para en coordinación con las autoridades, evitar las pérdidas por robo o hurto.

Salud y Seguridad Laboral

- Mensualmente impartimos charlas de seguridad y salud laboral a los nuevos ingresos de acuerdo con lo establecido en el marco legal, realizando 26 charlas con 483 nuevos ingresos. Por otra parte, se dictaron 13 talleres de capacitación en factores de riesgo psicosociales en el Área Metropolitana, con una participación de 312 trabajadores, así como también se dictaron 26 talleres de ergonomía en el puesto de trabajo a nivel nacional (9 en el Área Metropolitana y 17 talleres en las regiones), con una participación de 361 trabajadores.

- Se realizaron 22 talleres referentes al uso del sistema contraincendios portátil (Extintores) a nivel nacional, capacitando a 206 trabajadores. Por otra parte, se dictaron 41 talleres de higiene postural a nivel nacional, capacitando 451 trabajadores, así como también realizamos 55 evaluaciones ambientales, con la finalidad de monitorear, analizar y controlar las condiciones de medio ambiente existentes en los principales centros de trabajo (temperatura, ruido, luz, etc.), para prevenir la aparición de enfermedades causadas o agravadas por el trabajo y accidentes en el mismo. Desarrollamos 2 campañas informativas en la intranet, con un alcance de aproximadamente 11.000 trabajadores, destinadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, seguridad y salud en las oficinas.

- Se realizaron 2 simulacros de desalojos parciales y 1 simulacro de desalojo total de la sede de Todoticket.

- Se publicó información impresa en las carteleras de “Seguridad y salud laboral al día” en los meses de septiembre y diciembre de 2014, las mismas son distribuidas en todas las agencias.

- Con respecto al área de salud, y como parte de la RSE de Banesco, el servicio médico ha ejecutado durante el segundo semestre del año 2014, 3.966 acciones individuales dirigidas a prevenir enfermedades en los trabajadores, incrementándose en este segundo semestre las patologías virales por Dengue/Chikungunya, realizando contención en el absentismo por causa médica, permitiendo así el reintegro del colaborador más tempranamente. Se realizaron 169 audiometrías, 556 tutorial base, 42 tutoriales a ejecutivos, 1.201 pre-empleos, 5.807 exámenes de laboratorio, se registraron 5.032 reposos, además de realizar jornadas de vacunación de prevención del H1N1 para 50 trabajadores.

Control de Pérdidas

Al segundo semestre del año 2014 se continuó con la ejecución de las estrategias de detección de control de fallas y vulnerabilidades de la plataforma tecnológica y de los procesos, generando las investigaciones sobre todos aquellos

aspectos o hechos relevantes que rodean una situación de pérdida ó incidentes, que pudieran afectar la actividad operacional o administrativa del negocio, habiéndose atendido 454 casos. Así mismo, se apoyó a Capital Humano en la captación de personal realizando 3.378 chequeos de Pre-empleo. Igualmente se cumplió con los Organismos Judiciales dando atención completa a 10.405 Oficios.

Continuidad del Negocio

Durante el segundo semestre de 2014, se continuó con la actualización y elaboración de procesos de continuidad basados en escenarios de recuperación, producto del análisis de entorno, necesidades y/o brechas del negocio y tecnológicas.

Se ejecutaron 15 simulacros durante el tercer trimestre, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de contingencia en caso de falla mayor de los servicios críticos del negocio con el objetivo de mejorar las acciones a realizar ante eventos disruptivos de gran importancia. Para el cuarto trimestre no estaba planificada la ejecución de ningún simulacro, sin embargo, se ejecutaron 22, 11 correspondientes a activaciones reales y 11 a solicitudes de TI.

Se cumplió en un 104% el Indicador de Cobertura, logrando cubrir, desde el punto de vista Tecnológico, los servicios de Compensación y Fideicomiso, y desde el punto de vista de negocio, los Planes de Manejo de Efectivo y Movilización al Centro Alterno de Trabajo para las áreas de Centro de Operaciones de Seguridad (COS), Centro de Atención Telefónica (CAT), Centro de Servicio de Operaciones (CSO) y Operaciones de Canales.

Propuesta Que Presenta la Junta Directiva a la Consideración y Decisión de las Asambleas General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas Convocada Para el 26 de Marzo de 2015, Para Decretar y Pagar Dividendos en Efectivo (a Los Tenedores de Acciones Preferidas) y en Acciones, Aprobada en Sesión N° 1.386 de Fecha 25 de Febrero de 2015.

Dividendos en Efectivo

Se propone a los señores accionistas decretar un dividendo en efectivo con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2014, por la cantidad de **veinte millones seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos ochenta y seis Bolívares con treinta y dos céntimos (Bs. 20.648.986,32)**, 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 15/05/2015; 15/08/2015 y 15/11/2015, ello de conformidad con el respectivo prospecto de emisión.

De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva determinará la oportunidad de pago de los dividendos en efectivo, previo cumplimiento de las formalidades de Ley.

Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de **dos millones ciento cincuenta mil (2.150.000)** 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 Bolívares (Bs. 1.250.000.000,00), se propondrá a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas decretar y pagar un dividendo en acciones, por **veintiún millones quinientos mil Bolívares (Bs. 21.500.000)**, mediante la emisión de **dos millones ciento cincuenta mil (2.150.000)** 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, 25 de febrero de 2015

Balance General de Publicación

ACTIVO

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2014	Jun. 2014	Dic. 2013	Jun. 2013	Dic. 2012
Disponibilidades	**108.423**	**55.716**	**54.315**	**24.894**	**28.317**
Efectivo	5.328	4.539	5.466	2.360	3.714
Banco Central de Venezuela	95.998	44.224	44.662	18.237	21.465
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	769	482	309	326	159
Bancos y Corresponsales del Exterior	222	320	250	435	121
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	6.105	6.150	3.628	3.536	2.859
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	**88.963**	**72.598**	**60.276**	**43.724**	**26.237**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	9.435	0	2.798	908	1.313
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	16.859	15.342	15.492	14.487	8.197
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	40.558	41.096	30.436	20.437	11.745
Inversiones de Disponibilidad Restringida	271	281	281	273	184
Inversiones en Otros Títulos Valores	21.840	15.878	11.269	7.618	4.798
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0	0
Cartera de Créditos	**167.954**	**123.451**	**101.555**	**76.362**	**64.190**
Créditos Vigentes	172.451	127.686	104.704	77.738	65.343
Créditos Reestructurados	36	38	43	75	56
Créditos Vencidos	535	515	674	545	321
Créditos en Litigio	26	3	3	4	3
(Provisión para Cartera de Créditos)	-5.093	-4.790	-3.869	-1.999	-1.533
Intereses y Comisiones por Cobrar	**3.641**	**2.822**	**2.233**	**1.721**	**1.292**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	1.291	1.185	1.025	716	445
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	2.001	1.443	1.086	921	828
Comisiones por Cobrar	429	266	194	149	96
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-80	-72	-72	-66	-77
Inversiones Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	**7**	**6**	**5**	**4**	**4**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	7	6	5	4	4
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0	0
Bienes Realizables	**1**	**4**	**12**	**21**	**25**
Bienes de Uso	**3.571**	**2.362**	**1.816**	**1.222**	**1.098**
Otros Activos	**8.644**	**1.742**	**3.677**	**1.014**	**2.419**
TOTAL DEL ACTIVO	**381.204**	**258.700**	**223.889**	**148.962**	**123.582**

Balance General de Publicación

PASIVO

Expresado en Millones de Bolívares	Dic 2014	Jun. 2014	Dic. 2013	Jun. 2013	Dic. 2012
Captaciones del Público	**340.029**	**230.832**	**198.990**	**131.215**	**109.05**
Depósitos en Cuentas Corrientes	282.530	188.948	158.610	90.434	77.631
Cuentas Corrientes No Remuneradas	132.868	82.910	75.392	45.006	38.128
Cuentas Corrientes Remuneradas	107.949	80.042	69.960	45.428	39.502
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	207	582	0	0	0
Depósitos y Certificados a la Vista	41.505	25.414	13.258	0	0
Otras Obligaciones a la Vista	4.955	3.024	3.527	14.854	9.857
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	51.329	38.235	36.420	25.462	21.112
Depósitos a Plazo	1.216	625	433	465	455
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	**4**	**2**	**0**	**1**	**1**
Otros Financiamientos Obtenidos	**2.899**	**1.874**	**2.771**	**1.769**	**732**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	2.363	1.443	2.039	1.610	581
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	535	431	732	158	151
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	**36**	**20**	**9**	**92**	**61**
Intereses y Comisiones por Pagar	**91**	**31**	**17**	**17**	**13**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	89	30	15	16	13
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	2	1	2	0	0
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	**8.300**	**6.896**	**4.710**	**3.870**	**3.246**
Obligaciones Subordinadas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Otras Obligaciones	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total del Pasivo	**351.360**	**239.656**	**206.497**	**136.964**	**113.107**
GESTIÓN OPERATIVA					
Patrimonio					
Capital Social	**1.250**	**1.250**	**1.250**	**1.250**	**1.250**
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Reservas de Capital	**1.308**	**1.299**	**1.291**	**1.283**	**1.275**
Ajustes al Patrimonio	**97**	**97**	**97**	**687**	**267**
Resultados Acumulados	**27.645**	**17.421**	**14.226**	**8.625**	**7.165**
Ganancia o Pérdida no Realizada en Inv. en Títulos Valores					
Disponibles Para la Venta	**-422**	**-989**	**563**	**188**	**552**
(Acciones en Tesorería)	**-35**	**-35**	**-35**	**-35**	**-35**
Total del Patrimonio	**29.844**	**19.044**	**17.392**	**11.998**	**10.474**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**381.204**	**258.700**	**223.889**	**148.962**	**123.582**
Cuentas Contingentes Deudoras	**66.491**	**35.914**	**36.352**	**25.439**	**20.303**
Activos de los Fideicomisos	**15.287**	**13.868**	**11.813**	**10.817**	**9.231**
Otros Encargos de Confianza	**161**	**152**	**177**	**263**	**279**
Cuentas Deudoras otros Encargos de Confianza					
(Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	**13.388**	**10.905**	**9.486**	**8.241**	**7.321**
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	**18**	**17**	**16**	**15**	**14**
Otras Cuentas de Orden Deudoras	**612.494**	**505.085**	**454.448**	**365.238**	**298.739**
Otras Cuentas de Registro Deudoras	**29**	**27**	**30**	**27**	**28**

Balance General de Publicación

Estado de Resultados de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares	Dic 2014	Jun. 2014	Dic. 2013	Jun. 2013	Dic. 2012
Ingresos Financieros	**20.118**	**14.876**	**11.634**	**8.509**	**6.707**
Ingresos por Disponibilidades	3	6	2	2	2
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	4.161	3.616	2.879	2.009	1.207
Ingresos por Cartera de Créditos	15.905	11.201	8.686	6.445	5.449
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	44	53	65	50	45
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	5	0	2	3	4
Gastos Financieros	**5.200**	**3.178**	**2.321**	**1.843**	**1.369**
Gastos por Captaciones del Público	4.792	3.123	2.300	1.837	1.343
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	136	24	17	4	3
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	258	23	0	0	23
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	14	8	4	2	0
Margen Financiero Bruto	**14.918**	**11.698**	**9.313**	**6.665**	**5.338**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	178	168	199	152	133
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	528	1.290	1.375	502	597
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	528	1.290	1.375	502	597
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	**14.568**	**10.576**	**8.137**	**6.315**	**4.874**
Otros Ingresos Operativos	4.474	4.088	4.024	2.206	2.058
Otros Gastos Operativos	1.611	1.107	823	470	385
Margen de Intermediación Financiera	**17.431**	**13.557**	**11.338**	**8.051**	**6.547**
Gastos de Transformación	**6.447**	**6.020**	**4.024**	**3.575**	**3.052**
Gastos de Personal	2.281	2.000	1.450	1.485	1.295
Gastos Generales y Administrativos	2.392	2.479	1.567	1.254	1.195
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	1.629	1.430	926	773	512
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	145	111	82	63	50
Margen Operativo Bruto	**10.983**	**7.537**	**7.314**	**4.476**	**3.495**
Ingresos por Bienes Realizables	98	95	81	23	11
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	77	123	60	37	49
Gastos por Bienes Realizables	3	6	9	10	7
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	904	771	645	406	358
Margen Operativo Neto	**10.251**	**6.979**	**6.801**	**4.120**	**3.191**
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	6	22	20	5	7
Resultado Bruto Antes De Impuesto	**10.245**	**6.957**	**6.781**	**4.116**	**3.183**
Impuesto sobre la Renta	0	40	90	100	275
Resultado Neto	**10.245**	**6.917**	**6.691**	**4.016**	**2.908**
Aplicación Del Resultado Neto					
Reserva Legal	0	0	0	0	145
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	6	6	6	6
Resultados Acumulados	**10.239**	**6.911**	**6.685**	**4.010**	**2.756**
Aporte LOSEP	110	76	73	44	34
Otras Cuentas					
Inversiones Cedidas	0	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	1.342	1.317	2.150	992	213
Cartera Agrícola Acumulada	27.564	21.774	16.585	12.985	10.585
Captaciones de Entidades Oficiales	9.963	8.877	5.360	5.396	3.572
Microcréditos	9.779	9.117	6.902	4.769	3.697
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	4.341	2.752	2.406	1.581	1.419
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	5.352	4.529	4.354	3.856	3.693
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	9,76%	10,00%	10,17%	10,85%	10,22%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	11.285	8.516	7.382	4.225	4.306

Patrimonio de Los Fideicomisos

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2014	Jun. 2014	Dic. 2013	Jun. 2013	Dic. 2012
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	**14.470**	**13.297**	**11.176**	**10.222**	**8.635**
Fideicomisos de Inversión	**2.657**	**3.352**	**2.213**	**2.151**	**1.367**
F.I. Personas Naturales	242	264	521	258	297
F.I. Personas Jurídicas	1.835	1.512	1.270	826	795
F.I. Administración Central	16	26	25	41	5
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	564	1.550	397	1.026	270
Fideicomisos de Garantía	**2.462**	**2.463**	**2.463**	**2.459**	**1.764**
F.G. Personas Naturales	0	0	0	0	0
F.G. Personas Jurídicas	10	11	11	2.446	1.752
F.G. Administración Central	0	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	2.452	2.452	2.452	12	12
Fideicomisos de Administración	**9.350**	**7.482**	**6.500**	**5.612**	**5.159**
F.A. Personas Naturales	3.440	2.860	2.414	1.965	1.634
F.A. Personas Jurídicas	476	463	445	430	406
F.A. Administración Central	192	154	124	102	94
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	5.241	4.005	3.518	3.115	3.027
Fideicomisos de Características Mixtas	**0**	**0**	**0**	**0**	**344**
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto.Fed.	0	0	0	0	0
F.C.M.Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég.Esp.	0	0	0	0	344
Otros Fideicomisos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0	0

Balance Social Acumulado 1998 • Diciembre 2014

INVERSIÓN SOCIAL (EN BOLÍVARES)	AÑO 2014	ACUMULADO 1998 DICIEMBRE 2014
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	**124.159.670**	**493.863.172**
Fe y Alegría	300.000	23.539.550
Programa de Formación al Microempresario	17.210.554	23.654.717
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000	13.878.305
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1.000.000	11.542.081
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	—	7.050.000
Universidades e Institutos de Educación Superior	17.450.191	36.234.596
Becas Educativas	72.500	2.330.628
Otros Institutos y Organismos de Educación	279.900	3.011.661
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	817.600	4.073.934
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	1.080.000	4.396.378
FUNDANA	200.000	2.455.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.354.240	5.269.933
Asociación Damas Salesianas	350.000	2.454.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	428.400	2.935.840
Donación Juguetes a la Comunidad	10.000	3.396.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	5.297.076	15.063.116
Otros Aportes	949.116	10.445.469
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	0	5.138.558
Eventos para la Comunidad	4.307.030	22.509.237
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	600.000	4.920.987
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	785.680	7.703.911
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	**69.273.760**	**278.846.053**
Subsidios Comedores	45.527.227	160.216.656
Servicio Médico	3.700.501	14.429.713
Subsidio Estacionamiento Empleados	8.650.773	17.760.232
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	376.419	2.207.684
Préstamos Quirografarios	11.018.841	84.231.769
Aporte Voluntariado Corporativo	**1.393.622**	**3.011.848**
Capacitación y formación del voluntariado	814.661	1.397.618
Proyectos especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	218.979	845.274
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	359.982	732.471
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	**—**	**33.612.457**
Total Inversión Social	**124.159.670**	**527.475.629**
Total General Inversión Social	**124.159.670**	**527.475.629**

Directores

Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marcano C.
Sergio Saggese Ciammino
Flavel Castañeda de Ledanois
Oscar Doval García
Vicente Llatas Salvador
Raúl Baltar Estévez

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.

ESPANA 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.

HUNGRIA 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 ZELANDIA ANZ Bank.

PAKISTAN 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 Banco Banif, Millennium BCP, Caixa Geral de Depósitos.

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

REPUBLICA CHECA Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

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

RUSIA Deutsche Bank

SINGAPUR 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

CENTRAL TELEFÓNICA: (58212) 501.71.11

www.banesco.com

2014

Informe Financiero II Semestre

Banesco Contigo

J-07013380-5