

# Informe Segundo Semestre 2008

# A LA COMUNIDAD BANESCO: EMPLEADOS, CLIENTES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

En Banesco nos enorgullecemos de ser un banco de capital 100% nacional. En el año 2008 confirmamos este hecho con la incorporación de más de 40.000 nuevos socios a través de la emisión de las Acciones Preferidas y expandiendo nuestros puntos de atención hasta llegar a 459 en todo el territorio nacional, la mayor red entre los bancos que operan en Venezuela.

El esfuerzo realizado por el equipo de Banesco rindió sus frutos en la confianza recibida de parte de nuestros clientes. Al corte del segundo semestre del año 2008 nos ubicamos como líderes en la cartera de créditos del sistema bancario, al registrar Bs.F. 18.581 millones en financiamientos, lo que representa una cuota de mercado de 14,4%. El coeficiente de intermediación de Banesco fue de 56,8%, es decir que de cada 100 bolívares fuertes captados, fueron prestados 56,80 bolívares fuertes.

En el lado del activo también se refleja liderazgo en los créditos al sector agrícola con una cartera acumulada al cierre del mes de diciembre de 2008 de Bs.F. 2.701 millones y en los microcréditos con Bs.F. 882 millones.

Es importante destacar el papel que ha jugado la Banca Comunitaria Banesco en la atención a los sectores que tradicionalmente no tenían relaciones con la banca, ya son 13 Agencias Comunitarias que atienden más de mil seiscientos barrios en zonas populares de la Zona Metropolitana de Caracas, Miranda y Carabobo. Contamos con 57.440 clientes, hemos otorgado 28.118 Préstamos para Trabajar, 5.416 Préstamos Personales, 26.209 clientes se han afiliado al Ahorro Paso a Paso y 233 han adquirido una póliza de Vida Integral. En octubre realizamos el Programa Piloto de Formación de Microempresarios que le brindó a los 56 clientes participantes herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que le permitirán optimizar el rendimiento de sus negocios.

Igualmente mostramos excelentes números en los financiamientos para proyectos turísticos con préstamos por el orden Bs.F. 249 millones. Las cifras del apartado crediticio son una muestra del compromiso de nuestra Organización en el financiamiento de actividades productivas en Venezuela.

Un segmento al que hemos prestado especial atención en los últimos años es el de créditos hipotecarios. A

la fecha, registramos un total de 77.027 créditos hipotecarios, tanto con recursos del FAOV como con recursos propios, por Bs.F. 4.376 millardos, que han beneficiado a más de 385.000 personas de todos los estratos sociales, brindándoles la oportunidad de habitar viviendas dignas.

Otros renglones en los que consolidamos nuestro desempeño positivo a lo largo de 2008, gracias a la preferencia del público, fue en los activos (Bs.F. 37.115 millones y una participación de 13,8%), captaciones del público más inversiones cedidas (Bs.F. 33.671 millones y un share de 15,3%), captaciones del público (Bs.F. 32.690 millones), recursos manejados de terceros (Bs.F. 36.121 millones) y depósitos en cuenta corriente (Bs.F. 16.369 millones). La gestión del Banco se vio fortalecida por un significativo aumento patrimonial, de Bs.F. 374 millones (14,6%) durante el semestre que finalizó, ubicándose actualmente en Bs.F. 2.930 millones.

Banesco está conformado por más de 14.000 personas, ubicadas hasta en las regiones más remotas del país y con la capacidad de prestar el servicio de calidad que merecen nuestros clientes y los usuarios de la banca. Gracias a nuestros colaboradores podemos mostrar estos excelentes números. Ampliamos nuestra presencia con la incorporación de 21 oficinas para llegar a 459 puntos de atención, que son complementados gracias a los equipos tecnológicos de primera, que permiten a nuestros clientes hacer sus operaciones las 24 horas del día y los 365 días del año a través de 1.711 cajeros automáticos, 392 Equipos de AutoServicio, 278 Dispensadoras de Chequeras y 50.554 Puntos de Venta.

Conscientes del papel que jugamos en nuestra sociedad, nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial reportó una inversión de Bs.F. 29,42 millones, de los cuales Bs.F. 19,34 millones se destinaron a diversos proyectos en beneficio de la comunidad. La diferencia, Bs.F. 10,08 millones, se reservó para diferentes iniciativas que se traducen en una mejor calidad de vida para nuestros trabajadores.

En este sentido, es motivo de orgullo informar que nuestro Reporte de RSE correspondiente al año 2007 recibió al final del semestre la certificación B+ del Global Reporting Initiative (GRI), el esquema de reportes de sostenibilidad económica, ambiental y social más empleado en el mundo. Así, somos la primera empresa venezolana cuyo reporte de Responsabilidad Social Empresarial recibe este reconocimiento.

Nuestro compromiso sigue siendo con Venezuela, a través del apoyo a los sectores productivos y la incorporación de cada vez más venezolanos a los servicios bancarios, pues entendemos que ello redundará en la calidad de vida de quienes habitamos en nuestro país.



Juan Carlos Escotet Rodríguez  
Presidente de la Junta Directiva

## RESUMEN FINANCIERO

Expresado en Millones de Bs.F.	Crecimiento							
	Primer	Segundo	Primer	Segundo	II Sem 2008		II Sem 2008	
	Semestre	Semestre	Semestre	Semestre	I Sem 2008	%	Absoluto	%
	2007	2007	2008	2008	Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	20.347	27.700	30.873	37.115	6.242	20,2%	9.415	34,0%
Disponibilidades	4.775	6.638	7.188	9.285	2.097	29,2%	2.647	39,9%
Inversiones en Títulos Valores	2.882	3.338	4.699	6.432	1.733	36,9%	3.094	92,7%
Cartera de Créditos	11.432	16.207	17.213	18.581	1.368	7,9%	2.374	14,6%
Captaciones del Público	17.855	24.297	26.155	32.690	6.535	25,0%	8.393	34,5%
Depósitos en Cuentas Corrientes	9.401	12.858	11.163	16.369	5.206	46,6%	3.512	27,3%
Depósitos de Ahorro	3.859	5.047	4.226	6.258	2.032	48,1%	1.211	24,0%
Depósitos a Plazo	1.746	1.819	2.675	1.596	-1.078	-40,3%	-223	-12,2%
Otros	2.849	4.573	8.092	8.466	375	4,6%	3.893	85,1%
Total del Patrimonio	1.736	2.150	2.556	2.930	374	14,6%	780	36,3%
Activos de los Fideicomisos	6.680	7.003	5.835	5.744	-90	-1,5%	-1.258	-18,0%
Fondo Mutual Habitacional	1.516	1.851	2.162	2.451	289	13,4%	600	32,4%
Ingresos Financieros	1.052	1.365	1.912	2.438	525	27,5%	1.073	78,6%
Gastos Financieros	316	455	788	1.291	502	63,7%	836	183,8%
Margen Financiero Bruto	736	910	1.124	1.147	23	2,0%	237	26,0%
Margen de Intermediación Financiera	993	1.196	1.333	1.483	149	11,2%	287	24,0%
Gastos de Transformación	607	693	896	964	68	7,6%	271	39,0%
Impuesto sobre la Renta	30	47	43	29	-14	-32,2%	-18	-37,8%
Resultado Neto	296	398	338	429	91	27,1%	31	7,8%
Inversiones Cedidas	5.803	2.494	1.737	980	-757	-43,6%	-1.514	-60,7%
Cartera Agrícola Acumulada	1.227	1.582	2.342	2.701	359	15,3%	1.119	70,8%
Captaciones de Entidades Oficiales	1.787	2.766	3.090	2.138	-952	-30,8%	-628	-22,7%
Microcréditos	504	766	788	882	94	11,9%	117	15,2%
Créditos Comerciales	6.202	8.730	7.392	7.618	226	3,1%	-1.112	-12,7%
Créditos al Consumo	2.549	3.780	5.261	5.632	371	7,0%	1.852	49,0%
Vehículos	220	448	517	605	89	17,2%	157	35,0%
Tarjetas de Crédito	2.329	3.332	4.745	5.027	282	5,9%	1.695	50,9%
Préstamos Hipotecarios	1.046	1.380	1.501	1.973	472	31,4%	593	43,0%
Ratios								
Provisión Cartera de Crédito/Cartera Inmovilizada Bruta	226,8%	173,3%	133,8%	110,1%				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,7%	0,7%	1,2%	1,8%				
Resultado Neto / Activo Promedio	3,1%	3,3%	2,4%	2,5%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	36,1%	39,1%	28,4%	30,4%				
Liquidez Ampliada	33,9%	32,0%	33,7%	41,4%				

# CONVOCATORIAS

**BANESCO  
BANCO UNIVERSAL, C.A.**  
Capital suscrito y pagado Bs.F. 1.050.000.000,00

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 lunes 30 de Marzo de 2009, 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 considerar y resolver sobre 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 2008.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre el decreto de dividendos en efectivo con cargo a los resultados obtenidos al cierre del año 2008.

**TERCERO:** Designación de la Junta Directiva para el período 2009-2010.

**CUARTO:** Designación de los comisarios para el período 2009-2010, y fijarles su remuneración.

**QUINTO:** Considerar y resolver sobre la modificación del valor nominal de las acciones comunes y preferidas de Banesco Banco Universal C.A, aumentándolo de Diez Céntimos de Bolívares Fuertes (Bs.F. 0,10) a Diez Bolívares Fuertes (Bs.F. 10,00) y la modificación del artículo 5 de los Estatutos Sociales.

**SEXTO:** Autorizar a la Junta Directiva para adquirir a título oneroso sus propias acciones y enajenarlas cuando lo considere conveniente, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley de Mercado de Capitales.

Por la Junta Directiva  
**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**  
Presidente

**Nota:** Se hace del conocimiento de los accionistas que el informe de la junta directiva, el informe de los comisarios, los estados financieros auditados, así como los demás informes y proposiciones a ser considerados en la Asamblea Ordinaria de Accionistas, se encontrarán a su disposición 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, con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.

Caracas, 14 de marzo de 2009

**BANESCO  
BANCO UNIVERSAL, C.A.**  
Capital suscrito y pagado Bs.F. 1.050.000.000,00

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 lunes 30 de Marzo de 2009, 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 considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Considerar y resolver sobre el decreto de dividendos en acciones a ser repartido entre los accionistas titulares de acciones comunes con cargo a los resultados obtenidos al cierre del año 2008.

**SEGUNDO:** De resultar aprobado el punto anterior, considerar y resolver sobre la modificación del artículo 5 de los Estatutos Sociales a objeto de reflejar el aumento del capital social y su unificación en un solo texto.

Por la Junta Directiva  
**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**  
Presidente

**Nota:** Se hace del conocimiento de los accionistas que las proposiciones a ser consideradas en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas, se encontrarán a su disposición 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, con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.

Caracas, 14 de marzo de 2009

# LA ECONOMÍA DURANTE EL AÑO 2008

# LA ECONOMÍA DURANTE EL AÑO 2008

## Producto Interno Bruto

Durante el año 2008 se mantuvo la tendencia de crecimiento del producto interno bruto de la economía venezolana, la cual se extiende por 5 años consecutivos, luego de registrar una variación real anual de 4,8%, según estimaciones preliminares del BCV.

Estos resultados, a pesar de ser positivos, implican una desaceleración con respecto al año 2007, cuando la variación interanual se ubicó en 8,4%. La atenuación de la tasa de crecimiento del producto estaría asociada a la reducción del ritmo de incremento de la demanda agregada, la cual ha sido el motor fundamental del impulso económico desde el año 2004.

De hecho, el Ejecutivo Nacional tomó medidas de política económica orientadas a disminuir la tasa de crecimiento de consumo, en aras de promover el ahorro, como lo fueron el aumento de la tasa de interés de las operaciones realizadas a través de tarjeta de crédito y las restricciones de las importaciones de ciertos bienes considerados suntuarios, mediante la disminución de las divisas extranjeras asignadas para tal fin. Como consecuencia, la tasa de crecimiento del consumo final privado pasó de 18,7% en 2007 a 7,1% en 2008.

Así mismo, se registró un decrecimiento de 2,4% en la cuenta de formación bruta de capital fijo durante el año 2008, mientras que en el año 2007 experimentó una expansión de 25,4%, lo que revela una contracción significativa a nivel de inversiones.

Como consecuencia del desempeño conjunto de estas partidas, la demanda agregada aumentó 5,5% en el año 2008, lo que implica una atenuación significativa del ritmo de crecimiento respecto a 2007, cuando se ubicó en 18,3%.

Desde el punto de vista institucional, el sector público registró una variación anual de 16,4%. Dicho resultado se encuentra asociado al reacomodo de la actividad económica, producto de la política de nacionalización de empresas por parte del estado venezolano.

Discriminando el análisis por actividades, se observa que el crecimiento económico de 2008 estuvo impulsado principalmente por la actividad

no petrolera, la cual mostró una expansión de 5,1%, mientras que la actividad petrolera se incrementó en 3,2%.

Entre los sectores de mayor crecimiento se encuentran: comunicaciones (18,0%), servicios comunitarios, sociales y personales (9,2%), servicios del gobierno (5,1%) y comercio y servicios de reparación (4,7%), mientras que minería e instituciones financieras y seguros se contrajeron en 5,6% y 1,7%, respectivamente.

La industria manufacturera privada, por su parte, experimentó un crecimiento de 1,3%, con resultados apreciables en fabricación de papel (6,2%), productos elaborados de metal (2,7%) y en la industria de alimentos (4,1%).

## Balanza de Pagos

La balanza de pagos finalizó el año 2008 con un saldo de US\$ 9.275 millones, producto de un superávit de US\$ 39.202 millones en la cuenta corriente y del déficit de US\$ 26.180 millones en la cuenta financiera.

El saldo de la cuenta corriente registró un crecimiento de 96,2% con respecto al año 2007, debido al aumento de los ingresos por exportaciones petroleras, al elevarse el valor de las mismas a US\$ 87.443 millones, luego del incremento de los precios de la cesta petrolera venezolana (36,1%) y del volumen exportado (2,5%). Por su parte, las ventas externas no petroleras totalizaron US\$ 6.099 millones, disminuyendo en 7,7% respecto al año anterior (menor facturación de los principales productos de exportación en las ramas de metales comunes y vehículos automotores).

Las importaciones de bienes aumentaron en 5,8%, dado el dinamismo de la actividad económica y los altos requerimientos de insumos intermedios y de bienes finales, lo cual propició una mayor demanda de productos del exterior.

El saldo deficitario de la cuenta financiera se originó por los flujos netos asociados a las cuentas otra inversión e inversión directa, siendo la primera de ellas la de mayor incidencia, al registrar un aumento de los activos netos de US\$ 27.574 millones, resaltando el incremento de los activos públicos en depósitos y créditos petroleros

# BALANZA DE PAGOS

## DESEMPLEO

otorgados a clientes no relacionados del exterior, así como el crecimiento de los depósitos del sector privado, por la oferta complementaria de divisas (compraventa de títulos de deuda en moneda extranjera).

La inversión directa reflejó un déficit de US\$ 1.041 millones, relacionado con los créditos comerciales y reinversión de utilidades de la empresa petrolera pública en sus filiales del exterior, mientras que se observó un aumento en los pasivos de inversión extranjera en el país por concepto de dividendos por pagar de las empresas privadas con sus relacionados, así como por nuevas inversiones y reinversión de utilidades en instituciones financieras y empresas privadas del país.

Por último, la inversión de cartera registró un superávit de US\$ 2.435 millones, explicado por la reducción de las tenencias en instrumentos de portafolio por parte de las instituciones financieras privadas del país, compensado en parte, por el aumento de los activos públicos en títulos negociables incorporados a la cartera de inversión de la Tesorería Nacional.

La posición de inversión internacional neta del país cerró con un saldo de US\$ 137.331 millones, superior al reflejado el año anterior (US\$ 86.851 millones), como consecuencia del incremento de los activos externos a US\$ 214.895 millones, y de la reducción de los pasivos externos a US\$ 77.564 millones.

### Desempleo

Para el mes de diciembre de 2008, la tasa de desempleo se ubicó en 6,1% (782.917 desocupados), sobre una población económicamente activa de 12.824.626 habitantes, lo cual implica una reducción de 0,1 puntos con respecto al registro del año pasado (6,2%), producto del crecimiento generalizado de la actividad económica y la continuidad de los programas sociales del Ejecutivo Nacional.

El descenso de la tasa de desempleo se ha atenuado de forma progresiva desde el año 2004, lo que haría pensar que la economía se acerca hacia su tasa de desempleo natural. Dicho nivel de desempleo es considerado como una parte normal del funcionamiento de la economía y está asociado a la idea de una producción que



# INFLACIÓN POLÍTICA MONETARIA

cambia a largo plazo al ritmo del PIB potencial. En cuanto al nivel de informalidad, éste se ubicó en 44,1% durante el año 2008.

## Inflación

El Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), registró una tasa acumulada de crecimiento durante el año 2008 de 30,9%. Este comportamiento está asociado fundamentalmente a desajustes a nivel de la oferta y la demanda. La variación anual del núcleo inflacionario fue de 31,7%.

Según cifras preliminares del BCV, durante el año 2008, el consumo creció 6,3%, mientras que la oferta interna aumentó 4,9%, lo que conllevó a presiones inflacionarias durante todo el período.

Si bien el Ejecutivo Nacional y el BCV aplicaron un conjunto de medidas fiscales y monetarias, tales como anclaje nominal del tipo de cambio, precios administrados para algunos rubros, reducción de la alícuota del IVA y eliminación del ITF, política monetaria restrictiva y subsidio directo para algunos bienes agrícolas, éstas se revelaron como insuficientes, en vista del comportamiento del nivel general de precios.

A pesar del comportamiento de la inflación y la aplicación de controles de precios, en materia de abastecimiento se observa una mejora gradual en la disponibilidad de mercancías en los lugares habituales de compra. Para el mes de diciembre, el nivel de escasez de productos en el mercado se ubicó en 11,0%, siendo éste el menor registro en los últimos 24 meses.

El indicador de diversidad de productos en el mercado, por su parte, mejoró de forma progresiva, finalizando el año en 154,2, en

comparación con el registro de enero de 2008, cuando se ubicaba en 93,8.

## Política Monetaria

La política monetaria durante el año 2008 se caracterizó por mantener el sesgo restrictivo imperante desde 2007. En buena medida, el control de los agregados monetarios fue utilizado como un mecanismo para disminuir las presiones inflacionarias presentes en la economía nacional.

El BCV se apalancó principalmente en la modificación e incremento de las normativas de encaje legal, el cual ha sido utilizado como instrumento de política monetaria con el objetivo de atenuar la tasa de crecimiento de los agregados monetarios. De esta forma, se trasladan los costos de aplicar una política monetaria astringente del BCV al sistema financiero nacional, mediante el incremento del activo improductivo, dado que una porción de las captaciones de cada institución se debe depositar en el instituto emisor sin remuneración alguna por estos fondos<sup>1</sup>.

Así mismo, mediante la aplicación de esta medida se disminuye la creación de dinero secundario, lo cual se evidencia en la disminución progresiva del multiplicador monetario desde su entrada en vigencia y por ende, de la liquidez monetaria. El aumento del encaje legal se vio acompañado por otras medidas como lo fueron el aumento a la remuneración del ahorro y la utilización de las operaciones de absorción.

<sup>1</sup> Según la Resolución 06-09-02 emanada del BCV (julio de 2007), el encaje legal fue incrementado de 15% a 16% del monto total de la Base de Reservas de Obligaciones Netas y a 17% en octubre. Para las inversiones cedidas el encaje se ubicaba en julio en 13,75% y se fue incrementando en 0,25 puntos hasta alcanzar 17%. El encaje marginal de 30% se mantuvo para aquellas instituciones con Obligaciones Netas más Inversiones Cedidas superiores a Bs. 90 millardos.



# SISTEMA BANCARIO

A partir del 1° de mayo de 2008, se estableció que la tasa de interés mínima anual que deberán pagar las instituciones financieras por las captaciones a través de cuentas de ahorro y cuentas de activos líquidos será de 15%, mientras que deberán pagar un mínimo de 17% por las captaciones obtenidas a través de depósitos a plazo y participaciones. Así mismo, se estableció en 13% la tasa de interés para las operaciones de absorción del Banco Central de Venezuela a 28 días y en 14% la tasa correspondiente al plazo de 56 días.

Para las operaciones de inyección se incrementó la tasa de interés a pagar al BCV, 23% para operaciones a 14 días y 24% a 28 días. Adicionalmente, se incluyó un plazo de 7 días a una tasa de 22%. Por otra parte, se estableció en 33,5% la tasa de interés a cobrar por el BCV en sus operaciones de asistencia crediticia a través de las figuras del descuento, redescuento, anticipo y reporto.

Como consecuencia de estas medidas, la liquidez monetaria, medida en términos del agregado monetario M2, se ubicó en Bs.F. 194.432 millones, lo que implica una expansión de 26,89% con respecto al saldo registrado en 2007. Con este resultado se logró disminuir la tasa de crecimiento de la liquidez por segundo año consecutivo, luego de haberse expandido en 27,80% en 2007 y 69,35% durante el año 2006.

La base monetaria registró un incremento de 30,55%, finalizando el año 2008 con un saldo de Bs.F. 83.787 millones. Dicho aumento estuvo relacionado con la monetización parcial de los recursos derivados del incremento de la cotización de la cesta petrolera nacional.

## Sistema Bancario

Según el Boletín de la Superintendencia de Bancos correspondiente al mes de diciembre de 2008, el sistema bancario concluyó el año con un total de 60 instituciones, de las cuales 50 son privadas y 10 del Estado venezolano. De dicho total, 24 son bancos universales, los cuales representan el 40% del sistema, mientras que 25% estuvo conformado por bancos comerciales. El resto correspondió a la banca especializada y a institutos bajo leyes especiales.

Las magnitudes del sistema bancario experimentaron importantes crecimientos durante el año 2008, aunque inferiores a los observados en períodos precedentes, ubicándose su activo total en Bs.F. 278.272 millones, luego de un incremento de 13,0% durante el segundo semestre de 2008 y de 28,2% con respecto al cierre del mes de diciembre de 2007. Las captaciones del público, por su parte, se elevaron a Bs.F. 217.281 millones, registrando aumentos de 14,0% y 27,1%, respectivamente.

Por el lado de la cartera de créditos se observó un crecimiento de 14,2% durante los últimos seis meses transcurridos, para



# BANCA COMERCIAL Y UNIVERSAL

una variación interanual de 25,9%, ritmo inferior en términos relativos al evidenciado por el activo total, ubicándose dicha cartera en Bs.F. 132.278 millones, equivalente al 47,5% de los activos del sistema bancario, proporción inferior a la registrada en diciembre de 2007 (48,4%).

Los créditos según su destino se orientaron durante el período que finalizó, principalmente, hacia los créditos comerciales, los cuales concentraron el 47,7% de la cartera bruta del sistema, luego de una disminución en su participación de 4,4 puntos con respecto al cierre de diciembre de 2007. Los créditos al consumo mantuvieron la tendencia creciente que vienen experimentando durante los últimos años, aunque observándose una menor proporción de los mismos en la conformación de la cartera bruta (23,1%), disminuyendo el peso tanto de las tarjetas de crédito como de los créditos para vehículos en comparación al primer semestre de 2008.

Durante el segundo semestre del año, el sistema bancario obtuvo un resultado neto de Bs.F. 3.114 millones, lo cual se tradujo en un rendimiento sobre activo promedio anualizado de 2,5%, mientras que la rentabilidad patrimonial se ubicó en un nivel de 29,4%, ambos indicadores inferiores a los registrados en los dos semestres anteriores.

El resto de las categorías de indicadores que miden la gestión bancaria se mantuvieron en niveles similares a los de períodos precedentes, pero con signos de debilitamiento, como es el caso de la calidad de sus activos, medida por el coeficiente de cartera inmovilizada sobre cartera bruta, el cual ascendió a 1,9%, en contraposición al 1,2% registrado en diciembre de 2007.

Destaca asimismo, la reducción que viene experimentando el coeficiente de activos productivos sobre pasivos con costo, el cual concluyó el lapso en 119,7%, casi dos puntos por debajo del observado en el segundo semestre del año 2007.

## Banca Comercial y Universal

El comportamiento de los principales rubros del balance consolidado del segmento de bancos comerciales y universales, mantuvo su tendencia creciente durante el año 2008, aunque a un menor ritmo que en años anteriores, observándose lo siguiente:

- Un incremento del activo total, de 27,8%, inferior al registrado durante el año 2007, cuando creció en 41,9%, mientras que en 2006, en un entorno de expansión monetaria, los activos de la banca comercial y universal aumentaron en 74,6%.
- La cartera de créditos culminó el período en Bs.F. 128.429 millones, luego de registrar un crecimiento de 25,8% en 2008, mientras que en 2007 aumentó en 68,7%, lo cual puede atribuirse a la menor disponibilidad de fondos, al incremento del encaje legal y al mayor nivel de las tasas de interés activas.
- La conformación de la cartera según el destino del crédito se presenta bastante similar a la de los dos semestres precedentes. Sin embargo, se observa una menor participación de los créditos comerciales, cuyo peso se redujo en 4,4 puntos en comparación al cierre del año 2007, representando actualmente el 47,4% de la cartera bruta. Los créditos al consumo registraron igualmente durante el lapso que culminó, una menor importancia relativa con respecto al primer semestre del año 2008, mientras que por el contrario, los créditos hipotecarios la han aumentado en casi 2 puntos, representando en la actualidad, casi el 11% de dicha cartera.
- La morosidad de la cartera de créditos de la banca comercial y universal se mantiene en un nivel bajo (1,9%), aunque es evidente que viene incrementándose progresivamente, luego de un aumento de casi 1 punto con respecto al cierre del segundo semestre de 2007, cuando se ubicaba en 1,2%.
- Al considerar el saldo de las captaciones del público e inversiones cedidas, éste se incrementó en 19,9%, por debajo del 26,9% registrado por la liquidez monetaria en 2008.
- Con respecto a la mezcla de fondos, la banca comercial y universal, ante el alza de las tasas pasivas y en busca de un menor costo, orientó sus esfuerzos hacia la captación de depósitos a la vista, los cuales alcanzaron un saldo de Bs.F. 105.871 millones, representando al cierre de 2008 el 50,4% de las captaciones del público, aún considerando el fuerte

# BANCA COMERCIAL Y UNIVERSAL

impulso experimentado durante el año, de casi 20 mil millones en comparación al saldo registrado al cierre de 2007.

- El aumento de las tasas de interés durante 2008 propició el incremento de las tasas activas implícitas de las instituciones financieras, las cuales en promedio, al cierre de diciembre 2008, se situaban en un nivel cercano al 19,5%, superior al observado en diciembre de 2007 (14%). Por su parte, el costo de los fondos ascendió de 4,1% a 7,5%, a pesar de la leve mejoría en la mezcla de fondos.
- El estado de ganancias y pérdidas de la banca comercial y universal registró al cierre del segundo semestre de 2008 un resultado neto de Bs.F. 3.107 millones, equivalente al 16,9% de los ingresos financieros del período, mientras que en igual lapso de 2007 representaba el 22,8%, claro indicio de la pérdida de peso de los ingresos financieros en la conformación de la utilidad de la banca, la cual sumó Bs.F. 5.951 millones durante el año 2008. De hecho, en términos porcentuales, el mayor aumento interanual lo registran en primer lugar, los ingresos extraordinarios anuales (158,4%), seguidos de los gastos financieros anuales (133,4%), mientras que los ingresos financieros del año 2008 solo aumentaron en 72,4% en comparación a igual lapso de 2007.
- Los gastos de transformación, por su parte, totalizaron en 2008 Bs.F. 12.666 millones, reflejando un incremento de 39,7%, superior a la inflación acumulada, lo cual aunado al leve deterioro experimentado por el coeficiente de activo productivo sobre pasivo con costo (119,5%) y a la menor calidad de la cartera, deterioró en consecuencia, tanto el rendimiento anualizado sobre activos (2,5%) como sobre patrimonio, ubicándose este último en diciembre de 2008 en 31,0% en promedio para la banca comercial y universal, 1,6 puntos por debajo del reflejado en el segundo semestre de 2007 y similar a la tasa de inflación acumulada.



# BANESCO BANCO UNIVERSAL

Los resultados obtenidos por Banesco Banco Universal al cierre del segundo semestre de 2008, reafirman la consolidación de una trayectoria exitosa dentro del mercado bancario venezolano, mostrando un significativo crecimiento durante dicho lapso, para finalizar el año como la principal institución del país, líder entre otros, en:

- Activos (Bs.F. 37.115 millones) con una participación de 13,8%.
- Cartera de Créditos (Bs.F. 18.581 millones) con una participación de 14,4%.
- Captaciones del Público + Inversiones Cedidas (Bs.F. 33.671 millones) con una participación de 15,3%.
- Captaciones del Público (Bs.F. 32.690 millones) con una participación de 15,5%.
- Recursos Manejados (Bs.F. 36.121 millones) con una participación de mercado de 15,8%.
- Depósitos en Cuenta Corriente (Bs.F. 16.369 millones) con una participación de 15,3%.

Banesco registró el mayor incremento en términos absolutos en activos (Bs.F. 9.414 millones), equivalente a un crecimiento de 34% durante los últimos doce meses transcurridos.

Además de la exitosa colocación de acciones preferidas durante el primer semestre del año 2008, mediante la cual incorporó más de 40.000 nuevos socios y democratizó el capital, Banesco logró un importante crecimiento de los recursos manejados, los cuales al cierre de diciembre superaron los 36 mil millones de bolívares fuertes, Bs.F. 7.479 millones (26%) por encima del saldo reflejado en igual período de 2007, concentrando casi el 16% de los recursos manejados por la banca comercial y universal.

Se mantuvo igualmente como el primer banco del país en otorgamiento de créditos, incrementando dicho rubro en Bs.F. 2.374 millones en comparación al cierre de diciembre de 2007, para un aumento del orden del 15%, contando con una cartera de créditos de excelente calidad, con una morosidad de apenas 1,7%, porcentaje inferior al promedio de la banca.

El apoyo al financiamiento de los distintos sectores

productivos del país, se tradujo en un coeficiente de intermediación de 56,8%, destacando el comportamiento positivo de la cartera de microcréditos, la cual se ubicó en Bs.F. 882 millones (primer lugar de la banca comercial y universal), luego de un incremento de Bs.F. 116 millones durante los últimos 12 meses transcurridos, concentrando en dicho rubro el 21,0% del mercado.

El liderazgo en créditos al sector agrícola de Banesco se mantuvo, con una cartera acumulada al cierre de diciembre de 2008 de Bs.F. 2.701 millones (15,0% de participación), equivalente a un crecimiento con respecto al segundo semestre de 2007 de Bs.F. 1.119 millones (70,8%), el mayor impulso en términos absolutos de la banca comercial y universal.

Banesco se mantuvo igualmente durante el año 2008, como la institución preferida por el público para solicitar créditos comerciales, logrando en diciembre de 2008 una cuota de mercado de 12,2%, con una cartera superior a Bs.F. 7.600 millones.

En tarjetas de crédito, el liderazgo es indiscutible, primer lugar del mercado, con una cartera al cierre del segundo semestre de 2008 de Bs.F. 5.027 millones, lo cual representa una participación de 28,0%.

Cabe destacar la importante figuración del Banco en el financiamiento de la actividad turística (Bs.F. 203 millones), concluyendo el período con una cuota de mercado de 10,7%.

La gestión del Banco se vio fortalecida, asimismo, por un significativo aumento patrimonial, de Bs.F. 780 millones (36,3%) con respecto al nivel registrado en diciembre de 2007, ubicándose actualmente en Bs.F. 2.930 millones.

Por el lado de los pasivos, Banesco reflejó un incremento de 34,5% (Bs.F. 8.393 millones) durante los últimos doce meses en captaciones del público, manteniendo así el primer lugar dentro del ranking bancario, con una participación de 15,5% (Bs.F. 32.690 millones), superior a la registrada en períodos anteriores. A ello se agrega el mayor impulso de los depósitos a la vista durante los últimos doce meses transcurridos, evidenciando un aumento de Bs.F. 3.512 millones (27,3%), elevando su participación de mercado a 15,3% en diciembre pasado.

El mantenimiento de una cartera de calidad, una mezcla de depósitos más favorable, así como un nivel de activos productivos adecuado, condujo al logro de un margen de intermediación financiera de Bs.F. 1.483 millones al cierre del segundo semestre de 2008, superior en Bs.F. 287 millones al obtenido en diciembre de 2007.

Las operaciones del período conllevaron a la obtención de un resultado neto de Bs.F. 429 millones, el cual sumado al del primer semestre de 2008, arroja un resultado neto anual de Bs.F. 767 millones. Los indicadores de gestión muestran, entre otros, el logro de un rendimiento sobre patrimonio de 30,4% y de suficiencia patrimonial de 8,2%, superior al mínimo exigido.

# SOPORTE CORPORATIVO

# CAPITAL HUMANO

## Implementación del Sistema SAP HCM (Human Capital Management) para Capital Humano

En el marco de implantación del Sistema SAP, proceso iniciado en febrero de 2008, se cumplió con los siguientes objetivos:

- En el mes de julio se comenzó con el proceso de configuración y pruebas del sistema en ambientes de calidad y desarrollo, para garantizar la funcionalidad de los procesos de Capital Humano. Para ello se llevó a cabo la configuración de los flujogramas de los procesos de acuerdo a cada uno de sus alcances, el diseño detallado de mejoras, las interfaces, los reportes y las conversiones de la data proveniente del Sistema Cezanne, a fin de que fuesen compatibles con el lenguaje del nuevo sistema.
- Se realizaron las pruebas de carga y pruebas de extracción masiva para garantizar la integridad de la data que sería cargada en SAP.
- En septiembre se elaboró el material de capacitación para el usuario final y se dio inicio al adiestramiento de los usuarios finales, así como a la definición de los roles y perfiles de seguridad a utilizar para cada uno de ellos.
- El 12 de noviembre tuvo lugar el pase a producción y la presentación del sistema, fecha en la cual comenzó la fase de monitoreo de cargas y conexiones de los usuarios, análisis de tiempos de respuesta del sistema, y arranque de las actividades de mantenimiento.
- Se cumplió cada una de las fases definidas en el programa integral del proyecto de implantación del sistema sin presentar desviaciones de la planificación inicial.
- Con su implantación se garantiza la integración de los procesos transaccionales, administrativos y de desarrollo del personal de Banesco, mediante el fortalecimiento de una visión

sistémica de Capital Humano, apalancada en una única plataforma tecnológica ajustada según las mejores prácticas del mercado.

Esta implantación permite atender la solicitud del ente regulador en cuanto a la diferenciación de las estructuras organizativas y de las nóminas; garantiza un mejoramiento continuo de los procesos y estructuras sin restricciones técnicas; disminuye el procesamiento y cálculo manual de data e información de personal; permite contar con reportes de información de calidad para apoyar la toma de decisiones; y disminuye los riesgos y costos asociados a 45 interfaces coexistiendo con el sistema actual de Capital Humano.

## Modelo de Competencias

- En el mes de julio se realizó la oficialización, bautizo y entrega de nuestro Modelo de Competencias. Este modelo, presentado en forma de manual, contempla los comportamientos requeridos por los empleados de la Organización para alcanzar el éxito en las diversas unidades que la conforman y está netamente asociado al componente humano requerido para alcanzar las metas que el negocio ha establecido.
- Se logró la validación de 2.250 perfiles de competencias, lo cual permitió iniciar el proceso de medición del personal gerencial y supervisorio, alcanzando un total de 1.195 ocupantes con autodiagnósticos de competencias, los cuales estarán pasando por el proceso de validación por parte de sus supervisores inmediatos a partir de 2009.
- Se ejecutaron actividades de medición para roles profesionales, específicamente en las VPE Prevención de Pérdidas y Seguridad de Información y VP Banca de Empresas. Se generaron perfiles particulares para el personal del Comité de Continuidad de Negocio y Cluster de Proyectos, así como Delegados de Riesgo.



# CAPITAL HUMANO

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Se ejecutaron 5 talleres de formación en observación de competencias utilizando nuestro modelo, contando con la participación de un grupo de gerentes de diversas unidades de la Organización.
- Derivado de la participación en los autodiagnósticos y la revisión por parte de los Vicepresidentes de las distintas áreas, se inició el programa piloto de la actividad “Formando líderes competentes”, el cual está orientado al reforzamiento y mejoramiento de las competencias de conducción de personas y dirección de equipos de trabajo, dando así el primer paso en la ejecución de programas corporativos de capacitación asociados 100% al modelo de competencias y a los objetivos estratégicos del Balance Score Card Corporativo.

## Responsabilidad Social y Empresarial

### Fundana

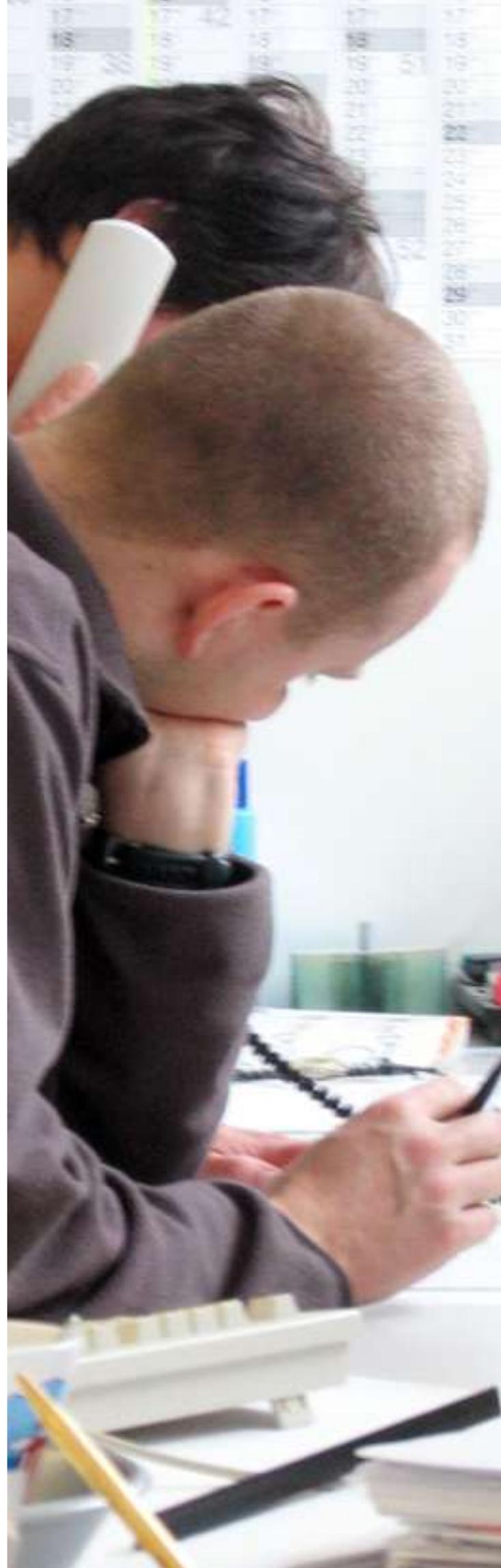
- En julio se llevó a cabo la celebración de “Día del Niño” con la participación de 54 trabajadores de la Organización.
- Durante el mes de septiembre se realizó la fiesta “Regreso a clases” y se les otorgó una donación de útiles escolares valorada en Bs.F. 12.910,19.
- En octubre se celebró la “Fiesta de los Valores”, con la participación de 42 voluntarios que lograron recaudar Bs.F. 14.306.
- En el mes de noviembre, 33 voluntarios participaron en la decoración navideña de las Villas de Fundana.
- En diciembre, 33 voluntarios asistieron a la cena navideña.

### Fe y Alegría

- En octubre se dio inicio al segundo semestre 2008 de los talleres de formación complementaria, dirigidos a los estudiantes del Instituto Universitario Jesús Obrero en Catia. Durante esta primera jornada se realizaron 3 talleres: Prevención contra la Legitimación de Capitales, Rol del Docente y Control de las Emociones, Ética y Moral en el Trabajo. Este programa continuó su aplicación durante los meses de noviembre y diciembre.
- Como parte del proyecto “Desarrollo de Competencias Administrativas y Gerenciales” dirigidos al personal del Instituto Radiofónico Fe y Alegría - IRFA, se realizaron tres talleres de 24 horas académicas cada uno, con las siguientes temáticas: paquete Office, contabilidad básica y materia tributaria, beneficiando a 35 personas.

### Cruz Roja

- En noviembre una delegación de 7 voluntarios corporativos Banesco, brindó apoyo al equipo de la Cruz Roja Venezolana durante el plan



# VOCACIÓN Y CONVICCIÓN

de contingencia activado como consecuencia de las lluvias. Esta labor se complementó con la recaudación de artículos donados por empleados de la Organización (enseres y alimentos no perecederos).

## Programa Vivienda para Empleados “Tu Casa con Banesco”

- Continuando con el programa “Tu Casa con Banesco”, en el mes de julio se iniciaron las protocolizaciones de las viviendas del Desarrollo Salamanca, un programa impulsado y financiado por Banesco para sus trabajadores con ingresos familiares inferiores a Bs.F. 2.530. Durante el período de julio a octubre, 248 empleados firmaron sus documentos de créditos hipotecarios.
- En el mes de octubre se dió inicio a la Megaferia Habitacional en Ciudad Banesco para brindar apoyo y asesoría sobre el beneficio de préstamos quirografarios. Esta feria finalizó en el mes de noviembre, y durante la misma 615 trabajadores concretaron la reserva de sus viviendas a través de los préstamos quirografarios.
- Durante el segundo semestre de 2008, Banesco Organización Financiera otorgó un total de 871 préstamos quirografarios por un monto de Bs.F. 7.309.972,50.

## Responsabilidad Social Empresarial: Vocación y Convicción

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, junto a nuestros socios y aliados sociales desarrollamos una serie de proyectos e iniciativas que procuran la educación y la salud de cada vez más venezolanos.

Al cierre de 2008 la inversión social de Banesco sumó Bs.F. 29,42 millones, de los cuales Bs.F. 19,34 millones se destinaron al ámbito externo para diversos proyectos en beneficio de la comunidad.

La diferencia, Bs.F. 10,08 millones, se reservó para diferentes iniciativas que se traducen en una mejor calidad de vida para nuestros trabajadores.

## Fesnojiv

En el ámbito externo de nuestro programa de RSE más de la mitad de la inversión estuvo dirigida a la Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, Fesnojiv. En 2008 se renovó el convenio firmado con ellos inicialmente en 2004 por Bs.F. 3 millones. En esta oportunidad se acordó otorgarles otros Bs.F. 2,75 millones que fueron erogados a lo largo del año 2008.

La finalidad de este apoyo es el desarrollo del Proyecto Social Pedagógico y Artístico de Fesnojiv que atiende a miles de niños, niñas y adolescentes en todo el país. Este proyecto contempla la ejecución de programas de formación y capacitación de los recursos humanos que requiere el país en el área musical, como la construcción, remodelación y refacción de sus planteles educativos; el equipamiento necesario para que en dichos planteles pueda ser ofrecido el servicio educativo correspondiente y el desarrollo de cualquier programa o actividad relacionados con el Sistema de Orquestas.

## Fe y Alegría

En cuanto a las instituciones de educación superior, el grueso de los recursos (Bs.F. 4,97 millones) fue entregado a Fe y Alegría para la construcción de un nuevo módulo de aulas del Instituto Universitario San Francisco de Maracaibo, de acuerdo con el convenio renovado en 2007 por Bs.F. 12,5 millones, monto que será entregado en cinco años. Fe y Alegría es uno de los principales Socios Sociales de Banesco y en 2002 se inició la relación entre ambas instituciones con la firma de un fideicomiso por Bs.F. 10 millones para la construcción y dotación de tres de sus institutos universitarios ubicados en Barquisimeto, Catia y Maracaibo.

## AVEC

Como parte del convenio firmado en 2007 con la Asociación Venezolana de Educación Católica, que prevé la entrega de Bs.F. 3 millones en el período 2007-2009, en el año 2008 se le otorgó el segundo tramo de los recursos acordados (Bs.F. 1 millón). Los fondos atendieron a 23 escuelas adscritas a la Asociación.

Asimismo, con el objeto de ejecutar la ampliación y mejora de la planta física de la Unidad Educativa

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: VOCACIÓN Y CONVICCIÓN

Trina de Medina, también integrante de la AVEC, Banesco donó Bs.F. 200.000.

## Más educación

En conjunto con la Universidad Católica Andrés Bello materializamos dos proyectos: por una parte, se dedicaron Bs.F. 53.000 para crear la Cátedra Fundacional de Memoria del Periodismo Venezolano Sofía Ímber; y, por otra, se invirtieron Bs.F. 100.000 para el proyecto de ampliación, remodelación y mejora de la Escuela Luis María Olaso.

En el programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de la A.C. Damas Salesianas, uno de los socios sociales de Banesco, los recursos aportados ascendieron a Bs.F. 295.525.

Otras iniciativas que contaron con el apoyo de Banesco a lo largo del año fueron:

- La Fundación Artesanogroup fue beneficiada con Bs.F. 72.750 para el Programa de Desarrollo Social Hacedores de País realizado en La Pedregosa Alta, Estado Mérida.
- En la Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Bs.F. 200.000 se dedicaron al Proyecto de Remodelación y Actualización Tecnológica del Servicio de Oftalmología.
- Patrocinamos la Colección Papiros 2008 de la Editorial Equinoccio de la Universidad Simón Bolívar (Bs.F. 206.000) y el Proyecto de Investigación y Edición de las Obras de José Ignacio Cabrujas (Bs.F. 90.500).
- Se apoyó a la Fundación Badan con Bs.F. 119.940, para la compra de medicinas antineoplásicas para niños con cáncer.
- En la construcción del Colegio CEPIA de la Fundación Autismo en Voz Alto, el monto invertido fue de Bs.F. 230.794.
- La Fundación Marista para el Desarrollo Educativo, Social y de la Salud Integral obtuvo Bs.F. 180.000 para llevar adelante iniciativas educativas.

## En diálogo con la comunidad

En el contexto de nuestras actividades de Responsabilidad Social Empresarial, uno de los



# BANESCO HACE REALIDAD TU SUEÑO

más importantes grupos de interés (stakeholders) de Banesco lo constituye la comunidad de Colinas de Bello Monte, donde se ubica la sede central de nuestra Organización. A finales del segundo semestre de 2008 iniciamos un diálogo sistemático con los representantes de esa comunidad, con el objetivo de desarrollar una relación que facilite la ejecución de programas sociales que beneficien a sus habitantes.

Durante el año 2008 Banesco destinó Bs.F. 300.000 para materializar esos proyectos, y convocó a los actores sociales de la zona (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; la Universidad Bolivariana de Venezuela; el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes; la Junta Parroquial y los Jueces de Paz) para que presentaran iniciativas y proyectos, y así la propia comunidad escogiera los que considerara más importantes así como su orden de ejecución.

Gracias a la participación de estos actores sociales se seleccionaron dos proyectos para llevarlos adelante de inmediato: "Mantenimiento y Mejoramiento de Infraestructuras 2009 de las instalaciones de la Fundación Santo Domingo, dedicadas a la atención a personas de la tercera edad" y "Cursos de Formación para Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal en las áreas de la salud" destinado a personas no escolarizadas y desempleadas de entre 15 y 24 años de edad. Este proyecto fue propuesto también por la Fundación Santo Domingo. También se otorgaron recursos para el Plan de Recuperación del Espacio Público en Bello Monte (reparación de aceras).

## Certificados por el GRI: Pioneros en Venezuela

Banesco Banco Universal se convirtió en la primera empresa venezolana cuyo reporte de Responsabilidad Social Empresarial recibe la certificación del Global Reporting Initiative (GRI), que es el esquema de reportes de sostenibilidad económica, ambiental y social más empleado en el mundo. El Informe de Banesco correspondiente al año 2007 recibió en la categoría B+.

La certificación GRI B+ indica que la entidad bancaria realizó su Memoria de RSE correspondiente al año 2007 cumpliendo con

estrictos parámetros internacionales para la elaboración de los informes de sostenibilidad.

## Innovando Para Satisfacer a Nuestros Clientes

Durante el segundo semestre del año 2008, Banesco Banco Universal llevó a cabo una agresiva estrategia de mercadeo dirigida a la captación de depósitos en cuenta corriente. Para ello diseñamos productos y promociones innovadoras alineadas con las necesidades y expectativas del mercado.

### Promociones

Cuenta Corriente, su mejor opción: ¡Todo Gratis!

Desde el 1° de junio al 30 de septiembre 2008, se realizó el lanzamiento de la campaña Cuenta Corriente con Intereses Banesco, la mejor opción para su dinero, ofreciendo rentabilidad y movilidad, que además posee un atributo único en el mercado, ya que al pagar con su tarjeta de débito Banesco, en puntos de venta Banesco, su compra le puede salir gratis!..., además recibe las exoneraciones de 20 transacciones en cajeros automáticos y 2 chequeras al año.

¡Puedes Viajar en el avión del Real Madrid junto a 2 amigos!

Como una oferta orientada a los segmentos Plan Comercio y Plan Empresas Banesco, con sólo incrementar el saldo de la cuenta corriente afiliada y/o hacer uso de BanescoOnline y Pago Electrónico, entre el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, nuestros clientes optaron por su participación en el sorteo Vuele con 2 amigos junto al Real Madrid CF para disfrutar de un juego en un palco VIP.

Dale la Vuelta con el Premio al Pago Puntual

Con el objeto de incentivar a los clientes que tienen cualquier tipo de crédito en la institución a mantener al día sus pagos, se inició la promoción Premio al Pago Puntual de los productos de Crédito Banesco: Tarjetas de Crédito, MultiCrédito 48 Horas, MicroCréditos y Crédito para Nóminas. Esta promoción, a juicio de los clientes, resultaba de mayor impacto que el programa permanente existente a la fecha.

Con el nuevo programa se realizó un sorteo mensual de 4 paquetes para dar la Vuelta al Mundo para dos personas, en el cual participaron los clientes que realizaron puntualmente el pago de sus créditos Banesco.

Banesco hace Realidad tu Sueño

Entre el 5 de octubre y el 31 de diciembre, fue lanzada la promoción Sueños, la cual permitió a los clientes acumular Estrellas Banesco y con ellas ganar hasta Bs.F 150.000 para hacerles realidad un sueño. Por cada operación realizada a través de la Cuenta Corriente con Intereses asociada a los Planes Banesco: Incremento de saldo promedio en cuenta, Retiros en Cajeros Automáticos Banesco, Afiliación en BanescoOnline, Pagos de Tarjetas de Crédito a través de BanescoOnline, Depósitos y Pagos de Tarjetas de Crédito en AutoServicio, los clientes que participaron, acumularon estrellas e hicieron realidad su sueño.

Promoción Amigos para Banca Premium

Para atender las necesidades de este cada vez más importante segmento, y motivar el crecimiento de dinero fresco a través de la apertura de cuentas con cheques de otros bancos; entre el 5 de octubre y el 31 de diciembre de 2008 fue lanzada la Promoción Amigos. El cliente que refiriera el mayor número de amigos con posibilidades de abrir una cuenta corriente afiliada al Plan Premium, ya estaba participando por Bs.F 20.000, con los cuales podría pagar el saldo de su Tarjeta de Crédito Banesco o recibir una Tarjeta Prepagada con Bs.F 20.000 a su favor.

# BANESCO, LO LLEVAS CONTIGO

## Fórmula 1

Entre el 15 de octubre y el 31 de diciembre de 2008, se inició la Promoción Fórmula 1 entre los clientes de Banca Privada afiliados al Plan Primera Clase, con la cual al acumular kilómetros por Incrementar Saldos Promedio, Retirar de Cajeros Automáticos Banesco, Afiliarse a BanescoOnline y Cancelar Tarjetas de Crédito Banesco y CANTV a través de Autoservicio, participaron y ganaron: boletos aéreos, que incluyeron traslado Aeropuerto - Hotel - Aeropuerto, traslados al circuito + entradas, 4 noches de alojamiento en hotel 5 estrellas, impuesto de alojamiento, desayunos diarios, seguro de viaje a:

- Tour Grand Prix Mónaco (1er lugar)
- Tour Grand Prix Barcelona (2do lugar)
- Tour Grand Prix Turquía (3er lugar)

Todos prefieren los Puntos de Venta Banesco  
Con la visión de aumentar la facturación por los Puntos de Venta Banesco, del 16 de julio al 16 de noviembre, fue lanzada la Promoción Ticket Premiado Otros Bancos, con la cual aún los tarjetahabientes de otros bancos podían recibir su compra gratis, sólo al pasar su tarjeta de crédito por un punto de venta Banesco.

¡10.000 compras gratis en Navidad!

"Gratis que Banesco paga por Usted" fue la frase que leyó el cliente que pagó, desde el 1° de noviembre al 31 de diciembre, con su Tarjeta de Débito Banesco, a través de un Punto de Venta Banesco y recibió el voucher de consumo premiado al momento de realizar su feliz compra. Ticket Premiado premio en Navidad la preferencia de 10.000 clientes.

## Alianza Banesco - Cinex

Ir al cine te cuesta la mitad del precio gracias a la alianza que desde hace más de 5 años han mantenido Banesco y Cinex, con la cual el cliente recibe 50% de descuento de martes a viernes al pagar su entrada al cine con sus Tarjetas de Crédito o Débito Banesco. Este año se ofrecieron beneficios adicionales, agregando valor a la oferta para nuestros clientes.

## Banesco-Cinex

La Promoción Premier High School Musical 3, con la que desde el 27 de octubre al 16 de noviembre de 2008, toda persona que pagó su entrada en una sala Cinex con sus Tarjetas de Crédito o Débito Banesco, participó en el sorteo de entradas para asistir, junto con 3 invitados, a la premier privada de la película High School Musical 3 de Disney, la cual fue proyectada el día 22 de noviembre en la sala Cinex del Centro Comercial San Ignacio.

## ¡Más Alianzas!

Ofrecimos descuentos especiales para nuestros clientes a través de alianzas con los Hoteles Hesperia Playa El Agua y Hesperia Isla de Margarita, Regal y Banservice.

## Más tiempo para vivir, menos tiempo en el banco...

Banesco, Lo Llevas Contigo

Durante el último semestre de 2008, Banesco se alinea con las tendencias internacionales al iniciar un nuevo camino para posicionar su oferta de la mejor calidad de servicio, a través de la banca electrónica Banesco, donde quiera que se encuentre, 24 horas, 365 días al año.

La Campaña Banesco, Lo Llevas Contigo, fue desplegada a través de los más importantes medios de comunicación con el objeto de incentivar y fomentar el uso de la banca a distancia: Internet, SMS, ATMs, Banca Telefónica, Pago Electrónico y domiciliaciones por parte de los clientes, para que con la mayor comodidad, y en el menor tiempo, puedan realizar sus operaciones financieras apoyados en la más avanzada y segura tecnología, diseñada para que tengan más tiempo para vivir, mientras ahorran tiempo en sus operaciones financieras.

## Únicos en Venezuela con la Certificación McAfee

Banesco tiene el sistema más seguro de la banca, no sólo por monitorear las transacciones de nuestros clientes las 24 horas, confirmar las transacciones realizadas por mensajerías de texto mediante celular, brindar seguridad en el uso de puntos de venta y cajeros automáticos, sino también por la constante evaluación e implementación de los más modernos y sofisticados sistemas de seguridad, razón por la cual fue reconocida con el certificado internacional McAfee.

## Baneskín: El pana del Ahorro

Banesco, pensando en un programa responsable de educación y orientación a sus clientes para que obtengan los mayores beneficios en cuanto a tiempo y dinero de su relación bancaria, ha creado a Baneskín, un interlocutor que queremos se conecte con esa parte emocional de nuestros clientes y del público en general, en nuestra permanente oferta de cercanía y calidad de vida que Banesco procura para ellos.

Para la introducción del personaje, Baneskín: El Pana del Ahorro, fueron contemplados los medios TV, Radio, Prensa, Cine, Revista e Internet. Baneskín se posicionará como un personaje con un lenguaje fresco.

## Domiciliación Electricidad de Caracas

Teniendo como norte motivar e incentivar a los empleados Banesco a pagar el consumo por concepto



Electricidad de Caracas a través de la domiciliación en cuenta o tarjetas de crédito, durante el segundo semestre de 2008 fue llevada a cabo en Ciudad Banesco una campaña de domiciliación con una duración de 3 días. El objetivo de esta domiciliación es disminuir el congestionamiento de las agencias e impulsar el uso de la Banca Electrónica.

## Para acercarse a la Marca

Nuestra marca, productos y servicios, siempre están presentes en los eventos de mayor relevancia e interés para nuestros clientes y público en general. Es por ello que en este segundo semestre participamos en los principales eventos a nivel nacional.

### Eventos de Referencia Nacional

Feria Internacional del Arte y Antigüedades en Maracaibo y Expo-Mueble Aragua, en los que ofrecimos una atractiva gama de productos entre los que destacan productos de crédito rápido, además de importantes servicios.

### Eventos Sector Salud

Mes de la Salud Locatel a nivel nacional, donde impulsamos nuestros productos y servicios a través de una importante presencia de marca.

### Eventos Sector Automotor

Con la finalidad de promocionar nuestros atractivos productos, CrediCarro por Internet y CrediVehículos, durante este segundo semestre del año 2008, estuvimos presentes en ExpoCírculo Automotriz, exhibición instalada en el Centro de Exposiciones del Centro Comercial Concreta, CECON, Automarket 2008, expuesta en el CCCT y en AutoShow, llevada a cabo en el Centro de Exposiciones de la Universidad Metropolitana, CIEC.

### Eventos Sector Energía

Estuvimos presentes en la XVIII Exposición Latinoamericana del Petróleo, la más grande feria del petróleo, realizada en Maracaibo, Estado Zulia, donde promocionamos la Banca de Energía para este sector de la economía.

## Midiendo... Escuchando al Cliente...

Durante el segundo semestre de 2008 se mantuvieron las mediciones y tracking, que permiten el seguimiento y monitoreo de los diferentes canales y puntos de atención que la Organización ofrece,

garantizando de esta manera la información necesaria para gestionar y afianzar la calidad de servicio, así como todo el soporte relacionado con la valoración y mejoramiento de la oferta de productos y proyección de marca, de los cuales se desprenden:

- Medición de Ofertas: lanzamiento “Cuenta Corriente”, “Promociones de Navidad Estrellas, Ticket Premiado TDD” y “Promo Ticket Premiado TDC otros bancos”, así como la promoción para clientes jurídicos “Real Madrid”.
- Evaluación necesidades financieras y potencial de oferta Segmento Pymes.
- Para Banca Comunitaria: Potenciación de la relación con Aliados Comerciales BCB, Mejoramiento de la oferta Barras de Atención y PosWeb, así como el correspondiente estudio anual de Satisfacción de los clientes de este segmento.
- En el área de seguimiento publicitario: Tracking trimestral comunicaciones Banesco vs. Peer Group.
- Brand Equity por Segmentos: Naturales, Pymes y Comercios, diseño de curvas de valor y modelo de preferencia de marcas.
- Cliente Misterioso: Productos de Crédito, atención y cumplimiento de oferta por parte del personal de la Red de Ventas.
- Proyecto “Medición satisfacción con atención y cierre de requerimientos”.
- Segunda aplicación de los programas de Auditorías de Servicio y Satisfacción de clientes en Agencias y Segmento Comercial.
- Presentación de resultados de los Programas Pilotos de Auditoría y Satisfacción Banesco Seguros y Segmento Banca Privada.
- Auditoría Banca Telefónica Banesco y Centro de Atención Banesco Seguros.

La generación de indicadores de calidad, en conjunto con los elaborados por otras áreas de la Organización, permitió la construcción de un tablero para la gestión del servicio, en donde se refleja la disponibilidad y eficiencia de los canales de atención y la valoración del público en relación con el uso de los mismos. De igual forma, los insumos generados por los diferentes programas permanentes y estudios ad hoc que se entregaron en el segundo semestre complementan la toma de decisiones de las diferentes unidades organizativas.

## Canales Electrónicos

Al cierre de 2008, las transacciones a través de los canales electrónicos de Banesco experimentaron un crecimiento relativo del 78,6% con respecto al promedio del año anterior, al pasar de 38,9 millones a 69,6 millones de transacciones promedio mensuales.

La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 87,46%, lo cual representa una mejora de 7,16 puntos porcentuales con respecto a 2007.

### BanescOnline

Diciembre 2008 cierra con 1,6 millones de clientes afiliados, lo cual significa que en el período se incorporaron 425.454 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 35,24% con respecto a diciembre 2007.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 41,7 millones, logrando incrementarse en 122,6% con respecto a 2007. En cuanto a montos manejados en 2008, tenemos que la cifra mensual promedio se ubicó en Bs.F. 4,5 millones, mostrando un ascenso de 77,3% con respecto a 2007.

En el segundo semestre se agregaron a este canal nuevas funcionalidades al servicio de mensajería de texto (SMS), entre las cuales se encuentran: Consulta de saldo y crédito disponible de TDC, Consulta de pago mínimo y fecha pago de TDC, Consulta de pago y fecha de pago de TDC y Consulta CADIVI.

### Centro de Atención Telefónica (CAT)

Para el año 2008, el servicio manejó un promedio mensual de 4,2 millones de llamadas, de las cuales más de 1 millón son atendidas a través de los agentes de atención telefónica. En cuanto a transacciones, el canal manejó un promedio mensual de 1,9 millones de transacciones con una participación del robot (IVR) del 91%.

Durante el segundo semestre se incorporaron nuevas funcionalidades al canal tales como: Solicitud PIN TDC y Activación de Tarjeta de Crédito, las cuales se realizan a través del robot.

## Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, Autoservicio y Dispensadoras de Chequeras

Al cierre del año 2008, Banesco cuenta con:

- 50.554 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizan 8,5 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo de 38,2% con respecto a 2007.
- 1.711 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 8,6 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 8,2 millones promedio (Adquiriente) en 2008. Es decir, 22,8% y 22,41%, respectivamente, más que el año anterior. Igualmente nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirientes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- 392 Equipos de Autoservicio que registraron 581.659 transacciones promedio mensuales, equivalente a un crecimiento de 42,40% en comparación con respecto a 2007.
- 278 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 165.790 transacciones en promedio mensual, lo que representa un crecimiento de 2,42% con respecto a 2007.

## Medios y Servicios de Pago

### Servicios de Cash Management

Al cierre de 2008 conseguimos incrementar las transacciones en 18,4% y los montos manejados en 74,8% con respecto al año 2007, para los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones, a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

La cartera de clientes cerró en 6.856 clientes, de los cuales 5.393 corresponden al servicio de Nóminas, 643 a Domiciliaciones y 550 al servicio de Pago Proveedores. Ello fue posible gracias al arduo trabajo realizado por nuestros ejecutivos en el mantenimiento de la cartera, la oportuna y eficiente atención de la unidad de soporte y la incorporación de 1.231 clientes durante el año.

# NEGOCIO EMISOR

## Servicios de Recaudación

El servicio registró un incremento en el monto recaudado de 39,9% con respecto a lo registrado en 2007. Así mismo, las transacciones aumentaron en 18,4% en el mismo período.

Los montos por transacción alcanzaron un ligero aumento de 0,4% con respecto a 2007, al pasar de Bs.F. 2.343 por transacción a Bs.F. 2.352 por transacción en 2008. Se implementaron un total de 20 Asociados Comerciales al servicio.

## Negocio Emisor Tarjetas de Débito

- Banesco reafirma su liderazgo en el mercado de Ventas POS de tarjetas de débito con una participación de 22,10% al cierre del año 2008, registrando una diferencia de 4,75 puntos con respecto a su competidor más cercano. Este liderazgo se basa en estrategias tanto de colocación como de niveles de servicio que incentivan el uso y preferencia de las tarjetas de débito Banesco, tales como el mantenimiento de niveles óptimos de aprobación de las transacciones en puntos de venta.
- Para este segundo semestre, se implementaron estrategias de servicio que contribuyeron al proceso de la migración de las transacciones a los canales electrónicos. Se incrementaron los niveles de aprobación de retiros diarios por cajeros automáticos Banesco con tarjeta de débito durante épocas importantes de consumo, con el fin de responder a las crecientes necesidades de los clientes y aumentar la calidad en el servicio ofrecido.
- Asimismo, se desarrollaron estrategias de incentivo al uso, implementando beneficios de interés para todos nuestros clientes de tarjetas de débito Banesco a través del programa "Ticket Premiado", donde se premió a más de 10.000 clientes con su compra gratis por haber utilizado su tarjeta en los puntos de venta Banesco. Además del relanzamiento de la Promoción Cinex con nueva imagen para que los clientes disfruten sus "Momentos de Película" al 50% de descuento al cancelar sus entradas con las tarjetas Banesco, así como las diferentes promociones vigentes durante todo el período,

apalancadas en alianzas estratégicas con reconocidas marcas. Otro beneficio a destacar fue el lanzamiento de la premier exclusiva para tarjetahabientes Banesco de la película "High School Musical 3, la Graduación", donde 220 clientes ganaron entradas gratis para asistir a la premier con sus acompañantes, disfrutando de la misma más de 880 personas.

## Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

- Banesco, para este semestre, mantiene su liderazgo en ventas de tarjetas de crédito en el mercado venezolano, registrando un incremento de 20,81% en ventas comparado con el mismo período del año pasado, con un share de ventas de 28,39% al cierre del 4º trimestre, logrando incrementar la brecha con su competidor más cercano en 13,7 puntos, sustentado en las estrategias que se han venido aplicando al negocio.
- Banesco, en la búsqueda constante de mejorar la calidad de servicio, y ofrecer a nuestros clientes rapidez y seguridad en sus transacciones, automatizó la generación de la clave secreta de la tarjeta de crédito Banesco, con la cual nuestros clientes pueden realizar avances de efectivo a través de cajeros automáticos, banca telefónica y taquillas para su entera comodidad. De igual manera, estableció programas dirigidos a los promotores en los canales de atención (red de agencias), para reforzar los conocimientos sobre tarjetas de crédito, afianzar los beneficios de cada producto y dar mayor satisfacción a las necesidades de cada segmento de clientes. Banesco premió al personal que alcanzó los mejores resultados.
- Banesco lanzó su promoción "Esta Navidad la disfrutas en diciembre y la celebras en Carnaval", dirigida a todos los tarjetahabientes Banesco, a través de la cual nuestros clientes podrán cancelar sus consumos de diciembre en el mes de febrero, disfrutando de dos puntos de descuento en la tasa de interés. Adicionalmente, continuó con su promoción "Pague Puntual y déle la Vuelta al Mundo con Banesco", con la finalidad de incentivar a nuestros clientes a mantener sus pagos puntuales y record crediticio.

# SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

- Banesco, innovando a través de nuevos productos jurídicos, dio inicio al programa piloto tipo distribución con la empresa Digitel, el cual tiene como finalidad optimizar la cobranza y mejorar el flujo de caja de la empresa y ofrecer a sus distribuidores amplios beneficios como planes de financiamiento, líneas de crédito acorde a sus necesidades, así como rapidez y facilidad para realizar sus compras.

## Segmentos Especializados

### Banca Comunitaria Banesco

A dos años y medio de gestión, Banca Comunitaria, iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas, continúa ampliando su presencia en el país ofreciendo productos y servicios financieros ajustados a las necesidades de la población de bajos ingresos. En tal sentido, se consolida como un negocio rentable con responsabilidad social, logrando acercar el banco a las comunidades.

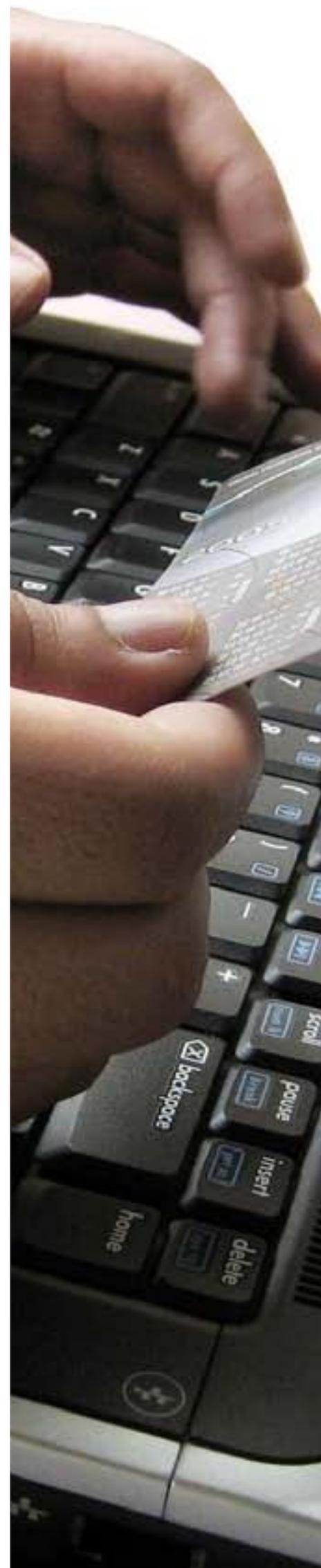
Al 31.12.08, contamos con 57.440 clientes, hemos otorgado 28.118 Préstamos para Trabajar, 5.416 Préstamos Personales, 26.209 clientes se han afiliado al Ahorro Paso a Paso y 233 han adquirido una Póliza de Vida Integral.

El producto más solicitado de Banca Comunitaria es el Préstamo para Trabajar. Los 28.118 microcréditos otorgados alcanzan un monto total liquidado de Bs.F. 168 millones, con una tasa de morosidad de apenas 1,87%.

Estudios de satisfacción realizados a nuestros clientes por la VP de Mercadeo Táctico, han demostrado que entre los aspectos más valorados por los clientes de BCB se encuentran el Ahorro Paso a Paso, mecanismo que le permite a los clientes ahorrar de forma segura y eficiente a la vez que les ofrece incentivos, y la Cuenta Comunitaria, valorada igualmente por promover la bancarización con trámites sencillos y sin montos mínimos de apertura. Este segundo semestre alcanzó 14.575 cuentas para un total acumulado de 57.440 cuentas, con un saldo total de Bs.F. 12,1 millones. Asimismo, 13.457 clientes se afiliaron al Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta acumulado de Bs.F. 1,5 millones.

La labor de Banca Comunitaria va más allá de la simple venta de sus productos. Al facilitar el acceso a los servicios financieros a la población de bajos ingresos, hemos logrado un cambio de paradigmas, evidenciado en la valoración de los beneficios de la bancarización. Específicamente en cuanto a bancarización, el 46% de los Préstamos para Trabajar, fueron microcréditos otorgados por primera vez, y 23% de esos clientes, abrió por primera vez una cuenta bancaria.

En relación a la expansión de la red de atención, se incrementó el número de zonas atendidas con la inauguración de una nueva agencia en Cúa, así como la ampliación de la Agencia La Vega con la instalación de un trailer comunitario en el Parque Juan Cuchara. Con éstas, alcanzamos un total de 12 Agencias Comunitarias, junto a las ya existentes en La Vega, Antimano, San Martín, Guarenas, Petare, La Isabelica (Valencia), Puerto





Cabello, Higuerote, Los Roques, Catia y El Cementerio. De esta manera, estamos atendiendo a 530 nuevos sectores para un total de 1.605 barrios populares en dichas zonas y sus alrededores.

Igualmente, alineados con el propósito de atender de manera personalizada las solicitudes de crédito de los microempresarios y permitir que nuestros clientes puedan realizar sus transacciones de retiro, depósito y consultas en la comodidad de sus propias comunidades, este semestre hemos incrementado en 27 el número de canales de atención a través del establecimiento de nuevos aliados comerciales.

Actualmente, contamos con un total de 207 puntos de atención en las zonas populares en donde tenemos presencia, distribuidos en 46 Barras de Atención que son atendidas por personal de Banca Comunitaria, y 161 PosWebs en los comercios aliados.

Con la finalidad de complementar nuestra oferta de productos y contribuir con el crecimiento de nuestros microempresarios y mejorar su calidad de vida, Banca Comunitaria en alianza con la VP de Comunicaciones y Asuntos Sociales, inició en el mes de octubre un Programa Piloto de Formación de Microempresarios, que le brindó a los clientes de Banca Comunitaria Banesco herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que les permitirán optimizar el rendimiento de sus negocios. Este Programa de Formación fue totalmente gratuito para los participantes.

Para su diseño y ejecución, se establecieron alianzas con organizaciones de desarrollo social de reconocida trayectoria, encargadas de llevar a cabo las diferentes etapas establecidas en el proyecto. En tal sentido, el programa se impartió a través de tres módulos: uno enfocado hacia el crecimiento personal y desarrollo humano, ofrecido por Invecapi; otro sobre la formación financiera y de mercadeo, que dictó la UCAB a través de los estudiantes del servicio comunitario de las Escuelas de Economía y Administración y Contaduría y, finalmente, la inducción tecnológica a cargo del Voluntariado Corporativo de Microsoft.

Los beneficiados de este piloto fueron 56 microempresarios de la zona de San Martín dedicados a diversos negocios -comerciantes de víveres y ropa, tipógrafos, taxistas, costureras, peluqueras, reposteras y hasta una fotógrafa, entre otros. Tras culminar exitosamente cada uno de los

módulos, se les impartió una charla sobre las oportunidades a nuevos mecanismos de financiamiento que les ofrece tanto la BCB como la banca convencional.

Seguidamente, para conocer si efectivamente hubo un proceso de adquisición y aplicación de las competencias por parte de los microempresarios y si los aprendizajes a través de módulos redundaron en el mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios, la Consultora Foco Sustentable realizó una medición ex ante y ex post sobre los conocimientos previos y posteriores manejados por los mismos.

Entre los cambios significativos que encontramos se evidencian algunos aspectos básicos del funcionamiento del negocio:

- Al inicio del curso sólo 79% tenían un plan de negocio, al finalizar el proceso de capacitación 87,5% de los microempresarios tienen plan de negocio.
- Al inicio del curso sólo 43% de los microempresarios tenía un plan de mercadeo, al finalizar 71,7% lo ha elaborado, y de estos, el total de los microempresarios ha aplicado dicho plan al finalizar el taller.
- Al inicio del curso sólo 37,8% de los microempresarios realizaban actividades de control para cada una de las áreas funcionales del negocio, una vez finalizada la capacitación esta cifra aumentó a 71,4%.
- En relación al asiento contable de ingresos y egresos, se observó también un incremento en aquellos microempresarios que registran estos rubros, pasando de 75% antes del curso a 91,7% al finalizar el curso.

Finalmente, al preguntarle al microempresario si sabe si está ganando o no con el negocio, se evidencia un aumento sustancial pasando de 82,6% a 97,9%.

En otro orden de ideas, el día 23 de octubre de 2008 se otorgó el Premio Citibank para microempresarios. El objetivo de este premio es contribuir a aumentar el conocimiento sobre el importante papel que los microempresarios juegan en sus economías locales y la relevancia de las microfinanzas como una herramienta para aliviar la pobreza. Andrés Ibarra y María Inés Pomareda fueron reconocidos por su esfuerzo, logrando

# BANCA DE ENERGÍA

## BANCA PRIVADA

hacerse acreedores del primer y tercer lugar, respectivamente, en la categoría comercio. Además, un total de 7 microempresarios atendidos por BCB recibieron menciones en el citado galardón.

Andrés Ibarra es pescador de Los Roques y es atendido por la Agencia Comunitaria ubicada en el Archipiélago. Recibió la suma de Bs.F. 8.000 más otros Bs.F. 4.000 para material POP. Por su parte, María Inés Pomareda es dueña de un pequeño restaurante en Las Adjuntas y es cliente de la Agencia Comunitaria Antímano. Junto al reconocimiento, recibió Bs.F. 5.000.

Ambos microempresarios fueron invitados a un curso que dicta ACCIÓN Internacional sobre Ahorro e Inversión.

Durante la ceremonia, Citibank Venezuela le otorgó un reconocimiento a Banca Comunitaria Banesco por promover el desarrollo de los pequeños empresarios que permite que cada día Venezuela cuente con más casos de éxito que mostrar al mundo.

Por otra parte, en este segundo semestre, hemos continuado trabajando en el establecimiento de alianzas estratégicas a través de las cuales hemos podido ampliar nuestra labor. En el mes de noviembre iniciamos un plan piloto en alianza con la distribuidora de productos de consumo masivo Ponce & Benzo. En este piloto pudimos captar y atraer nuevos clientes e impulsar el desarrollo de microempresarios bodegueros y mayoristas en sus comunidades. Además, se realizaron campañas de bancarización en empresas como El Bloque De Armas, donde les ofrecimos a sus trabajadores y a sus familiares nuestros productos, siendo el Ahorro Paso a Paso el más solicitado. Igualmente, en La Guaira se realizaron operativos de bancarización en líneas de transporte y de taxis donde ofrecimos nuestros productos y se abrieron más de 500 cuentas comunitarias. Otra de las empresas beneficiadas fue PDVSA, ubicada en la Planta de Guarenas. En esta institución sus empleados fueron muy receptivos con los diferentes productos, valorando la iniciativa de llevarles el banco a su lugar de trabajo. Finalmente, en el Estado Carabobo las campañas se realizaron con mucho éxito en la Universidad de Carabobo (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales), en el Municipio Mariara, sector Pueblo Nuevo y en el mercado de mayoristas de Tocuyito.

Nuestro objetivo fundamental es continuar ampliando y expandiendo la oferta de servicios para lograr una bancarización masiva y, de ese modo, promover el fortalecimiento de Banca Comunitaria como propuesta integral para satisfacer las necesidades financieras de la población de bajos ingresos.

### Banca de Energía

Continuamos liderizando los tres sectores básicos de nuestro negocio y somos uno de los segmentos líderes en el banco, primeros en captaciones y créditos de los sectores eléctrico y siderúrgico y apoyo preferente para empresas contratistas y de servicios del sector petrolero, contribuyendo de esta forma al impulso de la economía y al desarrollo del país.

En otros negocios destaca la participación en los seguros de las empresas mixtas de PDVSA como compañía venezolana y un importante resultado en el área de Fideicomiso alcanzando para el segundo semestre más de Bs.F. 35 millones en captaciones.

### Banca Privada

En el segundo semestre nos consolidamos como una Banca de Negocios, a través del cruce de productos de crédito con los tradicionales productos del pasivo habituales en este segmento. Actualmente atendemos a los más importantes empresarios del país, aprovechando la sinergia con la Banca de Empresas y las demás Bancas de Personas Jurídicas dentro de la Institución.

En la encuesta de Calidad de Servicio realizada a nuestros clientes en el mes de julio obtuvimos una calificación de 9 puntos, lo cual es considerado un altísimo nivel muy por encima de los estándares del sector. Esta encuesta se realizó a nivel nacional a un total de 500 clientes. La atención personalizada es el atributo mejor valorado.

Entre julio y septiembre se constituyó el nuevo equipo de la Gerencia Regional de Mercado de Capitales, respondiendo al rediseño organizacional del área, orientado a brindar asesoría y atención a los clientes con inversiones en esta tipología de productos. El nuevo equipo, con sede en Caracas, brindará atención telefónica

y presencial a todos los clientes en el Territorio Nacional.

En diciembre finalizó el Segundo Programa de Certificación de Asesores Financieros dirigido a los Gerentes de Negocio de la Banca Privada. La Certificación impartida por la prestigiosa firma Softline Consultores, va orientada a consolidar los conocimientos financieros de los Gerentes de Negocios, para crear un estándar de atención y asesoría a los clientes de este segmento.

Al cierre de diciembre, los Pasivos de la Banca Privada representan el 5% del total de los Pasivos del Banco, registrando un incremento de 2% con respecto al primer semestre de 2008. Se cumplieron las metas de Crecimiento del Pasivo, Margen Financiero, Mezcla de Pasivos, Seguros, Fideicomiso, Tarjetas de Crédito, Cruce de Productos, Índice de Calidad de Servicio, Captación de Clientes y Ejecución Presupuestaria, lo que consolida a la Banca como una Unidad de Negocios rentable y en franco crecimiento.

La calidad de nuestra cartera de crédito viene certificada por una morosidad del 0,09% al cierre del mes de diciembre de 2008.

En el semestre se captaron 670 nuevos clientes en todo el país. Adicionalmente, un total de 1.085 clientes provenientes de otras áreas del Banco pasaron a disfrutar de los beneficios y la atención de la Banca Privada.

## Banca Sector Público

Los logros más importantes alcanzados por la Vicepresidencia de Banca Sector Público son:

- El desarrollo de una estructura regional de atención a las instituciones de gobierno y de servicio público en el interior del país, con el objeto de dar una mejor, más cercana y más especializada atención a las Gobernaciones y Alcaldías y a sus institutos adscritos, a Universidades y a las empresas hídricas.
- El incremento en la utilización de canales electrónicos en los servicios de medios de pago en las instituciones públicas atendidas.

## Segmento Premium

La Vicepresidencia Segmento Premium logró posicionarse dentro de la Organización para este semestre, con una participación en sus pasivos de 13,6%, mostrando un constante crecimiento comparado con el anterior, cuando alcanzó 11%. Esto no es más que el compromiso de estimular la adecuada selección de nuestros clientes y la fidelidad de los mismos.

Siempre a la vanguardia de las exigencias de la Organización y mejorando la calidad de servicio a cada vez un mayor número de personas naturales, hoy son atendidos 57.600 clientes con 229 Asesores desplegados en todo el territorio nacional, lo que a la fecha representa un crecimiento del 21,62% en personas atendidas, dada la incorporación de 10.239 nuevos clientes a este segmento.

En el segundo semestre este segmento logró el cumplimiento de sus objetivos creciendo 49% con respecto al cierre de junio de 2008. La estructura de captaciones pasivos bolívares, mejora significativamente pasando de 67% a 70% a la vista, logrando mejorar los niveles de rentabilidad organizacional.

En cuanto a Cartera de Crédito se refiere, se destaca un crecimiento en el rubro vehículos en 34% y en créditos hipotecarios (Recursos Propios) en 27%. Entre otros indicadores, esta Vicepresidencia logró ubicar los niveles de morosidad en 0,13%.

Continúa el liderazgo en la formación de los Asesores de Negocios, manteniendo resultados excelentes, demostrando una vez más que el equipo está eficientemente capacitado para ser incorporado en nuevos roles de nivel superior, permitiendo así una disminución en la formación de nuevos ingresos.

## Banca Corporativa

Durante el año 2008, la Banca Corporativa Banesco se consolidó como segmento de negocio, con liderazgos importantes en varios sectores económicos, convirtiéndonos en banco de referencia para muchos clientes de perfil multinacional. La relación fue fortalecida mediante respuestas



oportunas a las necesidades financieras de los clientes, con un modelo de negocios personalizado e integral, lo cual permitió alcanzar cifras record en volumen de negocios, con una participación superior al 27% del total del segmento de personas jurídicas.

En aras de continuar nuestro plan de desarrollo de negocios y focalizando nuestra atención en las grandes corporaciones nacionales y multinacionales, acompañados de la confianza, solidaridad y reciprocidad que los clientes han depositado en la Institución, así como en el equipo humano responsable de la gestión, llegamos a obtener un crecimiento en la base de clientes de más de un 6%, aunado al fortalecimiento de relaciones comerciales con una mayor cobertura en la Región Central del país.

Destaca nuestro aporte (52%) en la atención de programas especiales de financiamiento, dirigidos a diversas inversiones, entre las que podemos mencionar los Proyectos Ferroviarios e Hidroeléctricos (17%), Manufactura (24%), Agroindustria (8%) y Turismo (3%).

La clave de este éxito se sustentó en la asistencia en operaciones de Comercio Internacional, con esfuerzos importantes en la gestión de intermediación, tramitación de divisas y otorgamiento de créditos; así como importantes desarrollos tecnológicos que apoyaron la creación de canales alternos más efectivos en la transaccionalidad, especialmente en temas de recaudación, pago a proveedores y domiciliaciones. Estas acciones, sumadas al negocio medular de intermediación, permitieron una mayor contribución a los resultados globales de la Organización.

## Banca Agropecuaria

La Cartera Agrícola al cierre de 2008 se ubicó en Bs.F. 2.701 millones, colocando a Banesco, prácticamente como lo fue durante todo el año, en el mayor actor en la oferta de servicios financieros para el agro en el país. El requerimiento de cartera obligatoria de 21% de la cartera bruta promedio de 2006 y 2007 se cumplió con un exceso de Bs.F. 45 millones, para un total de 21,3%.

Esta posición se alcanzó con una clara estrategia orientada a la atención de los principales rubros que se producen en el país: maíz, arroz, ganadería de carne, ganadería de leche, producción de pollos, huevos y cerdos, entre muchas otras actividades, y al apoyo a proyectos de inversión, a través de financiamientos de largo plazo, en actividades que requieren de mayores periodos de maduración.

En este sentido, los cultivos de cereales (maíz, arroz, sorgo) ocuparon el 57% del financiamiento otorgado, mientras que la producción de proteína animal (carne, leche, huevos y cerdos) concentró más del 38% de estos fondos. Por otra parte, la innovación que caracteriza a la Organización también estuvo presente en la agenda de la Cartera Agrícola, por la vía de la creación de alianzas entre proveedores de equipos agrícolas y productores, lo cual permitió generar propuestas de financiamiento sin precedentes en el mercado.

En términos geográficos, la presencia de la oferta de financiamiento agropecuario está en toda la red de agencias. Sin embargo, la concentración del financiamiento emula la producción agrícola del país con una mayor presencia en la Región Centro Occidental -Portuguesa, Lara, Barinas y Yaracuy- (aproximadamente 42%), seguida de la Región Centro Los Llanos -Aragua, Carabobo, Guárico y Apure (aproximadamente 35%) -.

Así mismo, dado que el Banco cuenta con una unidad especializada en el sector, la mayor parte de los créditos se presentan por este canal. Sin embargo, las Bancas Especializadas y la Red de Agencias tuvieron un importante rol en atender y referir muchos de los productores y agroindustrias que hoy conforman nuestra cartera de créditos.

# FIDEICOMISO CRÉDITOS

## Fideicomiso

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs.F. 5.744 millones al cierre del mes de diciembre de 2008, disminuyendo sus activos en Bs.F. 90,5 millones durante el segundo semestre, lo que representa un -1,55% de variación.

La cartera de Fideicomiso se encuentra desagregada de la siguiente forma: Bs.F. 2.133 millones corresponden a activos del sector privado (37% de la cartera) y Bs.F. 3.611 millones corresponden a recursos provenientes del sector público (63% de la cartera), entes centralizados y descentralizados.

De igual forma, el 45% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos con Bs.F. 2.588 millones, destacándose con un crecimiento por Bs.F. 286 millones con relación al semestre anterior, 23% de Administración (Bs.F. 1.336 millones), 19% a Fideicomisos de Garantía (Bs.F. 1.077 millones, y 9% a los de Inversión, que ascienden a Bs.F. 504 millones; Los Fideicomisos de Características Mixtas componen el 4% de la cartera (Bs.F. 238 millones).

Durante el segundo semestre del año 2008 se constituyeron 238 nuevos Fideicomisos, lo que representa un aumento del 68% en relación al semestre anterior. Los negocios existentes en Fideicomiso alcanzaron 7.119 planes, de los cuales 4.869 son Fideicomisos de Administración, 1.205 Fideicomisos Colectivos, 999 de Inversión y 45 de Garantía.

Para el total del sistema financiero, los Activos de los Fideicomisos se ubicaron al cierre del segundo semestre en Bs.F. 71.330 millones, luego de una disminución de Bs.F. 29.094 millones (29,0%) en dicho lapso. Banesco, en su condición de fiduciario se mantuvo en el mercado en segundo lugar con respecto a los Bancos del Sector Privado, mientras que en relación al mercado fiduciario total, Banesco culminó el año 2008 con una participación de 8,1%.

## Créditos

En el año 2008 las operaciones crediticias, en todas sus modalidades representaron, por la complejidad de la economía nacional, un gran reto para las instituciones financieras, lo que conllevó a adoptar medidas para atender oportuna y eficientemente las necesidades de todos nuestros clientes. Con la aplicación de las políticas establecidas por la Junta Directiva a principios de año y la preferencia de





nuestros clientes, quienes percibieron en nuestra institución la mejor opción para financiar sus proyectos, se logró una cartera bruta de crédito de Bs.F. 18.945 millones, la mayor del sistema financiero venezolano, equivalente al 14,9% del total administrado por la banca, luego de un crecimiento de 14,3% en relación al cierre del año anterior, manteniéndonos como el mejor banco del país en lo que respecta a créditos, lo cual demuestra la confianza de nuestros accionistas en el desarrollo de los diferentes eslabones que conforman la economía nacional, lo que trae como consecuencia la generación de empleos y prosperidad económica para los venezolanos.

Es importante destacar el empuje que le dimos a lo largo del año 2008 a las carteras especializadas: Agrícola, Microcréditos, Construcción, Manufactura y Turismo. La Cartera Agrícola aumentó en 66,7% en relación al año anterior, para ubicarse en Bs.F. 2.701 millones, 0,35% por encima del coeficiente exigido por la Ley, equivalente al 21% de la Cartera Bruta promedio de los años 2006-2007.

Por su parte, en el segmento de Microcréditos, Banesco mantiene activamente su rol protagónico en el financiamiento a la pequeña empresa y a los emprendedores, administrando una cartera de Bs.F. 882 millones, saldo que representa el 4,7% de la cartera de crédito registrada al 31/12/2008, con lo cual se cumple ampliamente con el 3% requerido legalmente. Especial orgullo nos da el éxito alcanzado a través de la Banca Comunitaria, ya que hemos logrado afianzarnos en los estratos con menos recursos de la sociedad con la figura del crédito, contribuyendo así a la bancarización del sector. De esta manera, apoyamos firmemente a que un número cada vez más grande de venezolanos logren, mediante el apoyo financiero que les brinda nuestra institución, alcanzar metas tanto económicas como de superación, que construyen directamente una mejor sociedad, y en consecuencia, un mejor país.

Nuestro apoyo al Sector Turismo continuó presente durante el año, fortaleciendo las relaciones iniciadas con los prestadores de servicios turísticos y recreacionales a nivel nacional y en especial, con los ubicados en los Núcleos de Desarrollo Endógeno Turísticos y Zonas de Interés Turístico. En el año 2008 financiamos importantes proyectos turísticos, fundamentalmente en el rubro de hospedaje y transporte turístico, principales ejes que impulsan el sector, con una cartera al cierre de diciembre de 2008 de Bs.F. 203 millones.

Al cierre del ejercicio económico se registró en cartera manufacturera la cantidad de Bs.F. 1.297 millones. Este eslabón de la economía, actor importante en el desarrollo económico de Venezuela, contó con el apoyo oportuno de nuestra Organización, canalizándose de manera rápida y con condiciones favorables en cuanto a plazo y tiempo de respuesta, aquellas operaciones que impactan de manera favorable la generación de empleo y la producción de bienes esenciales para el país.

El financiamiento de vehículos, a través de la figura de Credicarro por Internet, reportó para el año un importante crecimiento, impulsado fundamentalmente por la rapidez de nuestra respuesta y versatilidad de la herramienta tecnológica utilizada, la cual le permite al solicitante desde la comodidad de su hogar u oficina, modelar los escenarios de mayor interés según su capacidad de pago y obtener, en tiempo real, la respuesta a su solicitud. Durante el año 2008, se liquidaron un total de 7.314 préstamos, por un monto de Bs.F. 331 millones. La cartera total de vehículos al cierre del año 2008 se ubicó en Bs.F. 605 millones, representando un incremento del 35% en relación al ejercicio precedente.

Durante el año 2008 colocamos 11.707 nuevos créditos hipotecarios con recursos del FAOV, por Bs.F. 712.541 millones, alcanzando una cartera de créditos con este tipo de recursos de Bs.F. 2.403 millones, lo cual constituye un récord dentro del sistema financiero nacional, superando su propia marca de años anteriores. En el mismo orden de ideas, para el año 2008 otorgamos, con recursos propios, 2.299 nuevos créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda principal, por Bs.F. 362.199 millones, con lo que atendimos las necesidades habitacionales de 11.500 personas aproximadamente. En total, hemos aprobado, a lo largo de los años, 77.027 solicitudes de créditos hipotecarios en todo el país, beneficiando a una población cercana a las 386.000 personas, quienes han obtenido a través de Banesco la tranquilidad de contar con techo propio.

Adicionalmente, financiamos la construcción de importantes desarrollos inmobiliarios que agregan soluciones habitacionales para satisfacer parte de los requerimientos existentes en el país, iniciándose nuevas obras para atender la fuerte demanda.

Para el cierre del ejercicio 2008, la composición de nuestra cartera de crédito estuvo conformada de la siguiente manera: Consumo: 29,72%,

# GESTIÓN ESTRATÉGICA

Comercial: 40,22%, Agrícola: 13,92% Hipotecaria: 10,42%, Microempresarios: 4,66% y Turística: 1,07%. En todos los renglones hemos profundizando notablemente nuestra cobertura en el territorio nacional.

Para el año 2009 continuaremos reforzando nuestra presencia institucional mediante contactos con clientes y público en general a través del ciclo de "Charlas Banesco", lo que contribuirá de manera significativa con el fortalecimiento de la marca Banesco como la más importante del mercado en materia de créditos, así como poner a disposición de los asistentes la asesoría necesaria y especializada para hacer del crédito, en sus diferentes modalidades, la mejor herramienta para emprender proyectos que lleven a alcanzar metas y a mejorar su calidad de vida.

## Internacional

- Se realizó el diagnóstico y actualización de todos los usuarios con diferentes perfiles de la plataforma tecnológica que inciden sobre la atención a los clientes del área, con la finalidad de homologar los respectivos cargos según sus funciones en cada aplicación. De esta manera, se contribuye a mejorar los niveles de atención y servicios ofrecidos por la Organización.
- Continuamos con los talleres a nivel nacional sobre el producto de Cartas de Crédito de Importación. Adicional a los talleres dictados a las áreas de ventas, se logró impartir un taller a los abogados adscritos a la Vicepresidencia de Documentación de Crédito y un taller de reforzamiento de conocimientos a todos los empleados de la VP Internacional, que interactúan con este instrumento.

## Gestión Estratégica

### Transformación del Modelo Corporativo de Negocios

Durante el segundo semestre de 2008, Banesco emprendió un proceso de renovación y reajuste de su modelo de operaciones actual (ó Modelo Corporativo de Negocios), como una palanca clave para la consecución de su nueva visión a largo

plazo, centrada en el sostenimiento de su escala de negocios de forma eficiente, y el mantenimiento del liderazgo en la preferencia de sus clientes, gracias a la calidad de sus productos y servicios.

Este esfuerzo de transformación constituye un ejercicio profundo de reflexión sobre la forma como realizamos nuestras operaciones en todos los niveles de la Organización y como materializamos la entrega de nuestra propuesta de valor al cliente, para identificar oportunidades de mejora que produzcan un aumento consistente en los niveles de eficiencia y efectividad, dentro de un entorno de negocios que se ha vuelto cada día más exigente.

Son principios rectores de esta iniciativa hacer lo que hacemos de una forma cada vez más sencilla, más eficiente y con una calidad altamente valorada por nuestros clientes, para mantenernos como el Banco N° 1 de Venezuela en preferencia de sus clientes, escala de operaciones y tecnología.

Esta iniciativa estratégica, que se encuentra aún en su fase inicial de diagnóstico, evaluación y diseño de acciones tempranas de intervención, promete en los próximos años, un alto y definitivo impacto en la configuración de nuestro negocio, y por ello ha convocado la participación de todas las áreas del Banco, en un esfuerzo por reinventar la Banca en Venezuela una vez más.

### Centro Corporativo de Proyectos (Programa de Cluster)

En 2008 Banesco comenzó la implantación de su Centro Corporativo de Proyectos, o Programa de Cluster, como se ha dado a conocer en su etapa inicial, como un modelo de gestión del portafolio de iniciativas y proyectos que busca aumentar la efectividad en el desarrollo e implantación de productos y mejoras en procesos, capitalizando sobre las lecciones aprendidas en el macroproyecto de Reconversión Monetaria culminado con reconocido éxito en el año 2007.

Entre los logros destacados de la implantación del Programa se puede mencionar que atendió a 161 proyectos contemplados en el portafolio 2008 - 2009.

Clave de los éxitos alcanzados en el Programa, lo constituye la mejora significativa de los procesos de planificación y seguimiento de los proyectos del portafolio, que se ha traducido en una sensible

# RIESGO OPERATIVO

disminución en el número de replanificaciones (33% menos que en 2007), en los porcentajes de desviación en la etapa de ejecución (25% menos proyectos desviados que en 2007) y en el volumen y dedicación de recursos a la gestión y ejecución del portafolio, todo con los evidentes efectos que la excelencia en ejecución trae sobre los niveles de eficiencia, efectividad y rentabilidad del Banco.

## Administración Integral De Riesgo

### Fortalecimiento de la Cultura de Riesgo Integral

A fin de continuar con el fortalecimiento de la Cultura de Riesgo Integral en Banesco, durante el segundo semestre de 2008 se realizaron adiestramientos especializados a más de tres mil empleados, así como la acostumbrada asesoría a las áreas de negocio, las cuales están orientadas a una gestión preventiva del riesgo.

### Adiestramiento en Riesgo

Aumentamos los conocimientos técnicos de nuestro personal de la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo con la certificación internacional "ALARYS International Risk Manager (AIRM)" en Gerencia de Riesgo a 14 personas, otorgada por la Asociación Latinoamericana de Administradores de Riesgos y Seguros (ALARYS) como un aval profesional en el campo de la administración de riesgos.

### Riesgo Operativo

Fortalecimos el monitoreo de la Gestión de Riesgos Operativos a través de la implementación de un nuevo esquema de seguimiento y con la incorporación de herramientas tecnológicas que nos permiten un control más dinámico de la gestión a nivel corporativo. Todas estas actividades sin dejar a un lado nuestra participación continua en los proyectos de la Organización, así como en los procesos críticos del negocio, lo cual nos ratifica como líderes en Gestión de Riesgos dentro del sector financiero.

### Riesgo de Crédito

En cuanto a la gestión del riesgo de crédito, se intensificaron los esfuerzos hacia las acciones de



# SOLUCIONES INTEGRALES

monitoreo y seguimiento continuo de la cartera de créditos, a través de la evaluación de los aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con la conducta de pago de los clientes, la revisión de la documentación de los expedientes y los flujos esperados de pago de sus operaciones a fin de calificar los riesgos existentes y mantenerlos en los niveles fijados por la estrategia del banco.

Todo esto se afianzó, adicionalmente, con el trabajo conjunto de control y seguimiento a las operaciones de crédito entre el área especializada de Riesgo de Crédito y las unidades de negocios, con el fin de detectar de forma temprana los factores de deterioro o incumplimiento dentro de la cartera crediticia.

De igual manera, la revisión y evaluación periódica de las herramientas de otorgamiento de crédito sigue formando parte de las acciones regulares en la gestión dinámica del riesgo de crédito, manteniendo de manera sistematizada la línea de reporte y fluidez de información institucional hacia el Comité de Riesgos y las unidades organizacionales encargadas de ejecutar las acciones a seguir, según las decisiones tomadas en el marco del proceso continuo de administración de riesgos.

## Operaciones

### Back Office

#### Swift

Desarrollamos exitosamente el Proyecto SwiftNet Fase III alineado al calendario de la Corporación Swift a nivel mundial, cuyos principales objetivos son:

- Robustecer los Mecanismos de Seguridad del Servicio en la Administración de Certificados vía PKI (eliminación de tarjetas inteligentes para la conectividad a la Red).
- Sustituir el intercambio bilateral de claves (BKE: Bilateral Key Exchange) por Autorizaciones Digitales para la Administración de la Relación con Bancos Corresponsales (RMA -Relationship Management Application).
- Instalación de la Herramienta SIDE para generar indicadores de gestión a los principales

usuarios del Sistema Swift (Tesorería Nacional e Internacional, Corresponsalía Bancaria y V.P. Operaciones, entre otros).

- Se dictaron 10 Talleres en materia de Swift en sesiones semanales continuas de 2 horas cada una, beneficiando a 21 empleados de la Gerencia de División Back Office.

### Prueba y Compensación

- Se realizaron inducciones al personal de Service Desk sobre los procesos operativos de Compensación y Prueba Central, a fin de minimizar las llamadas telefónicas recibidas por parte de la Red de Ventas, logrando disminuirlas a la fecha en un 90%.
- Actualización del Modelo de Riesgo Operativo del área de Compensación y Prueba Central, de acuerdo a los nuevos procesos establecidos.
- Incorporación al proceso de control y cuadro del movimiento procesado por el Back Office a partir de la segunda quincena de abril.
- Participamos en el Comité de Cheque de la Asociación Bancaria de Venezuela.

### Custodia

Bóveda Principal Caracas y Maracaibo

Durante el segundo semestre de 2008, los esfuerzos se orientaron fundamentalmente, a depositar en el Banco Central de Venezuela (BCV), las monedas del antiguo cono monetario. En este sentido, se depositaron más de Bs.F. 56.000.000,00 en monedas de diferentes denominaciones. En lo referente a la distribución de monedas del nuevo cono monetario, se realizaron retiros superiores a Bs.F. 63.000.000,00. Banesco fue líder durante el año 2008 en el proceso de distribución de la nueva moneda y retiro de circulación de las monedas del viejo cono monetario.

### Operaciones de Gobierno

Operaciones Masivas

Los movimientos presentados este año fueron atendidos a través de adaptaciones operativas que permitieran dar respuesta con la prontitud deseada. Sin embargo, en los meses de noviembre y



diciembre de 2008, se presentaron incrementos en los volúmenes que obligaron a reforzar las áreas en sus procesos, logrando cerrar el semestre con el registro del 100% de los rubros más demandados.

Estamos realizando las gestiones para el Proyecto Mejoras Tecnológicas Operaciones Cambiarias, en el cual participan todos los entes internos relacionados con el manejo de divisas. Las actividades preliminares se orientan a entrar en la metodología de manejo de proyectos para la primera quincena del mes de enero 2009, identificándose las necesidades, herramientas y expectativas desde la visual de cada usuario, indicando sus aportes y participación integral para obtener un modelo de atención robusto y claro, que abarque las necesidades actuales de la Organización en materia de operaciones cambiarias.

En paralelo, se está trabajando con las iniciativas inmediatas que puedan ser realizables a corto plazo, para mejorar los esquemas de atención y evitar altos impactos a nuestros clientes.

#### Impuestos

Participamos activamente en los procesos de atención de oficios emanados del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), siendo atendidos sus requerimientos dentro de las fechas solicitadas.

Adicionalmente, se vienen desarrollando las adecuaciones tecnológicas vinculadas a los pagos de servicios (CANTV, CALEC, AVON), detectando y reportando oportunamente, a través del proceso de conciliación, todas las inconsistencias observadas.

## Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio un Compromiso de Todos...

Orientados a optimizar la Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio de la Organización, seguimos con nuestro compromiso de dar continuidad a las acciones y proyectos orientados a fortalecer la seguridad en todos los canales, medios de pago y procesos críticos de la Institución, así como garantizar la continuidad operativa del negocio, a través de un enfoque preventivo, con una visión orientada hacia la calidad de atención al cliente.

# PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Durante el segundo semestre de 2008 se implementaron una serie de optimizaciones en los procesos de gestión y monitoreo preventivo, lo cual ha fortalecido la efectividad de los controles aplicados, así como la mejora en el tiempo de atención telefónica y de resolución de los requerimientos de nuestros clientes. En paralelo, como factor complementario a este fortalecimiento, se logró el desarrollo e implantación de la Notificación de Operaciones a los Clientes por Mensajería de Texto, como medio de alerta temprana que permite la optimización de la gestión de prevención en los canales electrónicos y medios de pago.

En el aspecto regulatorio, se dio continuidad a las acciones y proyectos para la alineación de nuestros procesos y sistemas en función de las regulaciones establecidas por Sudeban, Franquicias (MasterCard/Visa), Consejo Bancario Nacional y la red interbancaria Suiche 7B.

Asimismo, se logró el desarrollo de campañas de sensibilización tanto a nivel interno de la Organización con la ejecución de las V Jornadas de Prevención y Continuidad y el Programa de Sensibilización de la Disciplina en Continuidad del Negocio, como a nivel externo con el desarrollo y producción de diferentes campañas a través de los medios de comunicación, con el objetivo de crear conciencia en temas relacionados con la Prevención de Pérdidas, específicamente en la utilización segura de los diversos canales electrónicos y medios de pagos de nuestra Organización.

En lo que respecta a Continuidad del Negocio, se reforzaron las estrategias y diseño de los modelos de operación que aseguran la disponibilidad de los procesos críticos del negocio ante cualquier eventualidad y el desarrollo del ciclo de Pruebas Integrales a dichos procesos, el cual tiene como finalidad la validación y verificación de los procedimientos de recuperación, ante escenarios establecidos.



## Sistemas Financieros y Gestión de Información

### Gestión de la Demanda de Tecnología

Diseño e implantación del proceso de gestión de la demanda de Tecnología, el cual permitirá gestionar los requerimientos de los negocios, con foco en la captura de beneficios, ahorrando capacidades y recursos al establecer sinergias en los procesos de construcción de las soluciones diseñadas. Proporciona un control proactivo del uso de recursos de la Dirección de Tecnología y Procesos, optimizando los costos en nuestros procesos.

### Gestión de Proyectos

Implantada la Fábrica de Proyectos en Cluster, mediante la cual se incorporan las mejores prácticas en ejecución de proyectos. Esta nueva forma de trabajo, permitirá ejecutar procesos más efectivos que mejoren la entrega en tiempo, costo y calidad, así como aumentar la efectividad en el desarrollo e implantación de productos.

### Productos y Servicios

Ofrecemos a nuestros clientes una amplia gama de productos y servicios. En este semestre incorporamos soluciones tecnológicas para recaudaciones de 15 empresas por taquilla, a la vez que incorporamos el servicio de autotransferencias, el cual permite la búsqueda automática y verificación de fondos disponibles en cuentas financieras de un mismo titular, para cubrir obligaciones o garantizar fondos para las operaciones de Pago de Cheques, Cheques Recibidos en Depósito, Emisión de Cheques de Gerencia y Pago de Impuestos.

### Control y Gestión de Prevención de Fraudes

- Implementamos el monitoreo automatizado y las alertas tempranas de operaciones relacionadas con: Pagos y Transferencias, Clientes, Emisión y Cancelación de Participaciones, Activación de Chequeras, Segmentación de Clientes para detectar operaciones sospechosas.

- Incorporamos nuevos elementos de seguridad a los cheques.

### Regulatorios

Cumplimos en forma oportuna con los requerimientos de los organismos oficiales:

- Fiscalización del ITF con respecto a los Reintegros solicitados por Banesco al Seniat.
- Auditoría semestral de los Auditores Externos.
- Solicitudes de la Sudeban.
- Cumplimiento de la regulación del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat sobre el envío de la información de los saldos históricos y de los movimientos diarios de los ahorristas del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV).
- Ejecución de las iniciativas para el cumplimiento de la Normativa de Tecnología de Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea de la Sudeban.

### Gestión de Información

- Implementación de solución de autogestión de información para el control y seguimiento de la Promoción Ticket Premiado, Programa Big Bank de Ideas Banesco, Análisis de cierre de brechas de tenencia y colocación de TDD.
- Suministro de Información oportuna para la toma de decisiones y definición de estrategias, insumo para la preparación de informes y presentaciones de Planificación Estratégica y Seguimiento a las unidades de negocio de las Bancas Especializadas y Red de Agencias.
- Entrega de data estadística para el análisis de información del negocio (comportamiento transaccional de los canales, indicadores de gestión), para mejorar los tiempos de respuesta en la toma de decisiones a través de monitoreo de variables críticas del negocio.

# GESTIÓN DE COBRANZAS

- Implantamos el Módulo de de Indicadores y Estadísticas de Gestión de Capital Humano, el cual permitirá maximizar el tiempo de los analistas en el uso de reportes gerenciales para el apoyo en la toma de decisiones de los módulos: Eventos Desarrollo de Personal, Gestión de Personal, Compensación Organización, Nómina, Vacaciones, Permisos, Reclutamiento, Selección e Informes de Gestión de Capital Humano.
- Plan Laboral. Permitirá a los usuarios de Innovación, Estadísticas de Agencias y Medios de Pago, medir el comportamiento transaccional de los productos empaquetados en Plan Laboral (Fideicomiso, Nóminas EDI) y la apertura de cuentas masivas.
- Proyectos Clusters y Acciones Defensivas varias. Disponibilidad de estadísticas para nuevas transacciones: Generación PIN TDC a través de canales, Recaudación por taquilla y en línea de diversas empresas, Consulta de Saldos por IVR, Estadísticas de Requerimientos SIRWeb generados a través de BanescOnline, Cumplimiento de la planificación y de las especificaciones acordadas.

## Automatización TDC y Gestión de Cobranzas

Proceso de Financiamiento a 48 meses cartera vencida: Se desarrollaron programas para aplicar financiamiento a 48 meses a las tarjetas con mora igual o superior a 150 días, permitiendo al cliente cancelar su obligación, mejorar la distribución de la cartera y el índice de morosidad.

Mejoras para el proceso de activación CADIVI: Optimizamos el proceso para las activaciones CADIVI así como los bloqueos, evitando sobregiros y activando los certificados en su momento, mejorando el proceso de Conciliación con CADIVI.

Proceso Upgrade Masivo: Generamos el Upgrade Masivo de TDC del Banco con sus nuevos reportes de manera satisfactoria, cumpliendo las metas y aumentando la cartera de clientes.

Instalación del Nuevo Release de ICS Versión 5.1: Mejora en los tiempos de entrega de los procesos nocturnos y la disponibilidad de servicio de gestión de cobranzas. Incorporación del módulo de reporte vía Web, incrementando la disponibilidad de servicio en 2 horas.

Ticket Premiado Comercios y TH otros Bancos: Incentivamos el incremento en la facturación de comercios a través de POS, logrando reciprocidad en colocaciones de pasivo.

Releases AMEX 08.2, VISA 08.2 y MasterCard: Adecuación del sistema de Intercambio según las normativas mandatorias de las franquicias AMEX, VISA y MasterCard, evitando rechazos y pérdidas financieras por el no cumplimiento de éstas.

Modificación de las Políticas de Cargo Automático por Mora: De acuerdo a los parámetros indicados por el área de Cobranzas TDC, a fin de mejorar la cobranza de la morosidad, incidiendo en la recuperación oportuna de la cartera.

Habilitar opciones de FACT en el Ambiente Nocturno para Emisión y Distribución: Se parametrizó el ambiente nocturno para poder trabajar con las opciones 040 y 041, lo cual permite el ingreso a un nuevo turno de trabajo en el área de emisión y distribución, contribuyendo con la operatividad del área y la entrega de los plásticos al tarjetahabiente.

Implantación de la Acción Defensiva Proyecto PIN TDC: Disminución de costos por la emisión del Sobreflex, entrega oportuna al cliente.

Nuevos Productos TodoTicket Intercambio: Se adapta el sistema de intercambio de TodoTicket para manejar los nuevos productos.

Implantación de Solicitudes de TDC a través de Banesco Online: Permitir realizar la solicitud de Tarjetas de Crédito de Banesco Banco Universal, de cualquier franquicia, a través de Internet las 24 horas del día los 365 días del año en cualquier parte del país, descongestionando las agencias para realizar la Solicitud de Tarjetas de Crédito, reduciendo los costos de impresión de Planillas de Solicitud de Tarjetas de Crédito y del tiempo de espera para recibir respuesta por parte del Banco a sus clientes (menos de 72 horas). La liberación quedó para el año 2009.

Mejoras Sistema SISCODI - CADIVI: Realizamos upgrade sobre el software de la aplicación, reduciendo el tiempo de ejecución en el proceso de envío de archivos al servidor CADIVI, permitiendo el cobro oportuno de las divisas.

## Proyectos Especiales y Procesos

- Definición y creación del nuevo modelo de organización, servicios y operación de la DTIP: Este logro es compartido con otras vicepresidencias de la DTIP y es el resultado del proyecto de transformación adelantado con la firma Expertia en el año 2008.
- Implantación del proceso de control de gestión de la DTIP: Consistió en la consolidación, medición, publicación y seguimiento de los indicadores clave de desempeño de la DTIP.
- Definición de las bases para la futura estrategia comercial y tecnológica de los negocios de Internet de Banesco: El logro en este punto consistió en la presentación de una estrategia integral para el desarrollo de los negocios de Internet, la cual durante este año se transformará

en el plan de negocios de Internet de la Organización.

## Gestión De Tercerización

### Logros de la Fábrica de Software

Durante el año 2008 se ejecutó exitosamente la implantación de la Fábrica de Desarrollo de Software Banesco con nuestros aliados tecnológicos, Accenture e IBM. A través de esta alianza se desarrollaron 23 proyectos que formaron parte de nuestra Planificación Estratégica. Actualmente se encuentra transferido a IBM y Accenture el mantenimiento de 75 aplicaciones, lo que se ha traducido en la atención oportuna de 142 nuevos requerimientos de negocio.

## Banca Electrónica

Como un área de capacidades de Tecnología, los logros de la Vicepresidencia de Banca Electrónica quedan considerados dentro de los logros de las áreas de negocio atendidas. En este caso, entre los más relevantes se encuentran:

- Apoyo tecnológico para la migración de transacciones a los canales electrónicos como canales más rentables, certificando y adecuando a nuestra plataforma nuevos equipos de Autoservicio con multifunciones de depósito y retiro.
- Soporte a la ampliación efectiva de la plataforma de cajeros automáticos y puntos de venta, garantizando una plataforma estable y con capacidad de soportar el crecimiento proyectado por el negocio.
- Soporte y desarrollo tecnológico para procesos de Seguridad de Información y Prevención de Fraude.

# BALANCE DE PUBLICACIÓN

al 31 de Diciembre de 2008

# BALANCE DE PUBLICACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A

Balance General de Publicación al 31 de Diciembre de 2008

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Dic - 08	Dic - 08	Jun - 08	Jun - 08
<b>ACTIVO</b>				
DISPONIBILIDADES	9.285	9.327	7.188	7.243
• Efectivo	963	964	567	567
Banco Central de Venezuela	7.771	7.771	5.649	5.649
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	54	54	64	64
Bancos y Corresponsales del Exterior	102	144	78	133
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	395	395	830	830
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	6.432	6.584	4.699	4.849
• Colocaciones en el B.C.V. y Operaciones Interbancarias	3.538	3.538	1.143	1.143
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	718	766	494	557
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	1.952	2.056	2.908	2.996
Inversiones de Disponibilidad Restringida	159	159	153	153
Inversiones en Otros Títulos Valores	65	65	1	1
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	18.581	18.581	17.213	17.238
• Créditos Vigentes	18.596	18.596	17.255	17.281
Créditos Reestructurados	18	18	25	25
Créditos Vencidos	317	317	196	196
Créditos en Litigio	14	14	6	6
(Provisión para Cartera de Créditos)	-364	-364	-269	-270
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	396	402	376	382
• Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	69	75	77	82
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	299	299	256	256
Comisiones por Cobrar	82	82	55	55
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-54	-54	-11	-11
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	155	6	166	5
• Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	6	6	5	5
Inversiones en Sucursales	149	0	161	0
(Prov. Inversiones en Emp. Filiales, Afiliadas y Sucurs.)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	1	1	1	1
• BIENES DE USO	865	865	764	764
• OTROS ACTIVOS	1.401	1.401	466	466
• TOTAL DEL ACTIVO	37.115	37.167	30.873	30.949

# BALANCE DE PUBLICACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A.  
Balance General de Publicación al 31 de Diciembre de 2008

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Dic - 08	Dic - 08	Jun - 08	Jun - 08
<b>PASIVO</b>				
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	32.690	32.748	26.155	26.241
Depósitos en Cuentas Corrientes	16.369	16.369	11.163	11.163
Cuentas Corrientes No Remuneradas	7.761	7.761	5.654	5.654
Cuentas Corrientes Remuneradas	8.608	8.608	5.509	5.509
Otras Obligaciones a la Vista	628	628	578	578
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	6.258	6.270	4.226	4.255
Depósitos a Plazo	1.596	1.642	2.675	2.732
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	7.838	7.838	7.513	7.513
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	0	0	0	0
<b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON BCO. NAC. DE AHORRO Y PREST.</b>	1	1	2	2
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	628	621	1.314	1.303
Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año	387	380	1.113	1.111
Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones con Inst. Financieras del Exterior hasta un Año	240	240	200	192
Obligaciones con Inst. Financ. del Exterior a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	1	1	1	1
<b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	77	77	82	82
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	105	105	94	94
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	102	102	86	86
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	3	3	8	8
Gastos por Pagar por Otras Oblig. por Intermed. Financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	684	685	670	670
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	0	0	0	0
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	34.185	34.237	28.317	28.393
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>				
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	1.050	1.050	892	892
Capital Pagado	1.050	1.050	892	892
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	0	0	0	0
<b>RESERVAS DE CAPITAL</b>	553	553	467	467
<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>	0	0	0	0
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	1.415	1.415	1.244	1.244
GANAN./PÉRDIDA NO REALIZADA INVER. EN TÍT. VAL. DISP.VENTA	-53	-53	-11	-11
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35	-35	-35
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	2.930	2.930	2.556	2.556
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	37.115	37.166	30.873	30.949
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	691	732	849	920
<b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	5.744	5.744	5.835	5.835
<b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>	114	114	107	107
<b>CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>	2.451	2.451	2.161	2.161
(Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)				
<b>OTRAS CUENTAS DEUDORAS DEL FONDO MUTUAL HABITACIONAL</b>	7	7	6	6
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	65.376	65.380	51.896	51.900
<b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>	40	40	51	51

# BALANCE DE PUBLICACIÓN

Estado de Resultados de Publicación por los periodos 01-07-08 al 31-12-08 y del 01-01-08 al 30-06-08

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Dic - 08	Dic - 08	Jun - 08	Jun - 08
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	2.438	2.447	1.912	1.921
• Ingresos por Disponibilidades	1	2	1	1
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	268	277	124	132
Ingresos por Cartera de Créditos	2.138	2.139	1.759	1.759
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	30	30	28	28
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	0	0	0	0
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	1.291	1.292	788	790
• Gastos por Captaciones del Público	1.225	1.226	752	754
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Vzla.	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	55	55	30	29
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	4	4
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	11	11	2	2
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	1.147	1.155	1.124	1.132
• Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	16	17	22	22
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	196	196	120	120
Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar	196	196	120	120
Gastos por Desvalorización de Inversiones Financieras	0	0	0	0
Gastos por Partidas Pendientes en Conciliación	0	0	0	0
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	968	977	1.026	1.034
• Otros Ingresos Operativos	667	661	408	400
Otros Gastos Operativos	151	154	100	101
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	1.483	1.484	1.333	1.333
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	964	964	896	896
• Gastos de Personal	451	451	401	401
Gastos Generales y Administrativos	442	442	426	426
Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria	54	54	52	52
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst. Fin.	18	18	16	16
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	519	519	438	437
• Ingresos por Bienes Realizables	8	8	2	2
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	21	21	14	15
Gastos por Bienes Realizables	1	1	1	1
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	83	83	64	64
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	464	464	389	389
• Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	6	6	9	9
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	458	458	381	381
• Impuesto sobre la Renta	29	29	43	43
<b>RESULTADO NETO</b>	429	429	338	338
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>				
• Reserva Legal	86	86	68	68
Utilidades Estatutarias	1	1	1	1
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	338	338	266	266
• Aporte LOSEP	4	4	3	3
<b>OTRAS CUENTAS</b>				
• Inversiones Cedidas		980		1.737
Cartera Agrícola del Mes		280		330
Cartera Agrícola Acumulada		2.701		2.342
Captaciones de Entidades Oficiales		2.138		3.090
Microcréditos		882		788
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente		249		263
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario		1.551		1.150
Índice de Solvencia Patrimonial (%)		8,15		8,70

# ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.  
Balance General de Publicación al 31 de Diciembre de 2008  
Expresado en Millones de Bolívars Fuertes

TIPOS DE FIDEICOMISO	Administraciones					Total
	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	
Inversión	39	51	1	0	402	493
Garantía	2	1.063	0	0	12	1.077
Administración	579	354	24	0	2.729	3.687
Características Mixtas	0	0	0	0	209	209
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>620</b>	<b>1.469</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>3.353</b>	<b>5.466</b>

## PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Dic-08

<b>1. Patrimonio</b>	
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total (%)	8.15%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa) (%)	377.12%
<b>2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos</b>	
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta (%)	1.92%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito Bruta (%)	1.75%
<b>3. Gestión Administrativa *</b>	
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Bruto Promedio (%)	7.74%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros (%)	39.52%
<b>4. Rentabilidad *</b>	
Resultado Neto / Activo Promedio (%)	2.49%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (%)	30.35%
<b>5. Liquidez</b>	
Disponibilidades / Captaciones del Público (%)	28.40%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público (%)	41.42%

\* Porcentajes Anualizados calculados en base a saldo promedio

# GOBIERNO CORPORATIVO

# GOBIERNO CORPORATIVO

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución bancaria, constituida en la República Bolivariana de Venezuela y autorizada para realizar todas las operaciones y negocios permitidos a la banca universal de conformidad con lo establecido en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en consecuencia, está sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Adicionalmente se encuentra sujeta a la Ley de Mercado de Capitales, ya que sus acciones están inscritas en el Registro Nacional de Valores. El domicilio de la institución es la ciudad de Caracas, y posee agencias en todo el territorio nacional.

En fecha 31 de Marzo de 2008 se celebró una Asamblea Ordinaria de Accionistas en la cual se decretó un dividendo en acciones comunes por la suma de Bs.F. 158.500.673, para elevar el capital social hasta la cantidad de Bs.F. 800.000.000,00 dividido en 8.000.000.000 acciones comunes de un valor nominal de Bs.F. 0,10 cada una.

Posteriormente, en fechas 14 de abril y 15 de mayo de 2008, Banesco Banco Universal, C.A., emitió, a través de oferta pública 2.500.000.000 acciones preferidas, ello de conformidad con lo aprobado por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas de fecha 06 de agosto de 2007; todo lo cual fue autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por la Comisión Nacional de Valores. En virtud de lo anterior el texto del artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco al 31 de diciembre de 2008, establece lo siguiente:

*... " El capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Un Mil Cincuenta Millones de Bolívars Fuertes (Bs. F. 1.050.000.000,00) dividido en ocho mil millones (8.000.000.000) de acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de diez céntimos fuertes (Bs.F. 0,10) cada una y dos mil quinientos millones (2.500.000.000) de acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de diez céntimos fuertes (Bs.F. 0,10). Dicho capital ha sido totalmente suscrito y ha sido pagado en el porcentaje que consta en el Libro de Accionistas. Las acciones preferidas serán emitidas por un monto de hasta Quinientos Millones Bolívars Fuertes (Bs.F. 500.000.000) que previo cumplimiento de las formalidades legales pudieran ser emitidas por el Banco,*

*sólo podrán ser colocadas mediante oferta pública, y tendrán como derechos y características los siguientes: a) percibir un dividendo preferente y acumulativo, con cargo a las utilidades, cuyo monto, oportunidades de pago, características y demás modalidades serán determinadas en cada oportunidad que corresponda por la Asamblea de Accionistas, o por la Junta Directiva de haber sido facultada por la Asamblea; b) sólo tendrán derecho a voto en las Asambleas de Accionistas del Banco, únicamente para la aprobación o improbación de los estados financieros, para las reformas estatutarias donde se modifiquen sus derechos y para la elección de los Comisarios y sus Suplentes, y fijarles su remuneración, y c) en caso de liquidación de la sociedad, sólo tendrán derecho a la redención de su valor nominal más los dividendos acumulados hasta la fecha en que se decreta o acuerde la liquidación. "*

Banesco Banco Universal, C.A mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento del Sistema para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, de Riesgo y de Auditoría. Este último creado en ejecución de las Recomendaciones sobre Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores mediante resolución número 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 38.129 de fecha 17 de febrero de 2005.

## Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas. Entre otras atribuciones la Asamblea tiene como facultad la designación de los miembros de la Junta Directiva, fijar su remuneración, nombrar a los comisarios y sus suplentes, designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva, discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios, decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse, de conformidad con la ley y los Estatutos, así como también conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## Junta Directiva

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., está integrada por personas calificadas con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad, garantizando así el mejor cumplimiento de sus atribuciones. Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva 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 organización. 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. A partir del acuerdo adoptado por la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva paso a estar integrada por un número no menor de nueve ni mayor de trece. Actualmente está conformada por nueve Directores.

Cabe mencionar que para garantizar la correcta ejecución de las políticas corporativas y la transparencia de la gerencia en la ejecución de sus labores, el Banco cuenta con los siguientes comités:

- **Comité de Auditoría:** La labor del Comité es principalmente conocer los estados financieros que serán considerados por la Junta Directiva y luego sometidos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas con el objeto de verificar que contengan toda la información requerida y reflejen de manera completa y veraz, sin reservas y omisiones, la situación financiera de la sociedad. Igualmente, asiste a la Junta Directiva en la implementación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del banco, en este sentido, entre otros asuntos, recomienda para su designación por parte de la Junta Directiva una firma de Auditores Externos idónea, revisa y aprueba el alcance de la auditoría anual y los honorarios a ser pagados a la firma de Auditores Externos, así como la

independencia de la firma de Auditores Externos, revisa conjuntamente con la Junta Directiva y los Auditores Externos todos los puntos significativos referentes a litigios, contingencias, reclamos y avalúos; así como hacer las recomendaciones que estime necesarias a la Carta de Gerencia. El Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento. En dicho Comité participa un Director Independiente.

- **Comité de Riesgo:** El principal objeto del Comité de Riesgos es responder por la correcta administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. Para ello garantizará que exista un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la consecución de su planificación estratégica.
- **Comités de Crédito:** La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto facultades para otorgar créditos fijando para ello los montos y demás términos y condiciones para su funcionamiento. Así, con vista al cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon el Comité Ejecutivo de Crédito, los Comités Metropolitanos de Créditos, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales. Dentro del límite de sus facultades, estas autonomías se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de créditos, así como de informar a la Junta Directiva acerca de los resultados de su gestión. De igual forma, han de dar cumplimiento a las diversas políticas de riesgo establecidas al efecto.

## Presidente de la Junta Directiva

El 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 cualesquier autoridad pública o privada, otorga en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza, en suma, realiza todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El presidente de la Junta

# GOBIERNO CORPORATIVO

Directiva preside las Asambleas de Accionistas y las sesiones de junta directiva y junto con ésta ejerce la suprema conducción de las actividades del banco.

## Secretario

Dirige la Gerencia de Secretaría de Junta, encargada de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida por la Junta, los accionistas y los entes reguladores, entre otros. Además es el encargado de llevar la agenda de las sesiones de la Junta y recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones. Destacamos que en su carácter de secretario, con formación jurídica y experiencia en la materia financiera, está presente con derecho a voz durante las sesiones de la Junta, lo que fortalece desde el examen legal las propuestas debatidas en las reuniones, y la decisión adoptada.

## Contralor Interno

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la institución, y actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría informa a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas, a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

## Oficial de Cumplimiento

Banesco cuenta con un Oficial de Cumplimiento encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales del Banco. Dentro de sus funciones está el Presidir el Comité de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal de Banesco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente de la Institución.

## Banesco Banco Universal C.A.

### Miembros de la Junta Directiva:

Juan Carlos Escotet  
Luis Xavier Luján  
Salvador Eduardo Cores  
María Josefina Fernández  
Nelson Orlando Becerra  
Fernando Crespo  
Gonzalo Clemente  
Carlos Acosta  
Miguel Ángel Marcano

### Comisarios:

Principales:  
Gordy Palmero Luján  
Igor Williams de Castro

Suplentes:  
Berta Maita Rodríguez  
Mariela Alcalá

### Secretario:

Marco Tulio Ortega Vargas

### Representante Judicial:

Marco Tulio Ortega Vargas

Reiteramos que para Banesco Banco Universal, C.A. el cumplimiento de los principios de gobierno corporativo significa realizar nuestra actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

1. Eficiencia: Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
2. Equidad: Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores y proveedores, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
3. Respeto a los derechos económicos y políticos de los accionistas.
4. Transparencia, comunicación e información: Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

# GOBIERNO CORPORATIVO

En Banesco Banco Universal, C.A., por tanto, seguimos el principio una acción un voto. Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas. Por lo anterior, Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una Unidad de Accionistas cuya prioridad es la atención al accionista, a fin de satisfacer las necesidades de ese público inversionista. Dicha unidad se encarga de que la información corporativa fluya desde quienes administran la sociedad hacia los accionistas de manera oportuna, completa y veraz; a su vez, constituye un canal para que el inversionista formule cualquier inquietud sobre su inversión, recabe información corporativa de su interés, y reciba los informes que serán sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. La Unidad de Accionistas se encuentra adscrita a la Consultoría Jurídica del Banco.

En el ejercicio de las prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza adecuados para contribuir a generar la mayor eficiencia y seriedad en el mercado de valores venezolano, en este orden de ideas incorporó la presencia de un Director independiente, calificado conforme a los postulados dictados al efecto por la Comisión Nacional de Valores. Así, el Comité de Auditoría cuenta con la presencia de dicho Director y se reúne con periodicidad, por lo menos semestralmente, a objeto de cumplir con lo establecido en su Reglamento de Funcionamiento.

Asimismo, Banesco Banco Universal C.A., con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, durante el segundo semestre de 2008, creó la "Vicepresidencia de Gobierno Corporativo", a través de la cual se evaluará y promoverá la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales servirán de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección a los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores.

Los Comités Temáticos Directivos tendrán la responsabilidad del control y seguimiento de normativas internas y externas, así como la administración del estímulo y disciplina gerencial. Los Comités Temáticos Ejecutivos serán responsables por el cumplimiento de las políticas y objetivos que establezcan la administración y coordinación de recursos, la creación y distribución del valor corporativo que garanticen una mejor resolución de conflictos asociados a dilemas corporativos, el desarrollo de capacidades medulares y aseguramiento del cumplimiento de normativas internas y externas.

Con la implantación de estos Comités se lograrán niveles superiores de eficiencia y efectividad en la toma de decisiones claves, alcanzando también mayor fortaleza y madurez en la estructura de Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal C.A.



GENTE BANESCO

# GENTE BANESCO

## Presidencia de la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez

### Presidente Ejecutivo

Luis Xavier Luján Puigbó

### Directores Principales

María Josefina Fernández Maroño

Nelson Becerra Méndez

Gonzalo Clemente Rincón

Fernando Crespo Suñer

Salvador Cores González

Miguel Ángel Marcano Cartea

Carlos Acosta López

## Estructura Organizacional

### Vicepresidencias Ejecutivas

Ana Judith González

Carmen Lorenzo

Daisy Véliz

Flavel Castañeda

José Di Filippo

José Padrón

Juan Claudio Pagés

Luleyma Escalante

María Clara Alviárez

María de la Cruz Campos

Marisol Sánchez

Myrna Hobaica

Olga Marcano

Rebeca Fontalvo

Sergio Saggese

Víctor Cova

Yalitz Lárez

Yin Wa Ng

Capital Humano

Bancas Especializadas

Red de Agencias

Administración Integral de Riesgo

Desarrollo de Tecnología

Canales Electrónicos y Medios de Pago

Gestión Estratégica / Procesos de Negocio

Push Medios de Pago

Privada / Premium

Contraloría

Soporte y Operaciones

Mercadeo e Innovación

Crédito

Fideicomiso, Finanzas y Tesorería

Gestión de Prevención de Pérdidas y

Continuidad del Negocio

Operaciones

Administración de Crédito y Cobranzas

Sistemas Financieros y Gestión de Información

### Vicepresidencias / Ventas y Negocios

Alda Josefina Fernández

Antonio Nicolás Fagre

Carlos Lorenzo

César Hernández

Claudia Valladares

Fernando Blanco

Francisco Tamayo

Gilberto Ríos

Herminio Nieto

Irene Gutiérrez de Tarbes

Irene Rodríguez

Íride Rivera

Iván José Navas

Ivanova Rojas

Johanna Covarrubias

José Franco

Leyda Grimaldo

Maraidé Jaimes

María Alejandra Haberkorn

Mario Marcano

Miguel Colmenares

Rafael González

Silvio Forte

Teresa Yabuur

Virginia Rivas

Xiomara Urdaneta

Yajaira Gómez

Zoraida García

Operaciones Crédito Hipotecario

Banca de Energía

Gran Caracas Sur

Push Crédito

Banca Comunitaria

Banca de Empresas

Banca Sector Público

Banca Agropecuaria

Banca Privada

Región Zulia - Falcón

Negocios TDC y TDD

Coordinación Ventas de Fideicomiso (Push)

Región Occidental Andina

Riesgo de Mercado y Liquidez

Crédito Comercial

Región Oriente Sur

Cobranzas y Recuperaciones

Post Venta Fideicomiso

Segmento Premium

Gran Caracas Este

Región Centro Los Llanos

Negocio Comercial

Banca Corporativa

Gran Caracas Noroeste

Crédito Vehículo

Gran Caracas Centro

Cobranzas TDC

Administración de Cartera

### Sede Principal

Ciudad Banesco, Avenida Principal

de Colinas de Bello Monte, entre

calles Lincoln y Sorbona,

Municipio Baruta,

Caracas, Venezuela.

Banca Telefónica:

0500BANCO24 - 0500 226.26.24

Teléfono Master: (0212) 501.71.11

[www.banesco.com](http://www.banesco.com)

# GENTE BANESCO

## Vicepresidencias de Apoyo Corporativo

Alberto Martínez	Operaciones de TI
Alexandra Fergusson	Innovación Personas Jurídicas
Alexis Blanco	Auditoría
Alexis Ríos	Contabilidad y Análisis
Anabell Barreiro	Soluciones Integrales Corporativas y Filiales
Antonio Márquez	Oficina de Arquitectura
Beatriz Iván	Captación y Desarrollo
Beatriz Pérez	Gestión Humana
Carlos Silva	Operaciones Back End Tarjetas
Caterina Pacitto	Banca Virtual
César Salazar	Inteligencia y Control de Créditos
Domingo Vargas	Proyectos Especiales DTI
Edgar Piñero	Internacional
Egídio Coelho	Operaciones de Custodia y Otros Servicios
Geraldine Abreu	Automatización Fideicomiso, Finanzas y Tesorería
Ivonne Estrada	Soluciones Comunicacionales
José Antonio Alvarado	Procesos Filiales
José Luis Valera	Continuidad de Negocios
Julimar Flores	Planificación y Compensación
Leticia López	Soluciones Integrales de Negocios
Luis Figueroa	Ingeniería de Soluciones
Marco Ortega	Consultoría Jurídica
María del Rosario Rufes	Inteligencia de Mercado
María Milagros Briceño	Documentación de Crédito
María Nuvia García	Administración
Mariela Colmenares	Comunicaciones y Asuntos Sociales
Mariela Rivas de Belmonte	Gobierno Corporativo
Mayerlin Flores	Banca Electrónica
Monserrat Cámara	Riesgo Operativo
Natacha Villalobos	Sistemas Financieros
Nelson Padrón	Soporte Técnico
Néstor Torres	Gestión de Tercerización
Olga Mifsut	Tesorería
Patricia Rago	Medios y Servicios de Pago
Pedro Coa	Estudios Económicos
Pedro Luis Quintero	Prevención de Pérdidas
Rebeca Cores	Gestión de Servicios de TI
Roberto Delgado	Finanzas
Rolando Losada	Riesgo de Crédito
Ruperto Adrianza	Operaciones
Susana Santamaría	Eventos Corporativos
Trina Vallerá	Logística
Veruska Dávila	Canales Electrónicos
Vilma Rodríguez	Innovación Personas Naturales
William Lecuona	Atención y Servicios al Cliente
Yesenia Reverón	Gestión de Información

# ÁREA INTERNACIONAL

## Tesorería

Olga Mifsut • Vicepresidente de Tesorería  
Telf. (58212) 501.8414 • e-mail: olga\_mifsut@banesco.com

Rafael Eduardo Padrón • Gerente de División Bancos Corresponsales  
Telf. (58212) 501.9943 • e-mail: rafael\_padron@banesco.com

Rosa Mariela Padrino • Gerente de Tesorería Internacional  
Telf. (58212) 501.9108 • e-mail: rosa\_padrino@banesco.com

## Internacional

Edgar Piñero • Vicepresidente Internacional  
Telf. (58212) 501.9984 • e-mail: edgar\_pinero@banesco.com

José Rafael León • Gerente de División Negocios Internacionales  
Telf. (58212) 501.9839 • e-mail: jose\_leon@banesco.com

## Bancos Afiliados

Banesco S.A., Panamá (antes Banesco International Bank Inc.)  
Banesco International Bank Corp., Puerto Rico

## Sucursales

Banesco Banco Universal C.A., Sucursal Panamá

## Oficina de Representación

Banesco Banco Universal C.A., Oficina de Representación Bogotá

## Dirección de Correo

Banesco Banco Universal C.A. 8424 NW, 56 Street,  
Suite CCS00283, Miami, Florida 33166, U.S.A.

## 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](http://www.banesco.com)

# BANCOS CORRESPONSALES

- ALEMANIA • Commerzbank A.G., Standard Chartered Bank Ghmb, Unicredit HVB A.G., Deutsche Bank, Dresdner Bank A.G.
- ARGENTINA • Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Nación Argentina, Banco Supervielle, Banco Credicoop, Grupo Macro, Banco Patagonia, Deutsche Bank, HSBC Bank.
- AUSTRALIA • ANZ Bank.
- AUSTRIA • Unicredit Bank Austria A.G., RZB A.G.
- BÉLGICA • Dexia Bank, CIB Fortis Bank.
- BOLIVIA • Banco Económico, Banco Do Brasil, Banco de la Nación Argentina., Banco Nacional de Bolivia, Banco BISA
- BRASIL • Banco Bradesco, BICBANCO, Banco Do Brasil, Banco Itau S.A., Unibanco, HSBC Bank, Banco ABC Brasil, Banco Safra, Banco Santander, Deutsche Bank.
- CANADÁ • Toronto Dominion Bank, Royal Bank of Canada.
- CHILE • Banco Estado, Banco Santander, Bci Banco de Crédito e Inversiones, Banco Do Brasil, Banco de Chile.
- CHINA • Standard Chartered Bank, Commerzbank A.G., HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Citibank, N.A., Bank of China, The Industrial and Commercial Bank of China.
- COLOMBIA • Banco de Bogotá, Bancolombia, Bancoldex, Banco de Occidente.
- COREA • Standard Chartered Bank, Citibank N.A., Deutsche Bank, Commerzbank A.G.
- COSTA RICA • Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Improsa, HSBC Bank.
- CURAZAO • Maduro & Curiel's Bank.
- DINAMARCA • Danske Bank, Nordea Bank.
- ECUADOR • Banco del Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco, Banco de Guayaquil.
- EL SALVADOR • Banco Cuscatlán, Banco Agrícola, Banco Salvadoreño.
- ESPAÑA • Grupo Banco Popular, La Caixa.
- ESTADOS UNIDOS • Standard Chartered Bank, JP Morgan Chase Bank, Wachovia Bank, Citibank N.A., HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Commerzbank A.G.
- INGLATERRA • The Royal Bank of Scotland, HSBC Bank P.L.C.
- FINLANDIA • Nordea Bank.
- FRANCIA • Crédit Industriel et Commercial, BNP Paribas Group, Société Générale.
- GUATEMALA • Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.
- HOLANDA • Commerzbank A.G.
- HONDURAS • Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa, Banpais, Banco Continental.
- HONG KONG • Standard Chartered Bank, Deutsche Bank A.G., Citibank N.A., Unicredit HVB Ag., Commerzbank A.G.
- INDIA • Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, HSBC Bank.
- IRLANDA • Bank of Ireland.
- ISRAEL • Bank Leumi Le Israel, Bank Hapoalim B.M.
- ITALIA • Banca Nazionale del Lavoro, Unicredit Group, Intesa-San Paolo.
- JAPÓN • The Bank of Tokyo and Mitsubischi Bank, Standard Chartered Bank, Citibank N.A., Unicredit HVB Ag., Commerzbank Ag., Deutsche Bank.
- MALASIA • Bumiputra Commerce Bank Berhad, Standard Chartered Bank.
- MALTA o FimBank
- MÉXICO • Banamex, S.A., HSBC Bank, Banco Santander, Banco del Bajío, Banco Regional, Banorte.
- NICARAGUA • Banpro, Bancentro.
- NORUEGA • Nordea Bank.
- NUEVA ZELANDIA • ANZ Bank.
- PANAMÁ • BLADDEX, HSBC Bank, Multibank.
- PARAGUAY • Banco Do Brasil, Banco de la Nación Argentina, Banco Sudameris
- PERÚ • Banco de Crédito del Perú, Banco Financiero, Interbank, Scotia Bank.
- PORTUGAL • Banco Espirito Santo S.A., Banco Banif, Millennium BCP.
- PUERTO RICO • Banco Popular de Puerto Rico.
- REPÚBLICA DOMINICANA • Banco de Reservas, Banco BHD, Banco Popular.
- SINGAPURE • Standard Chartered Bank, Unicredit HVB Ag., Deutsche Bank, Commerzbank A.G.
- SUECIA • Nordea Bank, Svenska Handelsbanken.
- SUIZA • BNP Paribas, Banco Mercantil (Schweiz) A.G., Commerzbank, A.G.
- URUGUAY • Banco de la Nación Argentina, Banco Credit Uruguay.

