

# INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2009

J-07013380-5

# Respetables Clientes, Accionistas, Empleados, Socios Sociales, Proveedores y Personas Asociadas a Banesco

## ESTIMADOS AMIGOS Y AMIGAS:

El segundo semestre de 2009 significó para Banesco una ratificación de las tendencias que se expresaron durante el primer semestre del mismo período, pero también de las tendencias en curso, correspondientes a los últimos años: en efecto, Banesco ha continuado fortaleciéndose como el primer banco del sistema financiero nacional.

Este logro es mucho más que una simple fuente de orgullo. No sólo crecimos en indicadores, sino sobre todo, potenciamos nuestro sentido de responsabilidad en muchas direcciones: hacia los clientes, hacia los accionistas, hacia los propios miembros de la Organización y hacia la comunidad a la que sirve.

Esta memoria contiene las cifras que son emblemáticas en cualquier institución financiera. Pero en esta carta introductoria nos permitimos adelantar cinco de ellas, que ratifican la condición de liderazgo y la solidez que Banesco ha conquistado en el pujante sistema financiero venezolano:

Total Activos	Bs. 43.066 millones
Total Cartera de Créditos	Bs. 22.739 millones
Total Captaciones Público	Bs. 37.763 millones
Total Patrimonio	Bs. 3.598 millones
<b>Total Recursos Manejados</b>	<b>Bs. 41.139 millones</b>

Cada una de estas cifras merece la atención de los lectores. De cada una de ellas tendríamos algo que decir, pero nos detendremos sólo en uno de estos números, el referido al total del monto de créditos otorgados, que engloba las distintas carteras.

Ese monto de Bs. 22.739 millones, se refiere a 58.671 créditos otorgados sólo en el segundo semestre del 2009. Cuando los sumamos a los

concedidos en el primer semestre, tenemos un gran total de 104.881 créditos aprobados en un año: no quisiéramos que esta cifra pasara desapercibida, sino que ella fuese el testigo del cumplimiento de nuestra labor de intermediación, el resultado de nuestro empeño diario por contribuir a la productividad, al progreso del país, a las necesidades que se plantean personas, familias y empresas, en todas las regiones del país.

Este ejemplo anterior nos remite al sentido que tiene en Banesco la memoria financiera: ella no debería entenderse sin su razón de ser, sin su doble sentido mayor: por una parte, el compromiso incesante con los empleados de la Organización, más de 14 mil venezolanos y venezolanas que desarrollan su vida profesional en nuestra institución; por la otra, la vocación reiterada una vez más, a lo largo del segundo semestre de 2009, de actuar en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, con proyectos rigurosos, de alto impacto en beneficio de la Educación, la Salud y la Cultura.

Por último, si se nos permite la pretensión, quisiéramos que este documento fuese evidencia de la sólida Organización que es Banesco, demostración de su real y persistente interés en generar beneficios a sus empleados y a la sociedad venezolana.

Muchas gracias.



**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

## Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.F.	Primer Semestre 2008	Segundo Semestre 2008	Primer Semestre 2009	Segundo Semestre 2009	Crecimiento			
					II Semestre 2009	II Semestre 2008	I Semestre 2009	
					ABSOLUTO	%	ABSOLUTO	%
<b>Total del Activo</b>	<b>30.873</b>	<b>37.115</b>	<b>37.980</b>	<b>43.066</b>	<b>5.951</b>	<b>16,0%</b>	<b>5.086</b>	<b>13,4%</b>
Disponibilidades	7.188	9.285	9.475	11.611	2.326	25,1%	2.136	22,5%
Inversiones en Títulos Valores	4.699	6.432	6.635	5.983	-449	-7,0%	-651	-9,8%
Cartera de Créditos	17.213	18.581	19.958	22.739	4.158	22,4%	2.781	13,9%
<b>Captaciones del Público</b>	<b>26.155</b>	<b>32.690</b>	<b>33.326</b>	<b>37.763</b>	<b>5.073</b>	<b>15,5%</b>	<b>4.437</b>	<b>13,3%</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	11.163	16.369	17.534	19.913	3.543	21,6%	2.379	13,6%
Depósitos de Ahorro	4.226	6.258	5.636	6.800	541	8,7%	1.164	20,7%
Depósitos a Plazo	2.675	1.596	3.500	21	-1.575	-98,7%	-3.479	-99,4%
Otros	8.092	8.466	6.656	11.029	2.563	30,3%	4.373	65,7%
<b>Total del Patrimonio</b>	<b>2.556</b>	<b>2.930</b>	<b>3.113</b>	<b>3.598</b>	<b>668</b>	<b>22,8%</b>	<b>485</b>	<b>15,6%</b>
<b>Activos de los Fideicomisos</b>	<b>5.835</b>	<b>5.744</b>	<b>6.155</b>	<b>6.020</b>	<b>276</b>	<b>4,8%</b>	<b>-135</b>	<b>-2,2%</b>
<b>Fondo Mutual Habitacional</b>	<b>2.162</b>	<b>2.451</b>	<b>2.890</b>	<b>3.376</b>	<b>925</b>	<b>37,7%</b>	<b>486</b>	<b>16,8%</b>
Ingresos Financieros	1.912	2.438	2.561	2.588	150	6,2%	27	1,0%
Gastos Financieros	788	1.291	1.268	1.174	-117	-9,0%	-94	-7,4%
Margen Financiero Bruto	1.124	1.147	1.293	1.414	267	23,3%	121	9,3%
Margen de Intermediación Financiera	1.333	1.483	1.559	1.772	290	19,5%	213	13,7%
Gastos de Transformación	896	964	1.176	1.312	348	36,1%	136	11,6%
Impuesto sobre la Renta	43	29	5	10	-19	-64,5%	5	106,0%
<b>Resultado Neto</b>	<b>338</b>	<b>429</b>	<b>290</b>	<b>322</b>	<b>-107</b>	<b>-25,0%</b>	<b>32</b>	<b>11,1%</b>
<b>Cartera Agrícola Acumulada</b>	<b>2.342</b>	<b>2.701</b>	<b>3.373</b>	<b>3.816</b>	<b>1.115</b>	<b>41,3%</b>	<b>443</b>	<b>13,1%</b>
<b>Captaciones de Entidades Oficiales</b>	<b>3.090</b>	<b>2.138</b>	<b>2.805</b>	<b>2.820</b>	<b>682</b>	<b>31,9%</b>	<b>15</b>	<b>0,5%</b>
Microcréditos	788	882	798	1.004	122	13,8%	206	25,8%
<b>Créditos Comerciales</b>	<b>7.392</b>	<b>7.618</b>	<b>5.601</b>	<b>6.431</b>	<b>-1.187</b>	<b>-15,6%</b>	<b>829</b>	<b>14,8%</b>
<b>Créditos al Consumo</b>	<b>5.261</b>	<b>5.632</b>	<b>6.908</b>	<b>6.950</b>	<b>1.318</b>	<b>23,4%</b>	<b>41</b>	<b>0,6%</b>
Vehículos	517	605	590	666	61	10,1%	76	12,9%
Tarjetas de Crédito	4.745	5.027	6.318	6.283	1.257	25,0%	-35	-0,6%
<b>Préstamos Hipotecarios</b>	<b>1.501</b>	<b>1.973</b>	<b>2.606</b>	<b>3.271</b>	<b>1.298</b>	<b>65,8%</b>	<b>666</b>	<b>25,6%</b>
<b>Ratios</b>								
Provisión Cartera de Crédito/Cartera Inmovilizada Bruta	133,8%	110,1%	106,3%	112,6%				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,2%	1,8%	1,9%	1,9%				
Resultado Neto / Activo Promedio	2,4%	2,5%	1,6%	1,6%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	28,4%	30,4%	19,0%	19,2%				
Liquidez Ampliada	33,7%	41,4%	42,2%	41,1%				

# Convocatoria

## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs.F. 1.125.000.000,00

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 miércoles 24 de marzo de 2010, a las 8:00 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de 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 2009.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre el decreto de dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes y preferidas, con cargo a los resultados obtenidos al cierre del ejercicio económico correspondiente al año 2009.

**TERCERO:** 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 ejercicio económico correspondiente al año 2009.

**CUARTO:** De resultar aprobado el punto anterior, considerar y resolver sobre la modificación del artículo 5 de los Estatutos Sociales a objeto de reflejar el capital social resultante una vez decretado el dividendo en acciones.

**QUINTO:** Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2010-2011.

**SEXTO:** Designación de los comisarios para el período 2010-2011, y fijarles su remuneración.

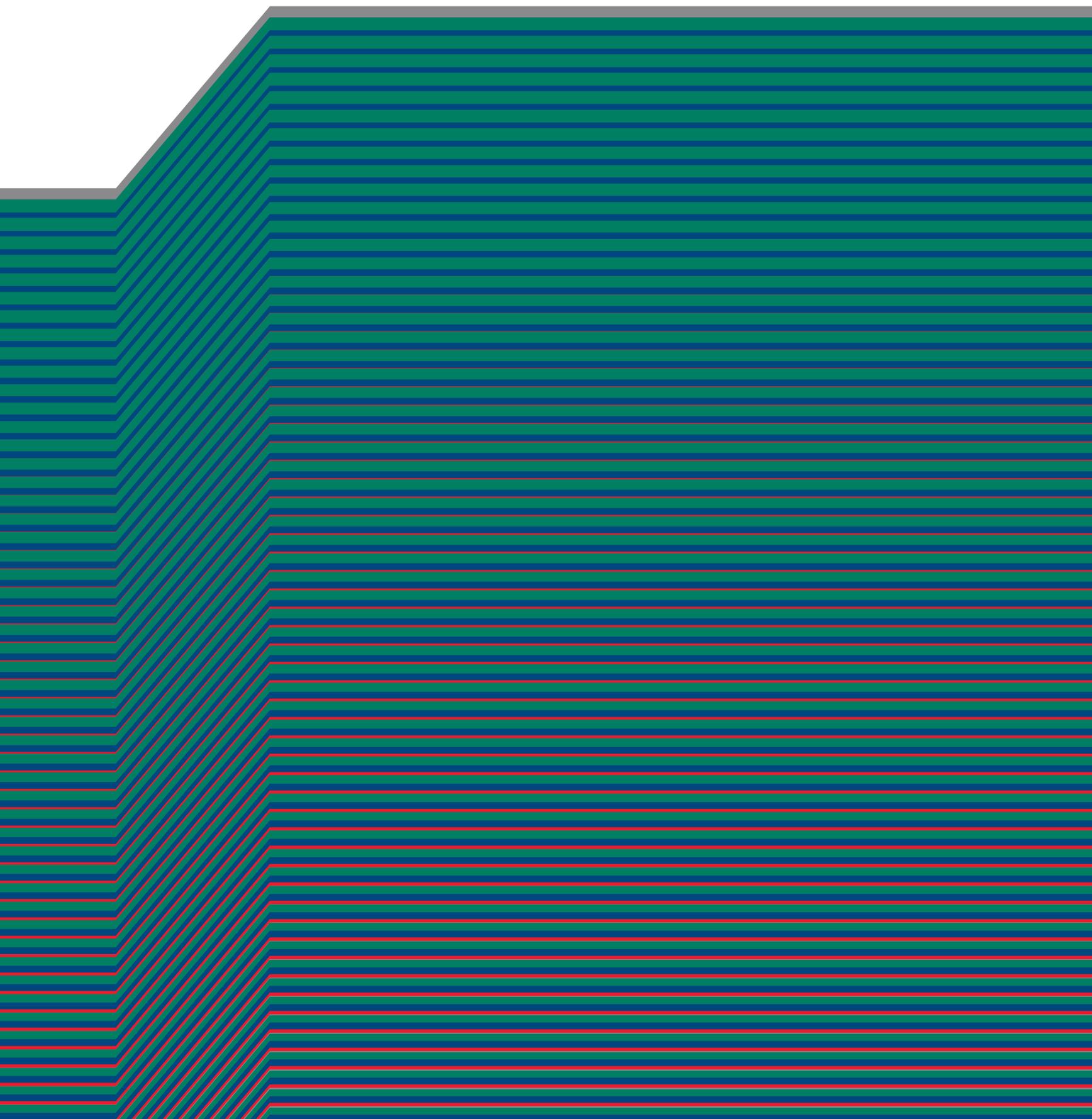
**SÉPTIMO:** Autorizar a la Junta Directiva para adquirir a título oneroso sus propias acciones y enajenarlas cuando lo considere conveniente, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley de Mercado de Capitales.

Por la Junta Directiva  
JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ  
Presidente

**Nota:** Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio "Ciudad Banesco", ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica, con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.

Caracas, 8 de marzo de 2010

# La Economía Durante el año 2009



# La Economía durante el año 2009

## Producto Interno Bruto

Los resultados preliminares del Banco Central de Venezuela (BCV) correspondientes al desempeño de la economía venezolana durante el año 2009, dan cuenta de una contracción de 2,9% del Producto Interno Bruto (PIB), lo que implicaría una profundización de la recesión, dado que para el cuarto trimestre se proyecta una disminución de la actividad económica de 4,6%, superior a la observada el trimestre anterior (4,5%).

La caída del PIB está asociada a la disminución tanto de la actividad no petrolera (1,9%) como de la petrolera (6,1%).

El comportamiento de la actividad petrolera es consecuencia directa de la política de recortes a la producción implementada por la OPEP durante el año pasado, en aras de estabilizar los precios del crudo. Por tal razón, se apreció una merma en la extracción de crudo y gas de 6,3%, y en la refinación de petróleo de 5,1%, lo que aunado al menor precio promedio para la cesta petrolera venezolana –USD/b 57,02 en 2009, versus USD/b 86,49 en 2008–, explican su evolución. Mientras que la contracción de la actividad no petrolera se encuentra explicada por múltiples factores, entre los que destacan: una menor demanda local, menor oferta de divisas por parte de Cadivi, dada la política de austeridad implementada por dicho organismo ante los menores ingresos producto de las exportaciones petroleras, aumento de la conflictividad laboral e incremento de la sobrevaluación del bolívar.

Entre los sectores que conforman la actividad no petrolera con evolución positiva durante el año 2009, se encuentran: Comunicaciones (10,1%), Electricidad y



Agua (4,6%, a pesar de que en el año se iniciaron los racionamientos en ambas áreas y no se registraron inversiones significativas), Construcción (3,1%), Servicios Comunitarios y Sociales (3,1%) y Productos de Servicios del Gobierno General (2,2%).

*Durante 2009, el sector público produjo el 30,3% del PIB, lo que implica un incremento de 1,3 puntos porcentuales con respecto al año 2008.*

Por su parte, los sectores que poseen un mayor peso específico dentro del agregado, registraron contracciones: Transporte y Almacenamiento (-8,5%), Comercio (-8,2%) y Manufactura (-7,2%). Así mismo, Instituciones Financieras y Seguros (-3,5%) y Servicios Inmobiliarios (-1,7%), evidenciaron disminución en su aporte al PIB, mientras que Minería cerró por tercer año consecutivo contrayéndose (-10,2%).

Desde el punto de vista institucional, el sector público continuó aumentando su importancia dentro de la estructura económica de la nación, proceso que se encuentra asociado fundamentalmente a la estatización de empresas. Durante 2009, el sector público produjo el 30,3% del PIB, lo que implica un incremento de 1,3 puntos porcentuales con respecto al año 2008.

## Balanza de Pagos

Según cifras preliminares del BCV, la balanza de pagos registró un déficit de USD 11.027 millones en el año 2009, asociado fundamentalmente a los menores precios de la cesta petrolera nacional en comparación con el año 2008.

El saldo en cuenta corriente fue de USD 12.416 millones, disminuyendo en 66,8%, como consecuencia del menor valor de las exportaciones petroleras (USD 57.610 millones). Por su parte, las exportaciones no petroleras sumaron USD 3.326 millones, luego de una contracción de 44,7% con respecto a 2008, tanto en el sector público como en el privado, básicamente en empresas productoras de metales comunes, sustancias y productos químicos y productos de caucho, entre otros. La importación de bienes y servicios se redujo en 22,2%, hasta USD 38.500 millones, atribuible principalmente a la menor demanda agregada y al descenso del sector privado de la economía.

El saldo de la cuenta financiera (USD 18.900 millones) fue producto de la evolución de la partida otra inversión (USD -19.673 millones), debido al aumento de los activos públicos vinculados al sector petrolero. El sector privado no financiero incrementó sus depósitos en el exterior (nuevas emisiones de títulos públicos), que ampliaron el mercado secundario de valores.

El saldo deficitario de la inversión directa (USD 6.292 millones) se encuentra vinculado al aumento de los activos de la industria petrolera (facturas por cobrar a sus filiales del exterior), así como a una disminución de los pasivos frente a inversionistas directos en el país, tras la adquisición por parte del Estado, de empresas de capital extranjero en los sectores siderúrgico, financiero y cementero, de acuerdo a lo reportado en el Mensaje de Fin de Año del BCV.

En lo referente a la cuenta inversión de cartera, su saldo de USD 7.065 millones está asociado a la liquidación de activos del Gobierno e instituciones financieras privadas,

y al aumento de los pasivos en títulos de los sectores petrolero y gubernamental.

## Oferta y Demanda Global

Durante el año 2009 se registró una contracción del gasto en consumo de 1,8%, según estimaciones realizadas por el BCV, influenciado por la merma de 2,6% del gasto en consumo privado. Por su parte, el consumo público se expandió en 2,1% en similar período.

Según el Mensaje de Fin de Año del BCV, el gasto privado se ha visto afectado por la merma del ingreso real, el leve aumento de la desocupación y la menor disposición al gasto de los hogares.

El consumo final del Gobierno reflejó un menor ritmo de crecimiento con respecto al del año 2008 (6,7%), lo que implica una disminución de 4,6 puntos porcentuales, asociado tanto a la obtención de menores ingresos de origen petrolero (baja de la cotización de la cesta petrolera nacional), así como a la

contracción de los niveles de producción (acuerdos realizados en el seno de la OPEP).

Se apreció igualmente una disminución anual de la tasa de formación bruta de capital fijo de 7,6%, determinada por las mayores restricciones en la entrega de divisas, incidiendo en el componente importado de la inversión y por la desmejora de las estimaciones sobre el comportamiento de la economía.

El desempeño conjunto de las cuentas consumo y formación bruta de capital fijo conllevó a una contracción de la demanda agregada interna en 8,1% durante 2009, en contraste con la expansión de 5,5% observada en 2008.

Durante el año 2009, las importaciones de bienes y servicios (a precios de 1997) mostraron una reducción de 19,7%, contrastando con el incremento de 3,8% observado el año anterior, lo cual se constituyó en un factor decisivo en el descenso experimentado por el consumo privado y la inversión doméstica. Por su parte,

*Durante el año  
2009, las importaciones  
de bienes y servicios  
mostraron una  
reducción de 19,7%*



las exportaciones disminuyeron en 9,8% con respecto a 2008, como consecuencia de la evolución del mercado petrolero internacional, y en menor medida, por la apreciación del tipo de cambio real, restándole competitividad a los productos venezolanos comercializados en el exterior.

## Inflación

El Índice Nacional de Precios al Consumidor durante el año 2009 registró una variación de 25,1%, inferior a la de 2008 (30,9%). Este comportamiento se debe a la disminución en el consumo, el mantenimiento de controles de precios en rubros básicos y la continuidad de la política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela.

Al analizar el INPC por grupos, se observa que el mayor crecimiento lo registró el de Bienes y servicios diversos (47,1%), seguido por Bebidas alcohólicas y tabaco (40,7%), Equipamiento del hogar (33,3%), Transporte (32,7%), Restaurantes y hoteles (29,2%), Esparcimiento y cultura (28,9%), Salud (28,8%), Servicios de educación (26,5%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (20,2%), Vestido y calzado (18,1%), Alquiler de viviendas (15,6%), Comunicaciones (8,2%), y Servicios de la vivienda excepto teléfono (2,6%).

De la desagregación del INPC por ciudades, se evidencia que para el año 2009 Maracay resultó ser la de mayor inflación (27,1%), seguida por Caracas (26,9%), Maturín y Mérida (ambas con 26,7%), Barquisimeto (26,5%), Maracaibo (26,0%), Barcelona y Puerto La Cruz (25,8%), San Cristóbal (25,7%), Valencia (25,6%), Ciudad Guayana (25,0%), y el resto del territorio nacional (23,3%).

La inflación al mayor se ubicó en 24,8%, siguiendo de este modo la tendencia hacia la desaceleración observada por el INPC, dado que en 2008 este índice registró un alza de 26,5%. Por su parte, el núcleo inflacionario acumuló una variación de 29,9%, lo cual refleja una reducción respecto al año anterior (30,4%).

En síntesis, la reducción de los niveles de liquidez y consumo generaron una disminución de las presiones inflacionarias al igual que los controles de precios, los subsidios de producción agrícola y el Plan Excepcional para el Abastecimiento de Alimentos de la Cesta Básica. Sin embargo, su impacto fue mitigado por la brecha cambiaria, la inercia inflacionaria y la contracción de la oferta doméstica.

## Índice de Remuneraciones

El Índice de Remuneraciones de los asalariados (IRE) aumentó 1,6% al cierre del IV Trimestre de 2009, superando el resultado del mismo período del año anterior (0,8%), debido fundamentalmente a los ajustes salariales realizados por algunas empresas del sector privado.

La variación promedio anual se ubicó en 21,2% a nivel general, alcanzando 22,2% y 19,1%, respectivamente, en los sectores privado y gobierno.

Los mayores incrementos trimestrales ocurrieron en: Industria manufacturera (4,0%), Comercio (3,6%), Intermediación financiera (2,5%), Enseñanza (1,6%), Servicios sociales y de salud (1,6%), Actividades Inmobiliarias (1,5%), Hoteles y restaurantes (1,1%), Transporte, almacenamiento y comunicaciones (0,7%) y Otras actividades de servicio (0,3%).

## Política Monetaria

El año 2009 se caracterizó por la desaceleración de la tasa de crecimiento de los agregados monetarios, como consecuencia de la aplicación de una política monetaria restrictiva, con la finalidad de disminuir las presiones inflacionarias existentes en la economía nacional.

Si bien durante el año 2009, el BCV inyectó Bs.F. 15.472 millones a la economía—contrario al efecto neto de sus intervenciones durante 2008—, aumento del multiplicador monetario—como consecuencia de la disminución del encaje legal— y una menor desmonetización como resultado de los menores montos de deuda denominados en divisas dirigidas al mercado interno, estos efectos fueron más que compensados por las menores emisiones de deuda pública nacional, lo que se tradujo en la desaceleración del ritmo de crecimiento de la base monetaria.

Según información provisional, la tasa de crecimiento de la liquidez monetaria nominal (M2) fue de 21,6%, inferior a la variación promedio del año anterior (26,8%). En 2009, las tasas de interés respondieron a las modificaciones establecidas por el BCV en cuanto a los topes legales. La tasa promedio aplicada sobre las operaciones activas de los seis principales bancos universales y comerciales se colocó en diciembre en 18,94%, 2,73 puntos porcentuales por debajo de su nivel en el año precedente. Por su parte, la tasa pasiva promedio para los depósitos a plazo se situó en 15,00%, lo cual implica una reducción de 2,63 puntos porcentuales respecto al cierre de 2008.

## Sistema Bancario

De acuerdo con el Boletín Preliminar emitido por la Superintendencia de Bancos (Sudeban), el sistema bancario concluyó el segundo semestre de 2009 con 54 instituciones (43 privadas y 11 del Estado venezolano), representando la banca comercial y universal el 61,1% del mercado. El resto correspondió a la banca especializada y a institutos bajo leyes especiales.

No obstante, la morfología del sistema comenzó a registrar en el mes de noviembre cambios significativos, con la intervención de un pequeño grupo de instituciones

con escasa participación de mercado, a las cuales se sumaron otras a principios de diciembre, para un total de 11 institutos, que representaban al cierre de octubre de 2009, previo a las intervenciones, el 10,88% de las captaciones del público, según se desprende de los últimos balances de publicación disponibles<sup>1</sup> y 1.555.000 ahorristas (6,2% de los depositantes) en las modalidades tradicionales (vista, ahorro y plazo). La decisión de intervenir estas instituciones con el fin de preservar los derechos de los depositantes, se fundamentó en el incumplimiento de los indicadores de liquidez y solvencia previstos en las leyes que rigen la materia.

La Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Finanzas y el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (Fogade), apoyados por la banca privada nacional, lograron culminar con éxito la transferencia de las cuentas activas y pasivas de los ahorristas de los bancos intervenidos y/o liquidados, manteniendo la confianza en el sistema financiero venezolano y la sanidad del mismo.

Posteriormente, se anunció que los bancos susceptibles de rehabilitación pasarían a formar parte de la banca pública, naciendo así el Banco Bicentenario, producto de la fusión de Banfoandes, Central, Bolívar y Confederado a partir de diciembre de 2009, incorporándole luego Banorte. A ello se añadió la liquidación de los Bancos Canarias y Banpro y nuevas intervenciones, que a la fecha de redacción del presente informe aún se encuentran en proceso.

Los acontecimientos antes descritos, sumados a la intervención a puertas abiertas en mayo del Banco Industrial de Venezuela, la fusión del Stanford Bank con el Banco Nacional de Crédito y la adquisición del Banco de Venezuela en el mes de julio por el Gobierno, evidentemente han conducido a un reacomodo del sistema financiero venezolano, tanto en participación de mercado y número de depositantes, como en estrategias de captación y colocación, que en un futuro próximo, conllevará a una mayor competencia entre instituciones públicas y privadas.

Por último, como parte de las reformas propuestas en el ámbito del sistema financiero, la Asamblea Nacional

<sup>1</sup> Fuente: Boletín Mensual Sudeban – Octubre 2009.

aprobó a fines del mes de diciembre de 2009, entre otras, lo siguiente: obligatoriedad de requerir la autorización de la Sudeban para la compra de acciones entre instituciones financieras, cambios en la estructura de Fogade, aumento del aporte semestral por parte de las instituciones financieras a Fogade y de la garantía de los depósitos.

El balance provisional del sistema bancario al cierre del segundo semestre de 2009, refleja lo siguiente:

- Activo total de Bs.F. 336.518 millones, equivalente a un crecimiento de 5,0% (Bs.F. 15.960 millones) con respecto a junio de 2009 y de 20,9% (Bs.F. 58.246 millones) en comparación al cierre del año 2008.
- Incremento de las captaciones del público del orden del 19,5% (Bs.F. 42.309 millones) durante los últimos doce meses transcurridos, culminando 2009 en Bs.F. 259.590 millones, de los cuales el 51,0% correspondió a depósitos en cuentas corrientes, 20,6% a cuentas de ahorro y 10,9% a plazo, manteniéndose la mezcla de depósitos en condiciones muy similares a las de igual lapso de 2008. El resto se dividió entre distintas modalidades de captación.
- Créditos por Bs.F. 152.573 millones, luego de un aumento con respecto al cierre del segundo semestre de 2008 de Bs.F. 20.295 millones (+15,3%).
- La cartera de créditos continúa perdiendo peso en la conformación del activo total, al pasar de representar el 47,5% en diciembre de 2008 al 45,3% en diciembre de 2009, todo lo cual se encuentra estrechamente vinculado a la contracción del Producto Interno Bruto.
- La menor actividad sectorial se vió reflejada igualmente en el comportamiento de los créditos según su destino, pudiendo apreciarse una importante desaceleración en sus ritmos de crecimiento particulares, como lo es el caso de los créditos para vehículos, otrora uno de los más dinámicos, registró durante los últimos doce meses transcurridos una merma de 11,8% en comparación con el aumento de 27,1% experimentado durante el año precedente, afectado significativamente por la menor disponibilidad de vehículos en el mercado nacional.
- El monto en créditos comerciales refleja una caída de 3,8% en comparación a igual mes de 2008, al igual que una menor participación sobre cartera bruta (39,2%). Sin embargo, es conveniente acotar que a partir del mes de abril de 2009 entró en vigencia la nueva gaveta manufacturera, reclasificándose la cartera según el nuevo criterio. De esta forma, esta última representa actualmente el 7,2%.
- La reducción del consumo privado se tradujo en una menor demanda de financiamiento con tarjetas de crédito, renglón que reflejó un crecimiento de 18,1% en 2009, en contraste con el 32,3% de aumento del año anterior.
- La coyuntura actual de la economía también se evidenció en la menor necesidad de créditos por parte de sectores de vital importancia para el desarrollo nacional (agrícola, hipotecario, microempresarial y turístico), con crecimientos inferiores a los observados durante el período 2008-2007.
- Se mantiene el peso de la cartera de inversiones, representando en diciembre de 2009 el 21,0% del activo total (Bs.F. 70.753 millones), luego de un crecimiento en términos relativos de 15,5% durante los últimos doce meses, variación similar a la reflejada por los créditos para el mismo período. Las inversiones estuvieron conformadas en 63,1% por títulos valores del Estado.
- Los indicadores de gestión del sistema reflejan estabilidad. No obstante, se aprecia un ligero deterioro de la calidad de la cartera de créditos, al pasar las inmovilizaciones, de 1,9% en diciembre de 2008 a 3,0% en 2009.
- La rentabilidad sobre patrimonio lució desmejorada, al descender casi 11 puntos porcentuales, hasta ubicarse en 17,0%, por debajo de la inflación acumulada, para culminar con un coeficiente de intermediación de 58,8%, inferior al registrado en diciembre de 2008 (60,9%).

# Banesco Banco Universal

Concluimos el año 2009 con resultados operativos y financieros altamente favorables, logrando además, significativos avances en importantes proyectos orientados hacia la prestación de un mejor servicio a nuestros clientes.

Las iniciativas emprendidas a lo largo del tiempo en los ámbitos donde Banesco ha estado presente han dado frutos, no solo en el sistema financiero venezolano, sino en las comunidades que nos rodean, como parte de nuestra política de responsabilidad social y empresarial, produciendo resultados muy positivos en obras orientadas principalmente a la educación y a la infancia, todo ello con la invaluable contribución de nuestros socios sociales, apoyando de forma decidida el desarrollo nacional.

A través de nuestros 462 puntos de atención hemos logrado impulsar la bancarización a nivel nacional, ofreciendo los mejores servicios financieros a toda la población, cualquiera sea la actividad económica en la que se desempeñe.

Todo lo anterior nos ha permitido mantener el primer lugar en el otorgamiento de créditos, con una cartera neta al cierre de 2009 de Bs.F. 22.739 millones, lo cual representa un incremento de Bs.F. 4.158 millones (22,4%) con respecto al año 2008, finalizando el ejercicio con una participación de mercado de 15,4%.

El significativo impulso registrado por la cartera de créditos y las disponibilidades, condujo a un aumento de casi 6 mil millones de bolívares fuertes (16,0%) en el activo total del banco con respecto a 2008, manteniendo así el primer lugar del ranking bancario, con un monto a diciembre de 2009 de Bs.F. 43.066 millones.

Mantuvimos igualmente una baja dependencia de los ingresos por inversiones en valores, con una cartera al cierre del segundo semestre de 2009 de Bs.F. 5.983 millones, la cual solo representa el 13% del activo total del Banco, mientras que la banca comercial y universal cerró el año 2009 con una proporción de inversiones sobre activo total de 19,6%.

Registramos una importante capitalización (Bs.F. 668 millones), ascendiendo el patrimonio total a Bs.F. 3.598 millones, alcanzando un nivel de suficiencia de 9,3%, superior al mínimo exigido por los organismos reguladores.

Por el lado del pasivo, Banesco contó igualmente con la preferencia de sus clientes durante todo el año 2009, concluyendo el período como la institución con mayor volumen de recursos manejados (Bs.F. 41.139 millones), luego de un crecimiento superior a los 5 mil millones de bolívares fuertes (13,9%) en comparación al saldo reflejado al cierre del segundo semestre del año pasado.

De dicho total, Bs.F. 37.763 millones correspondieron a captaciones del público, conformadas a su vez en 52,7% por cuentas corrientes, con un saldo muy cercano a los 20 mil millones de bolívares fuertes, luego de un crecimiento de 21,6% (Bs.F. 3.544 millones) con respecto al segundo semestre de 2008.

La modalidad de ahorro, por su parte, culminó con un total de depósitos de Bs.F. 6.800 millones, mostrando un aumento superior a 1.100 millones de bolívares fuertes (20,7%) durante los últimos seis meses del año 2009.

Banesco Banco Universal mantuvo un rol muy importante en el negocio fiduciario nacional, manejando activos por Bs.F. 6.020 millones, para un aumento de Bs.F. 276 millones, primer lugar de la banca privada en las categorías de fideicomisos de inversión, garantía y características mixtas.

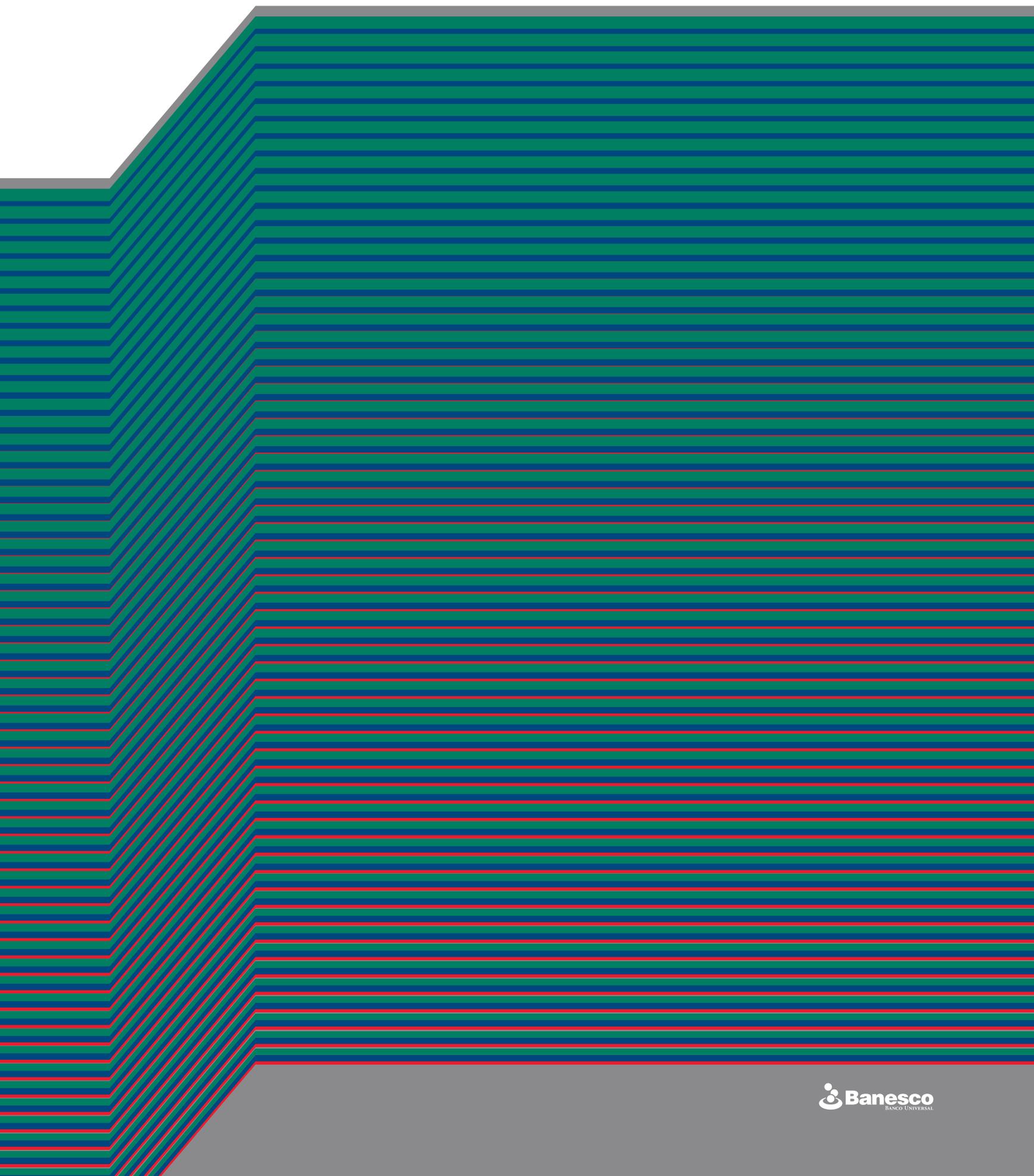
Reafirmamos nuestro liderazgo en la administración de recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda, donde concentramos el 32,7% del mercado, con una cartera a diciembre de 2009 de Bs.F. 3.376 millones, experimentando un crecimiento de Bs.F. 925 millones (37,7%) en comparación con igual mes del año anterior.

De la comparación de los resultados del período julio-diciembre 2009 con igual lapso de 2008, se desprende un aumento de los ingresos financieros de Bs.F. 150 millones, producto fundamentalmente, de las operaciones de crédito, mientras que los gastos financieros registraron una disminución de 9,0% (Bs.F. 117 millones), asociada a una estructura de depósitos más favorable y por ende, a un menor costo de los fondos (de 7,3% en diciembre de 2008 a 5,8% en diciembre de 2009). Todo ello condujo al logro de un margen de intermediación financiera de Bs.F. 1.772 millones, superior en Bs.F. 290 millones (19,5%) al reflejado al cierre del segundo semestre del año 2008.

Destaca igualmente, una cobertura sobre cartera bruta de 2,2%, mientras que la provisión para créditos inmovilizados fue de 112,6% y la cartera inmovilizada de 1,9%, lo cual denota una clientela de excelente calidad, con una morosidad inferior a la de la banca en promedio (2,9%), manteniendo el aporte de los activos productivos en niveles aproximados al 9% durante los últimos doce meses transcurridos.

De esta forma, Banesco Banco Universal registró un resultado neto al cierre del segundo semestre de 2009 de Bs.F. 322 millones, el cual sumado al obtenido en los primeros seis meses del año, produjo un resultado neto anual de Bs.F. 612 millones, vinculado principalmente a la gestión de intermediación en créditos del Banco, cuyo coeficiente se ubicó en diciembre de 2009 en 60,2%, por encima del promedio de la banca comercial y universal, manteniendo durante todo el año una proporción de cartera de créditos sobre activo total superior al 50%.

# Soporte Corporativo



## Capital Humano

Para Banesco su activo más importante es, sin duda, su Capital Humano. Constantemente buscamos mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores. Forma parte de nuestra estrategia y nos ayuda a mantenernos como empresa líder también en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Pertenecer a Banesco trae diversas posibilidades para cada uno de nuestros empleados. Dentro de esa gama de oportunidades, a continuación detallamos los principales beneficios que trabajamos durante el segundo semestre de 2009:

### Programa Tu Casa Propia con Banesco

Desde el año 2006, la Organización formalizó, a través del establecimiento de metas concretas dentro su planificación estratégica, el anhelo de que todos sus empleados con antigüedad mayor a un año tengan casa propia. Para alcanzar esta meta se ha realizado una importante inversión que alcanza al cierre de 2009 la suma de Bs. 282.271.346,16, que corresponde a la cantidad de préstamos liquidados por Banesco para sus empleados a través de recursos propios, y que en conjunto con los otorgados con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) a esta misma población, alcanza la cifra de Bs. 399.054.755,52.

Igualmente y con la expectativa de ofrecer un apoyo adicional a los empleados ocupantes de cargos base, seguimos impulsando la entrega de préstamos especiales (quiropgrafarios), que son pagados con años de servicio. Sólo durante el segundo semestre se hizo entrega de 417 préstamos por el orden de Bs. 6.055.300.

Entre las actividades puntuales que conforman este Programa, durante el mes de noviembre se realizó, en las instalaciones de Ciudad Banesco, la Megaferia Habitacional, donde nuestros empleados tuvieron la oportunidad de conocer de la mano de los propios promotores del área de la construcción, la oferta existente en el país de soluciones habitacionales.

### Desarrollo Continuo

Somos una Organización que cree en su gente y desarrolla todos sus talentos y fortalezas. Cada cargo tiene un catálogo de competencias y/o actitudes esenciales, y nuestro propósito es contribuir al desarrollo de su



ocupante a través de metodologías innovadoras y programas de formación de vanguardia. En el marco del Programa de Desarrollo Individual de la Organización, durante el año 2009 hubo un importante despliegue a nivel de capacitación que se orientó a fortalecer en los cuadros de mandos gerenciales, las competencias Conducción de Personas y Dirección de Equipos de Trabajo, a través de tres programas:

- **Formando Líderes Competentes:** Por medio de este programa contribuimos con el desarrollo de 293 Gerentes y Gerentes de División de diferentes unidades a nivel nacional, para fortalecer una cultura organizacional basada en el trabajo en equipo y el servicio al cliente interno y externo; fortalecer el rol de líderes de sus equipos de trabajo, afianzar cohesión y el alto desempeño de los mismos, así como promover la reflexión sobre el impacto que tienen los líderes en sus relaciones con su equipo de trabajo y colegas en la Organización.
- **Liderazgo Integracional:** Dirigido a Gerentes de Oficina y Gerentes de Departamento, permitió capacitar a 315 personas. Este programa estaba orientado a fortalecer cuatro habilidades básicas que debe ejercer todo líder: Dirección, Motivación, Coaching e Integración, procurando que el participante alcance mayor efectividad en la dirección táctica y estratégica; fortalezca su capacidad para dar reconocimiento y lograr altos niveles de motivación en sus supervisados, entienda la importancia del feedback y el modelaje como herramientas de formación y desarrollo de la gente, para estimular la necesidad de facilitar la integración de su equipo e involucrarse de forma activa con ellos.
- **Desarrollo de Habilidades Supervisorias:** Orientado a reforzar en Jefes y Supervisores de la Organización las habilidades de supervisión y liderazgo que los capacitan para responsabilizarse y rendir cuentas por sus acciones, creando relaciones efectivas y un ambiente de trabajo saludable y productivo, atendiendo a un total de 404 participantes.

### Póliza de Salud Colectiva

Durante el mes de noviembre se llevó a cabo la renovación de la póliza colectiva de salud para los empleados. Este es un importante beneficio que ofrece la Organización para sus empleados y su grupo familiar directo (cónyuge e hijos), del cual asume el 100% de la cobertura básica. Adicionalmente, esta póliza permite que el empleado pueda ampliar el margen de cobertura y la inclusión de padres a precios competitivos.

### Alimentación

Con la firme intención de apoyar la calidad de vida de todos sus empleados y conscientes de que somos más de 14.000 los ciudadanos de la Organización Banesco, a partir del mes de octubre se acometieron dos medidas:

- Se aumentó la base de cálculo del ticket diario de alimentación.
- Se amplió la población de beneficiarios. Ahora, todos los cuadros técnicos profesionales, además de los ocupantes de cargos base reciben este beneficio.
- Adicionalmente, mantenemos en el centro corporativo Ciudad Banesco, un comedor que por precios muy inferiores a los del mercado, pone a disposición de los empleados un almuerzo nutritivo.

### Premiamos la Constancia

Cada año reconocemos el tiempo y la constancia de nuestros compañeros por los quinquenios de antigüedad que celebren. En el mes de noviembre y en el contexto de la celebración de un nuevo aniversario de Banesco, felicitamos a 1.115 compañeros con antigüedades desde 5 y hasta 40 años.

### Un Juguete en Navidad

Todos los hijos de nuestros empleados menores a los 12 años de edad recibieron, entre los meses de noviembre y diciembre, una tarjeta electrónica a través de la cual pudieron adquirir el juguete de su preferencia en una amplia red de jugueterías a nivel nacional. De esta forma, 7.497 niños hijos de nuestros empleados recibieron un obsequio navideño de parte de la Organización.

### Utilidades

Con la ventaja competitiva de ofrecer un paquete de utilidades ampliamente superior a las establecidas de forma legal, en el año 2009 se implantó la segmentación de este pago, con la intención de ofrecer disponibilidad de flujo de caja durante los meses que por necesidades familiares se amerita (para atender planificación de vacaciones o pagos de matrículas escolares, por ejemplo). Así, el primer anticipo de este concepto se ofreció al término del primer semestre, y en noviembre, cuando nos preparamos para celebrar nuestras tradicionales fiestas decembrinas, percibimos el 50% restante.



### Programa Integral de Prevención

Propiciar actividades y espacios para la difusión de una cultura de sanos hábitos, es una de las estrategias en materia de beneficios para los empleados y su grupo familiar. En este sentido y enmarcado en el Programa Integral de Prevención, durante el segundo semestre de 2009 se materializaron las siguientes actividades:

- En agosto, se realizó el Primer Concurso de Creatividad Infantil “Los Niños de Banesco Construyen Futuro”, cuyo objetivo fue sensibilizar a los niños desde temprana edad sobre la importancia del buen uso de los recursos naturales y el medio ambiente, el cual tuvo gran receptividad. Participaron 171 niños provenientes de todas las regiones del país en las diferentes categorías: Cuento, Comics y Creación Artística. Además de premiar a los ganadores con juegos didácticos y educativos, todos los niños recibieron una carta de agradecimiento por parte de la Organización y una Tula de Baneskín.

- El Programa Vacacional “Navidades Mágicas sin Drogas sí se puede”, tuvo lugar en diciembre, y contó con la participación de 647 niños a nivel nacional. En la Región Metropolitana asistieron 440 participantes bajo la modalidad de *Day Camp*, y además hubo 207 participantes en las diferentes regiones del país en la modalidad de campamento.

### Voluntariado Corporativo

Siguiendo la estrategia organizacional en materia de Responsabilidad Social Empresarial, durante el segundo semestre de 2009, atendimos a nuestros socios sociales llevando a cabo las siguientes actividades:

- En julio, 177 voluntarios participaron en la actividad “Amigos de la Naturaleza 2009” realizada en la Red de Casas Don Bosco y Fundana, donde cada uno invirtió 6 horas de trabajo voluntario.
- En agosto se realizó el 2º Encuentro Deportivo entre Banesco y Red de Casas Don Bosco-Sarría, contando con la participación de 25 voluntarios y 20 jóvenes del hogar en atención.
- En septiembre se inauguró el nuevo Voluntariado Ambiental, con una charla sobre reciclaje de papel en la que participaron 37 personas, invirtiendo cada una 4 horas de trabajo voluntario. Adicionalmente, en Fundana se realizaron actividades para 70 niños en la iniciativa “Amigos de la Naturaleza”.
- Asimismo, se iniciaron los talleres de Formación Complementaria: Impacto e Influencia Personal, Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Mapas Mentales y Foami, destinados a 60 estudiantes del IUJO-Catia. 102 voluntarios invirtieron cada uno 4 horas de trabajo.
- Se efectuó el “Encuentro del Voluntariado Corporativo por la Paz y la Convivencia Ciudadana 2009” en el mes de octubre, al cual asistieron 27 voluntarios, quienes junto a representantes de nuestros principales socios sociales compartieron una jornada de trabajo y reflexión sobre la situación actual del programa y los planes para el año 2010. Asimismo, se desarrollaron los Programas de Formación de Facilitadores, en los cuales se capacitó



*Voluntariado Banesco en 2009 durante el almuerzo de Navidad en FUNDANA*



a 26 trabajadores (15 en Caracas y 11 en Maracaibo), cada grupo con un total de 24 horas académicas de formación en estrategias y técnicas clave para obtener un elevado desempeño como facilitador de experiencias de aprendizaje en el ámbito corporativo o educativo, actuando como agentes de cambio.

- En noviembre se continuó con el Programa de Formación de Facilitadores voluntarios potenciales de Barquisimeto. En este curso participaron 11 trabajadores. Adicionalmente, se realizó la decoración navideña de las Villas de Fundana, con la participación de 38 voluntarios.
- En diciembre realizamos el almuerzo de Navidad en las Villas de Fundana, que benefició a 60 niños con la participación de 19 trabajadores. En la Red de Casas Don Bosco se efectuó el tradicional desayuno navideño, actividad que benefició a 18 adolescentes y contó con la participación de 7 voluntarios.

# Responsabilidad Social Empresarial: Vocación y Convicción

## Informe de RSE recibe calificación A+ por parte del GRI

En diciembre de 2009, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco correspondiente al año 2008 recibió la calificación "A+ GRI Checked" del Global Reporting Initiative, organización que administra el esquema de reportes de sostenibilidad económica, social y ambiental más empleado en el mundo. Entre los bancos de América Latina, únicamente Itau Unibanco de Brasil, BBVA Bancomer de México y BBVA Perú obtuvieron igual calificación por sus Memorias de RSE de 2008.



## Fe y Alegría

Fe y Alegría recibió en 2009 Bs. 1,48 millones para la dotación de sus institutos universitarios ubicados en Catia, Barquisimeto y Maracaibo. Durante el último semestre de 2009 les otorgamos Bs. 740.819,34. Desde el año 2002, cuando esta institución educativa se convirtió en Socio Social de Banesco, ha recibido Bs. 20,27 millones para la construcción y dotación de sus tres institutos, los cuales ofrecen una formación de calidad a jóvenes de bajos recursos.

## A.C. Red de Casas Don Bosco

Banesco aportó Bs. 530.000 para apoyar la labor que realiza la Red de Casas Don Bosco en el rescate de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo en la zona metropolitana de Caracas, a través del Proyecto de Atención y Reinserción Social de Niños, Niñas y



Voluntariado Banesco en 2009 durante actividades en la Red de Casas Don Bosco

Adolescentes, dentro del cual se incluyen el funcionamiento del BoscoBus y el reacondicionamiento de la Red de Casas Don Bosco, entre otros. Además, en atención a lo previsto en la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (LOCTICSEP) y con la aprobación de las autoridades de la Oficina Nacional Antidrogas (ONA), Banesco dedicó Bs. 2.345.189 para el proyecto "Construyendo una Red sin Drogas" de la Red, que abarcará a los 405 niños, niñas y adolescentes que son atendidos por esta ONG, así como a las 105 personas que prestan sus servicios en ella.

## FESNOJIV

La Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, que lidera el Maestro José Antonio Abreu, recibió de Banesco Bs. 1.637.000 en 2009, de los cuales Bs. 1.000.000 se invirtieron en los proyectos del Sistema de Orquestas, en cuyo seno se le da formación musical y humana a miles de niños, niñas y adolescentes de las áreas más humildes del país, además de la dotación del Centro de Acción Social por la Música. Los otros 637.000 bolívares fueron para la compra de un inmueble de 800 metros cuadrados en las inmediaciones del Centro de Acción Social por la Música en Quebrada Honda, Parroquia El Recreo, el cual fue donado al Sistema de Orquestas para la ampliación de su sede. En total, desde el primer convenio firmado en 2004 entre Fesnojiv y Banesco, el Sistema de Orquestas ha sido beneficiado con Bs. 7.729.969.

## Fundación contra la Parálisis Infantil

En 2009, la Organización renovó el convenio de apoyo al Hospital Ortopédico Infantil con la entrega de Bs. 200.000 para el proyecto de ampliación del Servicio de Hospitalización. En el período 2004-2009, Banesco aportó Bs. 893.919 para varios proyectos dirigidos a mejorar la infraestructura física de sus instalaciones, así como para la adquisición de equipos médicos. El Hospital Ortopédico Infantil depende de la Fundación contra la Parálisis Infantil y presta servicios médico-asistenciales a niños, niñas y adolescentes con problemas osteomusculares, provenientes de los sectores más necesitados de la población, pertenecientes en su gran mayoría a los estratos socio-económicos C y D.

# Ofertas a la Medida de Nuestros Clientes

## Campañas y Ofertas Para Nuestros Clientes

### ¡Banesco pone todos los puntos a tu favor! ...una oferta para clientes Banesco y clientes de otros bancos.

Este programa es único en el mercado, ya que no sólo premia a tarjetahabientes Banesco (débito y crédito), sino también a tarjetahabientes de otros bancos (crédito), al solicitar que pasen su tarjeta por un Punto de Venta Banesco, cuando realizan sus pagos o compras en establecimientos comerciales.

Tuvo como objetivo incrementar el uso de los Puntos de Venta Banesco, así como los saldos en cuentas de los clientes comerciales.

La premiación era de forma inmediata y automática al momento de hacer la compra o consumo, dado que en el “voucher” de consumo de los clientes ganadores aparecía el mensaje: “Gratis Banesco Paga Por Usted”.

En el año 2009 la promoción se convirtió en programa permanente y la campaña estuvo soportada por todos los medios publicitarios.

### Promoción Todos Ganan

Desde el pasado 5 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2009, se llevó a cabo la promoción “Todos Ganan 500.000 Premios”.

Ésta se apoyó en la entrega de premios para todos los clientes que depositaran en su cuenta dinero fresco a partir de Bs. 3.000. Todos los clientes que reclamaron su premio en BanescOnline, ganaron desde reintegro de comisiones, entradas a Cinex gratis, mercados de Bs. 200, hasta Televisores LCD, Minilaptops, Blackberries, Viajes para la Serie del Caribe 2010, y más. Estuvo orientada a potenciar la captación de depósitos en la temporada de mayor estacionalidad, y fue difundida por el vasto abanico de medios publicitarios.

### Promoción VISA Vancouver

Los clientes ganadores de esta promoción viajarán a las Olimpíadas de Invierno Vancouver 2010.

A través de los consumos con la Tarjeta de Crédito Banesco Visa, los clientes obtenían un cupón por cada Bs. 100 y optaban por uno de los 4 viajes para dos personas con todo incluido a los Juegos Olímpicos de Invierno. Se implementó una campaña de Mercadeo Directo (con el uso de correos electrónicos y SMS).

### Alianza Banesco - Cinex

#### Versión: “Como por arte de magia y Estreno *Luna Nueva*”

Nuestra alianza con Cinex se ha mantenido desde hace 5 años; ésta consiste en ofrecer un 50% de descuento a nuestros clientes que paguen su entrada al cine con sus Tarjetas de Crédito o Débito Banesco.

Esta alianza se promocionó a través de avisos en la prensa de circulación nacional, en [www.Banesco.com](http://www.Banesco.com) y en las salas de cine Cinex.

Dentro del marco de las actividades planificadas para afianzar la alianza se realizó también el envío de entradas a través de un encarte en los periódicos a los clientes de la Banca Privada. Esta promoción se convirtió en un Programa Permanente y se ofrecerá como un beneficio constante para los clientes tarjetahabientes Banesco.

### Promoción Navidad para clientes del Plan Comercio: ¡Aguanta y Gana!

Con el objeto de incrementar la captación de depósitos en Cuentas Corrientes de los clientes del Plan Comercio, a partir del 25 de octubre de 2009, efectuamos el lanzamiento de la promoción “Aguanta y Gana”, a través de la cual, los clientes, con sólo incrementar 20% el saldo promedio mensual de su cuenta afiliada al Plan Comercio y mantenerlo al menos un mes, acumulaban puntos con los cuales podían adquirir, sin rifas ni sorteos, premios como: descuentos en la tasa de crédito, reintegro de comisiones y mucho más. Esta promoción estuvo vigente desde el 1º de octubre hasta el 31 de diciembre de 2009.

### MultiCréditos 48 Horas. Versión “Lleve Su Empresa Al Siguiente Nivel”

Entre el 27 de agosto y el 10 de septiembre de 2009, manejamos la campaña denominada “Lleve Su Empresa Al Siguiente Nivel”, a través de la cual realizamos el

relanzamiento del producto MultiCréditos 48 Horas, dirigido al sector empresarial del país.

Esta campaña tuvo como objetivo incrementar la cartera de crédito mediante el otorgamiento de préstamos aprobados en 48 horas (al completar los requisitos), con montos desde Bs. 3.500 hasta Bs. 300.000 y plazos entre 12 y 18 meses.

### Charlas de Crédito

Para apoyar las necesidades de la comunidad Banesco, durante el segundo semestre de 2009 se desarrolló una serie de 11 charlas informativas, en su versión “Ahora También en...”, acerca de los productos de crédito que ofrece el Banco.

La finalidad de estas charlas fue aclarar las dudas en materia de crédito y facilitarle el acceso a nuestros clientes y público en general a los productos crediticios que ofrecemos: Créditos Hipotecarios, Créditos para el Sector Turismo, MicroCréditos Banesco y MultiCréditos 48 Horas.

Los avisos de prensa sirvieron como catapulta para promocionar estas charlas.

### Banesco una marca que se traduce en Bienestar

#### Bienestar se escribe con B de Banesco

Esta campaña exaltó la orientación del Banco ante todas sus audiencias: colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad en general, gracias a su desempeño financiero y su programa de Responsabilidad Social Empresarial.

En una primera fase se destacaron cifras sobre el número de empleados, los créditos otorgados o los beneficiarios de los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial. En una segunda fase, se conocieron seis historias reales, seis puntos de vista sobre la contribución de Banesco en la creación permanente de soluciones para el bienestar individual y del país.

La campaña Bienestar estuvo presente en televisión, prensa, revistas, radio, internet, desde el 13 de julio hasta el 22 de diciembre de 2009.



### Baneskín Ecológico

Dentro del Plan Estratégico de Banesco 2009, durante el mes de junio, se contempló el diseño de una campaña ecológica de incentivo hacia el ahorro del papel y la contribución con el ecosistema, apelando a frases que buscaban la sensibilización de los empleados y de nuestra clientela. La campaña tuvo presencia en Lotus Notes (para empleados) y Banesco.com (clientes y no clientes).

### ¡No pases por Conejo!

El objetivo de esta campaña fue concientizar a los clientes con una pieza de alto impacto a fin de minimizar el riesgo de fraudes de las operaciones dentro de las agencias, evitando el uso de la figura de los “Gestores” o “Intermediarios”. Los mensajes estuvieron presentes en distintas piezas dentro del sistema de merchandising en agencias.

### Tips de Seguridad

El pasado mes de agosto se realizó el lanzamiento de esta campaña, cuyo principal objetivo era ofrecer consejos a los clientes para la prevención de fraudes, al momento de realizar sus transacciones bancarias y usar los servicios, canales y medios de pago. Esta campaña estuvo apoyada en el envío de correos electrónicos, mensajes en los estados de cuenta de nuestros tarjetahabientes, y contó con la presencia en la página de seguridad de Banesco.com.

### Si olvidó la Clave, la solución está en sus manos

Durante el mes de julio se hizo el lanzamiento de la campaña “Si olvidó la Clave, la solución está en sus manos”, la cual tuvo como objetivo informar a los clientes sobre la nueva funcionalidad de cambio de clave de Tarjeta de Débito Maestro y Clave Telefónica a través de BanescOnline y el 0500-BANCO24. De esta forma, ahora el cliente puede cambiar sus claves en caso de olvido y bloqueo, de forma rápida y sencilla, sin necesidad de ir al Banco. La campaña tuvo presencia en Banesco.com y en prensa nacional.

## Canales Electrónicos

### Canales Electrónicos en Cifras

En el año 2009 las transacciones a través de los Canales Electrónicos experimentaron un crecimiento relativo del 12,9% con respecto al año anterior, al pasar de 69,6 a 78,6 millones de transacciones promedio mensuales.

La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 88,99%, lo cual representa una mejora de 1,69 puntos porcentuales con respecto a 2008.

### BanescOnline

Diciembre 2009 cerró con 1,9 millones de clientes afiliados, lo cual significa que en el período se incorporaron 333.328 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 20,4% con respecto a diciembre de 2008.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 45,3 millones, logrando un aumento de 8,7% en comparación al año anterior. En cuanto a montos manejados en 2009, la cifra mensual promedio se ubicó en Bs. 6,02 millones, mostrando un ascenso de 48,8% con respecto a 2008.

En el segundo semestre de 2009 se agregaron a este canal nuevas funcionalidades, entre las cuales destacan: Pago Clic Banesco, Gestión/Seguimiento de Requerimiento, Más Empresas y Servicios, Pago Movistar Fijo Pre-pago y Post-pago, Pago Movistar TV Post-pago, Promociones Todos Ganan.

### Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante el año 2009, el servicio manejó un promedio mensual de llamadas de 4.006.781, lo cual representa una disminución de 10,15% de llamadas recibidas en comparación con el promedio del año 2008 (4.413.444), debido fundamentalmente a la automatización de transacciones a través del IVR, tales como: Activación de PIN TDC (noviembre 2008), Reasignación de PIN TDD (junio 2009), Activación de Tarjetas de Crédito (septiembre 2008). A través del agente se atendió un promedio mensual de llamadas durante el año 2009 de 1.002.908.



En cuanto a transacciones, el promedio mensual que manejó el canal durante el año 2009 fue de 1.936.449, con una participación promedio del robot (IVR) de 80%.

Durante el año 2009 se incorporaron a través de este canal las siguientes funcionalidades: Pago Click, la cual se realiza directamente a través del Agente y Activación de Tarjetas de Crédito, cuya transacción es automatizada a través del IVR.

En el área de Autorizaciones, el nivel de aceptación general de TDC para el segundo semestre (nacional e internacional) se ubicó en 71,86%, lo cual evidencia una mejora de 0,37% con respecto al primer semestre de 2009 (71,49%).

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

Al cierre de diciembre de 2009, Banesco cuenta con:

- 56.110 Puntos de Venta, donde se realizan 11,4 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo de 6,30% con respecto a 2008 (10,7 millones de transacciones).
- 1.965 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 10,6 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 10,9 millones promedio (Adquiriente) en 2009. Es decir, 23,65%

y 33,08%, respectivamente, más que el año anterior. Igualmente, nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirentes en las redes Suiche 7B y Conexus.

- 394 Equipos de Autoservicio, que registraron 714.229 transacciones promedio mensuales, lo que representa un crecimiento de 22,79% con respecto a 2008 (581.659 transacciones).
- 244 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 196.957 transacciones en promedio mensual, equivalente a un aumento de 18,80% con respecto al año 2008 (165.790 transacciones).

## Red de Agencias

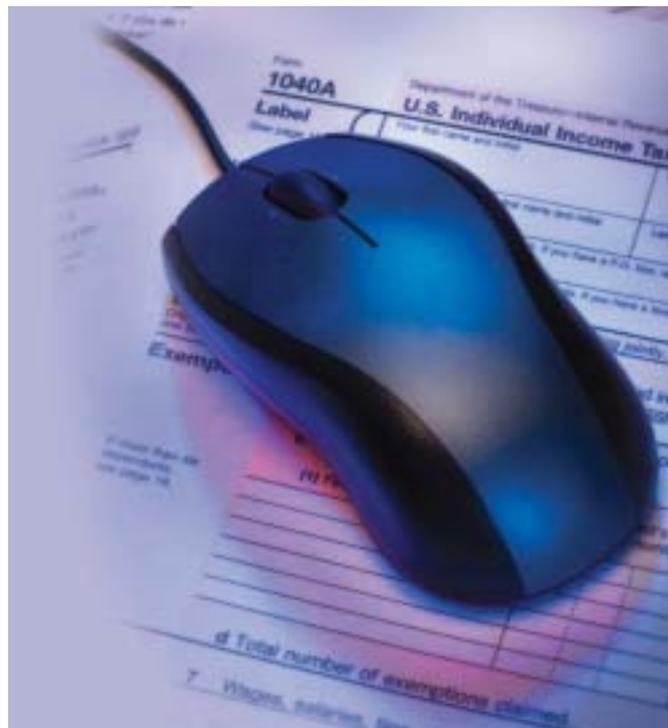
Se cumplió con el 100% de los puntos de venta establecidos como meta para el segundo semestre de 2009, llevándose además, a feliz término, la apertura de 2 agencias, una en el Distrito Capital y otra en el Estado Falcón. También hubo 3 reconversiones de taquillas a satélites, ampliando de esta manera nuestra presencia en los Estados Lara, Yaracuy, Carabobo y Zulia. La red de agencias ha logrado identificar las zonas donde los volúmenes de negocios se han incrementado, con el fin de ofrecer nuestros servicios y de esta manera, mantenernos como el Banco N° 1 en cantidad de agencias a nivel nacional con 462 puntos de atención.

## Medios y Servicios de Pago

### Servicios de Cash Management

2009 fue un año de crecimiento sostenido para los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones a través de la plataforma de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), registrando un incremento de 4,72% en transacciones y de 50,7% en los montos manejados con respecto a 2008.

Gracias a la gestión conjunta de las Bancas Especializadas y de nuestros ejecutivos, se consiguió incorporar a 776 nuevos clientes a los diferentes servicios de Cash



Management y la realización de diversas gestiones a la cartera de clientes existentes, ofreciendo altos estándares de servicio. Contamos a la fecha con 6.281 clientes afiliados a los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones.

### Servicios de Recaudación

En 2009 recaudamos Bs. 19.440 millones y registramos más de 11 millones de transacciones, lo cual representa un incremento de 21,1% y 37,4%, respectivamente, en comparación con el año anterior, para un total de monto por transacción de aproximadamente Bs. 1.767.

## Nuevos Desarrollos Tecnológicos

### PagoClick

Es una solución de comercio electrónico que permite pagar productos y servicios con Cargo en Cuenta a Clientes Banesco, ingresando desde el sitio web del Asociado Comercial.

Este servicio apalanca el negocio de recaudación, ya que permite ofrecer un nuevo esquema de pago de productos y servicios a través de internet. Entre los beneficios podemos mencionar:

- Incremento de los montos de recaudación.
- Cobro de comisiones a los Asociados Comerciales por el servicio prestado.
- Ahorros al incrementar el uso de medios electrónicos y disminuir el uso de medios tradicionales (cheques, agencias, etc.).
- Mayores facilidades a los clientes finales al permitir realizar el pago de sus servicios, facturas y otros a través de Cargo en Cuenta Banesco.
- Ofrecer múltiples alternativas a los clientes (comodidad) al momento de realizar un pago.

### Servicio de Pagos por BanescOnline

Permite realizar el pago a empresas recaudadoras con grandes beneficios para la conciliación del Asociado Comercial, entre los cuales se encuentran:

- Diversificar el servicio de Recaudación a través de la incorporación de nuevos canales de pago de productos y servicios, lo cual permitirá incrementar nuestra cartera de clientes y fortalecernos como banco recaudador.
- Incremento de los montos de recaudación.
- Ahorros al incrementar el uso de medios electrónicos y disminuir el uso de medios tradicionales (cheques, agencias, etc.).
- Mayores facilidades a los clientes finales, permitiendo el pago de sus productos y servicios a través de cargo en cuenta Banesco vía Internet.

### Múltiples Descripciones EDI

- Se implementó una mejora sustancial en el servicio de Cash Management para que nuestros asociados comerciales envíen de manera electrónica otros pagos, contribuyendo a la meta de disminución de uso de cheques.
- Actualmente, las empresas además de pagar la nómina y realizar pagos a proveedores vía

electrónica, podrán gestionar cualquier otro tipo de pagos, como utilidades, viáticos, comisiones, anticipos, cancelación de siniestros, entre otros.

### Servicio de Recaudación en Línea

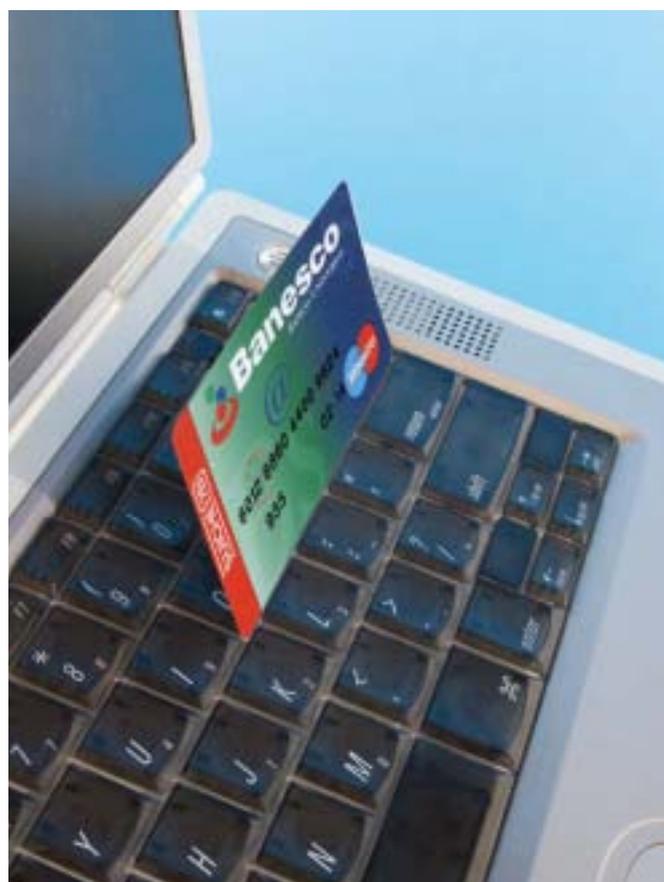
- Servicios de recaudación en línea Movistar para pagos de TV Digital y Telefonía Fija Residencial.
- Servicio de Recaudación Batch para varias empresas.

Adicionalmente, se efectuaron mejoras en los servicios de importantes clientes por cambios en sus modelos de negocio.

## Gestión Producto de Tarjetas

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco ratificó su liderazgo en el mercado de Ventas POS de Tarjetas de Débito con una participación de 22,96% al cierre de 2009, producto de estrategias innovadoras basadas en las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un mejor servicio e incentivando





el uso y preferencia de las Tarjetas de Débito Banesco Maestro, a través de beneficios diferenciadores, tales como:

- Las primeras transacciones del mes en los Cajeros Automáticos de Banesco, son totalmente gratis.
- Programa “Tu Compra Te Puede Salir Gratis”: Banesco ha premiado a más de 2.000 clientes entre septiembre y noviembre'09, por haber pagado sus compras con su Tarjeta de Débito a través de los Puntos de Venta Banesco.

*Continuamos con la promoción “Pague Puntual y Gane”, con la finalidad de incentivar a nuestros clientes a mantener sus pagos puntuales y record crediticio.*

en el mes de febrero, disfrutando de puntos de descuento en la tasa de interés. Adicionalmente, continuamos con la promoción “Pague Puntual y Gane”, con la finalidad de incentivar a nuestros clientes a mantener sus pagos puntuales y record crediticio. Se mantuvo el programa permanente “Ticket Premiado, ya que las compras de nuestros clientes podían salir gratis al utilizar las Tarjetas de Crédito Banesco en nuestros Puntos de Venta, premiando además, tarjetas de otros bancos que fueron utilizadas en puntos Banesco. A la vez, lanzamos nuestra alianza comercial con el Diario

*El Universal*, ofreciendo a nuestros clientes descuentos en suscripciones al cancelar con nuestras tarjetas de crédito.

## Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

- Banesco Banco Universal, líder en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, finalizó el período con una participación de 27,75% en ventas, como resultado de las diferentes estrategias de negocio que se han implementado y siguen la línea de innovación que le caracteriza.
- Banesco lanzó nuevamente su promoción “Compra en Navidad y Págalo en Carnaval” dirigida a todos nuestros tarjetahabientes, a través de la cual nuestros clientes podrán cancelar sus consumos de diciembre
- Mediante estrategias que incentivan el uso, y apalancando éstas con las franquicias Visa y MasterCard, se lanzaron las promociones “Visa Go Fans”, en la cual nuestros clientes Visa podían ganar un viaje a la Copa Mundial FIFA, tarjetas pre-pagadas por US\$ 1.000 y premios instantáneos, la promoción “Banesco y Visa te llevan a los Juegos Olímpicos de Invierno Vancouver 2010” y “Tu Suerte está en Camino”, donde nuestros clientes podían ganar uno de los tres vehículos sorteados al utilizar nuestras tarjetas de crédito MasterCard.

## Segmentos Especializados

### Banca Comunitaria Banesco

A tres años y medio de gestión, Banca Comunitaria Banesco (BCB) se consolida como la iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas para satisfacer las necesidades económicas de la población de bajos ingresos. Tal y como se diseñó desde sus inicios, continúa siendo un modelo exitoso de negocio que combina el retorno económico de la empresa junto a un alto impacto social.

Al cierre de 2009 la Banca Comunitaria Banesco ha beneficiado a más de 93.230 personas, se han otorgado 49.782 Préstamos para Trabajar, 76.680 clientes se han afiliado al Ahorro Paso a Paso y 233 han adquirido una Póliza de Vida Integral. El Préstamo para Trabajar alcanza un monto liquidado de Bs. 134,7 millones, con una tasa de morosidad de apenas 1,47%. Se han abierto 93.234 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs. 22,2 millones. Por otra parte, la BCB

a través del Ahorro Paso a Paso, registró un incremento en el pasivo con un saldo en cuenta de Bs. 2,40 millones.

En cuanto a la red de atención, la Región Metropolitana I cuenta con 6 agencias, la Región Metropolitana II con 6 agencias y la Región Centro Los Llanos con 3 agencias, para un total de 15 Agencias Comunitarias, ubicadas en las zonas de: Catia, San Martín, Antímamo, La Vega, Maiquetía, Los Roques, El Cementerio, Guarenas, Petare, Cúa, Santa Teresa, Higuerote, La Isabelica (Valencia), Valencia Centro, y Puerto Cabello.

*Al finalizar el año  
2009 contamos con  
161 puntos de atención  
en las zonas populares  
en donde tenemos  
presencia*

Consecuentes con nuestro propósito de atender a nuestros clientes de manera personalizada, incrementamos el número de canales de atención a través del establecimiento de nuevos aliados comunitarios. En estos innovadores canales nuestros clientes realizan solicitudes de crédito, retiros, depósitos y consultas de saldo en la comodidad



de sus propias comunidades. Al finalizar el año 2009 contamos con 161 puntos de atención en las zonas populares en donde tenemos presencia, distribuidos en 51 Barras de Atención que son atendidas por personal de Banca Comunitaria, y 110 PosWebs en los comercios aliados. Para lograr este importante reto de expandir nuestro negocio y seguir siendo líderes en canales de atención, se consolidaron alianzas con empresas de reconocida trayectoria. Actualmente Banca Comunitaria atiende a un grupo de 1.605 barrios en la Gran Caracas, el Estado Miranda y el Estado Carabobo.

Con el fin de dar a conocer nuestros productos y posicionarnos en el mercado, se realizaron promociones masivas en guarderías, escuelas, colegios, liceos, universidades, ministerios, centros de salud, mini centros comerciales y Consejos Comunales, en las zonas de: La Vega, Catia, San Martín, Maiquetía, El Cementerio, Guarenas, Petare, Cúa e Higuerote. Igualmente, se realizaron operativos en líneas de transporte, logrando con este sector un importante incremento del pasivo de Banesco Banco Universal en más de Bs. 500.000, y la afiliación al proceso de cobro automático de sus finanzas, utilizando nuestras cuentas comunitarias. En la Región Centro Los Llanos también se realizaron campañas, charlas y promociones en distintas localidades, además de una entrevista en la Radio Comunitaria de Mariara para dar a conocer los productos de Banca Comunitaria.

En octubre de 2009, la Banca Comunitaria Banesco se hizo acreedora de los tres primeros lugares en la Categoría Comercio del Premio Citibank para Microempresarios, el cual se realiza desde el año 2005 por iniciativa de la Fundación Citigroup, a través de Citibank Venezuela, con la colaboración de ACCIÓN Internacional y del Grupo Social CESAP. El objetivo 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.

Por segundo año consecutivo, Citibank Venezuela le otorgó a BCB un reconocimiento por postular al ganador de la Categoría Comercio del Premio Citi al Microempresario 2009, pues consideraron que “El esfuerzo de la institución por promover el desarrollo de



los pequeños empresarios, permite que cada día Venezuela cuente con más casos de éxito que mostrar al mundo”.

Durante el segundo semestre de 2009, continuamos con el Programa de Formación de Microempresarios, el cual tuvo como objetivo fortalecer a un grupo de 108

microempresarios de las zonas de Antímano y La Vega, a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizará la competitividad de los mismos.

En diciembre de 2009 se realizó la Primera Feria de Microempresarios de BCB en las instalaciones de El Caney, ubicado en Montalbán. La Feria nace del deseo de un grupo de clientes de promover y mercadear sus productos dentro de las comunidades donde viven. En tal sentido, Banca Comunitaria e Invecapi unieron esfuerzos para dar vida a este evento, donde los microempresarios pudieron ofrecer ante un concurrido público una variedad de artículos que incluía trajes de baños, ropa casual, pijamas, dulces, bebidas, comidas navideñas, comidas andinas, repuestos, accesorios para vehículos y motos, y cámaras fotográficas, entre otros. Se compartieron gratas experiencias y se crearon las redes que les permitirán darse a conocer en sus comunidades y promocionarse entre ellos.

Por otra parte, Banca Comunitaria Banesco, a través de Dakduk Consultores, C.A., firma de reconocida trayectoria, realizó el Estudio de Satisfacción Clientes y Aliados Comerciales 2009.

La apreciación global de los clientes de BCB fue de 9,6 en una escala del 1 al 10. Utilizando esta misma escala para evaluar los productos, servicios y canales de atención, la puntuación promedio para cada uno de ellos fue de 9,4 para los productos; 8,9 para los servicios y 8,5 para los canales de atención.

Finalmente, tal y como lo refleja el estudio realizado por Dakduk Consultores, Banca Comunitaria Banesco se percibe como una marca que da respuestas rápidas a solicitudes de créditos, atributo altamente valorado por nuestros clientes, destacando entre sus principales fortalezas las facilidades para el manejo de cuentas y los procesos de solicitud entre clientes, así como el diseño de productos y servicios pensados para el target.

*Todos los productos de BCB registraron un incremento importante de conocimiento y satisfacción entre los beneficiarios finales.*

## Segmento Premium

Al término del segundo semestre de 2009, el Segmento Premium ha logrado una participación exitosa en los diferentes ámbitos del negocio financiero, incidiendo positivamente en nuestra red de agencias y en la Organización.

El modelo de Rentabilidad Organizacional y el apoyo a los demandantes de créditos han permitido el incremento de la cartera comercial en 27% con respecto al semestre anterior. La reciprocidad y la fidelidad de la clientela han significado un índice de morosidad muy bajo (0,18%).

Manteniéndonos siempre en la búsqueda de la excelencia, con el objeto de mejorar la calidad del servicio a nuestra clientela del Segmento Personas Naturales, se han implementado políticas tendientes a incrementar su atención, teniendo como resultado que al final del semestre alcanzan a 59.800 clientes, con un promedio de 257 clientes por asesor.

## Banca Privada

En este período se logró la certificación de la totalidad de los Gerentes de Negocio de la Banca, a través de un riguroso y exigente programa de formación, impartido por la firma de consultoría IDF. Igualmente, y para nivelar los conocimientos del equipo, se certificó a los Gerentes Regionales con un programa de adiestramiento y fortalecimiento de conocimientos financieros. La inversión en estas acciones fue de alrededor de Bs. 300 mil.

En el mes de julio, la Junta Directiva apoyó el crecimiento de la cartera activa del segmento mediante la aprobación de una política de préstamos sin garantía, otorgados bajo la autonomía de la Vicepresidencia de Banca Privada. Al cierre del año 2009, 120 clientes se beneficiaron de esta política.

## Banca de Empresas

- La Banca de Empresas Banesco registró un fuerte impulso del pasivo neto, equivalente a un incremento semestral de 22% y un cumplimiento

de la meta propuesta para el año de 117%, además de un importante crecimiento de la cartera activa, permitiendo el cumplimiento de la meta pautada para el año 2009 en 213%. Es importante mencionar que el 12,3% de dicha cartera fue destinado al sector manufacturero.

### Banca de Energía

- La Banca de Energía Banesco se consolidó como líder del sistema financiero en el área, al concretar significativos aumentos tanto en créditos como en cartera pasiva. Adicionalmente, logró apuntalar la cartera dirigida al sector manufacturero (Gaveta Obligatoria), contribuyendo de forma importante a impulsar la cartera total de crédito de la Banca.
- En materia de presencia y crecimiento local del negocio, vale destacar el notable incremento de actividad en el centro y oriente del país. En particular, en la ciudad de Valencia, en donde la cartera de clientes alcanzó un cierre con 37 nuevos clientes, principalmente del sector metalúrgico y metalmecánico. En el área de Oriente, el cierre de cartera pasiva alcanzó un crecimiento superior al 120% durante el último semestre, convirtiéndonos en el primer banco de la región para las empresas del segmento en la zona.

### Fideicomiso

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs. 6.020 millones al cierre del mes de diciembre, disminuyendo sus activos en Bs. 135,3 millones durante el segundo semestre (-2,19%).

La cartera se encuentra desagregada de la siguiente forma: Bs. 2.535 millones corresponden a activos del sector privado (42% de la cartera) y Bs. 3.485 millones corresponden a recursos provenientes del Estado (58% de la cartera), entes centralizados y descentralizados.

De igual forma, el 48% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos (Bs. 2.920 millones), el 19% a Administración (Bs. 1.125 millones), el 18% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 1.079 millones), y 11%



a los de Inversión (Bs. 636 millones), mientras que los fideicomisos de Características Mixtas componen el 4% de la cartera con Bs. 260 millones.

Durante el segundo semestre de 2009 se constituyeron 339 nuevos Fideicomisos, para un total en la Cartera Fiduciaria de 7.377 planes (4.876 son Fideicomisos de Administración, 1.472 Fideicomisos Colectivos, 986 de Inversión y 43 de Garantía).

El Boletín Provisional de la Superintendencia de Bancos registra un total de Activos de los Fideicomisos para el sistema financiero de Bs. 66.645 millones al cierre de diciembre de 2009, disminuyendo el monto en Bs. 11.275 millones con respecto al cierre de junio. Banesco ocupa el 2º lugar de la banca comercial y universal privada, con una participación de 20,0% en ese segmento.

En relación al total del mercado fiduciario, Banesco Banco Universal se encuentra en el 5º lugar con una participación de 9,03%.

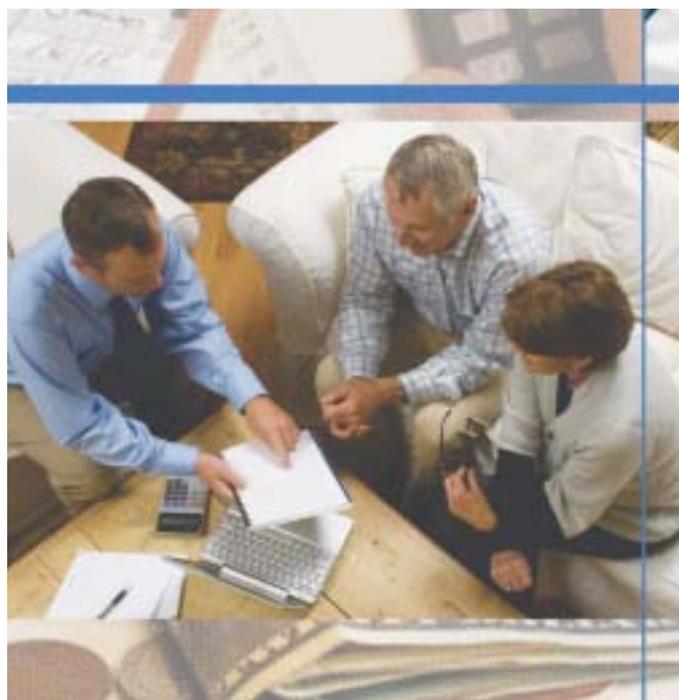
### Créditos

Nuestro compromiso con el desarrollo de Venezuela se ve reflejado igualmente, en el esfuerzo realizado al otorgar en el año 2009, en préstamos a los sectores Manufacturero, Agropecuario, Turístico, Microcréditos e Hipotecario, la cantidad de Bs. 9.700 millones, superando en 9% lo exigido por ley para dichas carteras. Esto representa un crecimiento de Bs. 3.276 millones en comparación al obtenido al cierre de diciembre de 2008, equivalente a 57% de crecimiento en carteras dirigidas.

En el sector manufacturero se otorgaron más de 2.100 millones de bolívares en créditos, superando con 10,16% el porcentaje exigido por ley de 10%; logrando impulsar al rubro de manera importante, con el apoyo directo a más de 460 clientes de la industria transformadora del país, así como también el aumento de las actividades establecidas en la normativa vigente.

En materia agropecuaria contamos con el respaldo de una banca especializada dirigida a este sector, que nos ha permitido posicionarnos en el primer lugar del mercado en esta cartera, con un porcentaje de cumplimiento de 21,57%, representado por Bs. 3.816 millones, colocados en 2.757 operaciones dirigidas a más de 1.400 productores que forman parte de tan significativa área para la economía venezolana.

Con respecto al turismo, somos un banco de referencia obligada en el rubro, con una cartera de crédito que alcanza más de 466 millones de bolívares dedicados al financiamiento para la construcción y equipamiento de nuevos hoteles y posadas.



*En el sector hipotecario nos enorgullece haber beneficiado a más de 45 mil personas con créditos otorgados con Recursos Propios y FAOV*

En el sector hipotecario nos enorgullece haber beneficiado a más de 45 mil personas con créditos otorgados con Recursos Propios y FAOV, siendo la opción preferida para clientes y no clientes Banesco. Al cierre de diciembre hemos colocado en créditos con Recursos Propios la cantidad de Bs. 2.305 millones, superando con 12,17% el porcentaje exigido por ley del 10%, permitiéndonos incentivar la construcción a través del corto plazo y la adquisición a través del largo plazo.

La cartera de microcréditos cuenta, a la fecha, con más de 33 mil clientes, siendo el banco número uno en el otorgamiento de créditos que permiten financiar la adquisición de inventarios, capital de trabajo, compras de equipos, acondicionamientos y mejoras, entre otros, apoyando a los emprendedores y a la pequeña empresa. Para diciembre 2009 cerramos con más de mil millones de bolívares en cartera, con un cumplimiento de 4,93%, lo cual representa 1,93 puntos porcentuales por encima del 3% exigido por ley.

En cuanto a créditos comerciales, ocupamos el 2º lugar dentro del segmento de bancos comerciales y universales, con una cartera al cierre de Bs. 6.431 millones, lo cual representa el 9,9% de participación.

El liderazgo en tarjetas de crédito es indiscutible, con un monto de Bs. 6.283 millones, concentrando así al cierre del mes de diciembre de 2009, el 29,1% de este mercado.

El segundo semestre del año 2009 se caracterizó por un crecimiento sostenido de la cartera de vehículos, el incremento de la misma con relación al primer semestre fue de Bs. 76 millones, para ubicarse en Bs. 666 millones. Se liquidaron en el semestre 2.642 préstamos por un monto de Bs. 211 millones.

En el segundo semestre del año, Banesco pasó a ocupar el 5º lugar en el ranking bancario en cuanto a cartera de vehículos, con una participación de mercado de 5,6%, siendo el único banco en aumentarla con relación al año 2008.

## Internacional

Durante el año 2009 la Vicepresidencia del Área Internacional realizó la homologación de los Acuerdos de Servicio con las distintas dependencias de la Organización, que interactúan con procesos y/o servicios relacionados con las Gerencias adscritas a esta unidad. Todo esto con la firme intención de mejorar los niveles de atención al cliente y reducir los tiempos de solución a requerimientos.

También se publicaron en la Biblioteca Virtual los manuales de Normas y Procedimientos de la VP Internacional, a fin de dar a conocer de manera general la información y características de los Servicios y Productos gestionados en el área, además de contribuir con el ahorro de recursos por el envío de material impreso o electrónico a la amplia red de colaboradores del Banco.



## Transformación del Modelo Corporativo de Negocios

Durante el año 2009 concluimos el diseño e iniciamos la implantación del nuevo Modelo Corporativo de Negocio (MCN), reorganizando las principales funciones y procesos por su afinidad, identificando sinergias que permitan alcanzar la visión del Banco.

Este cambio organizacional y de procesos permitirá:

- Mejorar la relación costo/ingreso, aumentando la rentabilidad y la productividad.
- Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes, aumentando la calidad, mejorando la sencillez y conveniencia de nuestros servicios.
- Generar un portafolio de productos simple, eficaz y adaptado a las potencialidades de cada segmento.
- Mejorar la gestión sobre nuestros clientes de forma inteligente.
- Mantener motivado y con alto sentido de pertenencia al talento humano.

El cambio del modelo actual al diseñado será un proceso gradual durante el año 2010, de manera de minimizar el posible impacto en las operaciones diarias, garantizando de esta forma la continuidad del negocio.

## Operaciones

La VP de Operaciones participó en el Proyecto Interbancario Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), liderado por el Banco Central de Venezuela, a través del Comité Swift de la Asociación Bancaria de Venezuela en las mesas de trabajo para las pruebas del Modelo Y-COPY de Swift con el BCV, los bancos tutores y tutoreados, cuyos resultados fueron satisfactorios.

Banesco ha contribuido junto con el resto de las instituciones financieras al proceso acelerado de recolección de la anterior familia de billetes en más de un 98% en términos monetarios, logrando así reemplazar con billetes nuevos el 100% de la circulación y más del 23% para el caso de las monedas.

Durante el segundo semestre de 2009 se atendieron 226.055 nuevas solicitudes ante CADIVI, para la adquisición de divisas destinadas al pago de consumos en el exterior (Viajes, Internet, Efectivo, Estudiantes, Casos Especiales, Remesas Familiares).

## Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

Durante este período se le dio continuidad a la optimización de nuestra propuesta de valor orientada a contribuir con la rentabilidad y la calidad de servicios de la institución, a través de la maduración de los procesos alineados a nuestra cadena de valor:



**Prevención (Anticipa) -> Protección (Resguarda) -> Control (Investiga) -> Continuidad del Negocio (Asegura)**

De esta manera, se lograron fortalecer las sinergias y las bases necesarias para desarrollar el área de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio bajo un Estándar Corporativo.

En el área de Prevención de Pérdidas, continuamos impulsando la ejecución de los proyectos estratégicos que apalancan la gestión de prevención en nuestros canales y medios de pago de cara al 2010, entre ellos: la Implantación de la Tecnología Chip en Tarjetas y el Proyecto de Clave Dinámica (OTP), que permitirán fortalecer la seguridad de los mismos. En paralelo, se ha logrado la optimización de los sistemas y las herramientas tecnológicas, así como las estrategias orientadas a la detección y prevención de fraude: consolidación y optimización de la plataforma de monitoreo, implantación de habilitadores tecnológicos para la detección de eventos internos y gestión para la optimización constante de acuerdo a la evolución de las modalidades de fraude identificadas.

Asimismo, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes tanto internos como

externos, mantenemos nuestra labor de constante mejora de la calidad en la prestación de los servicios, garantizando una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos y operaciones de la institución, asociados al proceso de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, logrando niveles de servicio superiores a 95% en concordancia con los estándares internacionales.

*Hemos continuado con las campañas de adiestramiento y sensibilización a los comercios y clientes en las mejores prácticas de uso y aceptación de Medios de Pagos y Canales*

Por otro lado, hemos continuado con las campañas de adiestramiento y sensibilización a los comercios y clientes en las mejores prácticas de uso y aceptación de Medios de Pagos y Canales, en las cuales atendimos a 187 comercios para un total de 613 personas adiestradas. Internamente se desarrollaron campañas de sensibilización a más de 1.966 empleados en materia de prevención y por sexto año consecutivo, se desarrollaron las Jornadas de Prevención y Continuidad 2009, donde nuestros empleados, tanto de las sedes administrativas como los de la red de agencias, tuvieron la oportunidad de obtener capacidades de modelaje de conductas de Seguridad Integral y su aplicación en el día a día de su trabajo. También se desarrollaron campañas publicitarias a través de diferentes medios

electrónicas dirigidas a los clientes en función de incrementar y fortalecer la creación de conciencia en temas relacionados con la seguridad, específicamente, para la utilización de los canales y medios de pagos de nuestra Organización.

En el área de Protección, se han desarrollado las sinergias necesarias con la Red para el establecimiento y cumplimiento de los controles de seguridad en las agencias, dando como resultado una disminución significativa de las pérdidas asociadas a éstas en comparación con el primer semestre.

Adicionalmente, en este segundo período establecimos el estándar tecnológico que permitirá la integración, con tecnología de última generación de todos los sistemas de seguridad del Banco.

En el área de Control de Pérdidas, continuamos con el fortalecimiento de los procesos de detección e investigaciones, tanto externas como internas. Así como, la conformación e implantación de los mecanismos asociados al Sistema Integral de Ética y Conducta, garantizando la eficacia en la solución de los casos.

En el área de Continuidad del Negocio, se cumplió con el 100% de las pruebas previstas para cada uno de los procesos críticos definidos en el BIA (Análisis de Impacto al Negocio) de la Organización, determinando oportunidades de mejoras tanto para los procesos de contingencia como en la plataforma tecnológica que

los soportan. Adicionalmente, se dio continuidad a los proyectos de Contingencia Tecnológica para los servicios críticos y se implantó el Centro de Comando y Control para el seguimiento y monitoreo de variables correspondientes a la implantación de proyectos de gran impacto para el negocio. Por otra parte, se diseñó la infraestructura tecnológica de contingencia de todos los canales electrónicos del Banco, a fin de garantizar la alta disponibilidad de los mismos según los lineamientos estratégicos establecidos, la cual será implantada durante el año 2010.

## Procura y Contratación

- Se inició la transformación del Proceso Corporativo de Procura Descentralizado hacia un Modelo Centralizado, administrado por la nueva Vicepresidencia de Procura y Contratación, la cual a su vez, cuenta con el apoyo del Comité Operativo y del Comité Temático. Cada instancia tiene roles y niveles de autonomías financieras para la adquisición de bienes y servicios, haciendo más eficientes los mecanismos de coordinación y gobierno del proceso.
- Gracias a las nuevas políticas de compras y adquisiciones implantadas en la Organización, fundamentadas en negociaciones directas, procesos de selección y subastas inversas promovidas por el Comité Operativo de Procura, se lograron ahorros importantes durante el año.

## Sistemas Financieros y Gestión de Información

### Áreas de Ventas y Negocios

#### Nuevas Promociones y Servicios:

- Desarrollo e implantación de la Promoción “Todos Ganan”, la cual permite la asignación de premios a través de BanescOnline para todos los clientes naturales que estén afiliados a los productos participantes. Todos los clientes son ganadores de premios.





- Incorporación de nuevas recaudaciones para importantes empresas clientes del Banco.
- Incorporación de nuevos clientes para el pago de nóminas y de pensionados de bancos intervenidos.
- Implantación de la herramienta de cobranzas con alertas tempranas (Behivor Créditos), la cual permite desarrollar el Plan de Excelencia en la Gestión de Cobranzas, basado en una estrategia diferenciada por segmentos de clientes y en la generación de alertas tempranas, adoptando las mejores prácticas observadas a nivel mundial.

## Gestión de Información

### Atención a los requerimientos de entes regulatorios:

- Atención a la Inspección Especial de Riesgo Tecnológico realizada por SUDEBAN en torno al cumplimiento de la Normativa sobre Tecnología de Información, con el objetivo de fortalecer los niveles de seguridad de la información y evitar fraudes tecnológicos.
- Cumplir con la entrega de Información de los Clientes y Productos del Banco a los diferentes entes regulatorios.
- Implementación del habilitador tecnológico que permite realizar el enteramiento del ISLR retenido

por el Banco al SENIAT, ajustado a los nuevos procesos de la institución, mecanismos de validaciones y reducción en el tiempo de entrega.

- Adecuaciones a las Solicitudes de Viajes y Efectivo (Operaciones Cambiarias), de manera de cumplir con lo establecido en la nueva providencia de CADIVI.

## Áreas de Apoyo Corporativo

### Transformación de Tecnología:

La Dirección de Tecnología en su empeño de mantener los altos estándares de calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, ha iniciado una transformación en el área de Tecnología, la cual se apoya en la implantación de nuevos procesos con énfasis en los relacionados con Direccionamiento y Control. Así mismo, contempla la implantación de una nueva estructura organizativa que nos permita mantenernos a la vanguardia tecnológica y ser reconocida como una unidad de tecnología eficiente. Entre los beneficios más importantes que se espera alcanzar con la implantación de estos nuevos esquemas de trabajo, podemos enumerar:

- Alineación de Estrategias de Negocio y TI
- Diseño de soluciones tecnológicas alineadas con el negocio, sencillas y eficientes
- Mejorar el tiempo de entrega de las soluciones requeridas por el negocio
- Mejorar la disponibilidad de nuestros servicios
- Simplificación de los procesos y menor costo de operación
- Poner a la disponibilidad del negocio cambios en la tecnología con el potencial de crear elementos de diferenciación en el mercado
- Apalancar la utilización eficiente de recursos de TI, tanto humanos como financieros
- Contar con una arquitectura tecnológica robusta y flexible

# Balance General de Publicación al 31 de Diciembre de 2009

# Banesco Banco Universal, C.A.

Balance General de Publicación al 31 de diciembre de 2009

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

<b>ACTIVO</b>	<b>Diciembre 2009</b>	<b>Junio 2009</b>
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>11.611</b>	<b>9.475</b>
Efectivo	1.340	755
Banco Central de Venezuela	9.563	7.453
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	136	48
Bancos y Corresponsales del Exterior	54	52
Oficina Matriz y Sucursales	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	518	1.167
(Provisión para Disponibilidades)	0	0
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>5.983</b>	<b>6.635</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	531	3.106
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	3.380	1.471
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	1.544	1.961
Inversiones de Disponibilidad Restringida	303	151
Inversiones en Otros Títulos Valores	241	33
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	-16	-88
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>22.739</b>	<b>19.958</b>
Créditos Vigentes	22.773	19.958
Créditos Reestructurados	22	24
Créditos Vencidos	436	383
Créditos en Litigio	17	7
(Provisión para Cartera de Créditos)	-509	-414
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>378</b>	<b>434</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	34	69
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	394	381
Comisiones por Cobrar	72	83
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-121	-99
<b>INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	<b>7</b>	<b>167</b>
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	7	6
Inversiones en Sucursales	0	162
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>863</b>	<b>855</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1.482</b>	<b>456</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>43.066</b>	<b>37.980</b>

# Banesco Banco Universal, C.A.

Balance General de Publicación al 31 de diciembre de 2009

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

<b>PASIVO</b>	<b>Diciembre 2009</b>	<b>Junio 2009</b>
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>37.763</b>	<b>33.326</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	19.913	17.534
Cuentas Corrientes No Remuneradas	8.611	7.554
Cuentas Corrientes Remuneradas	11.302	9.979
Otras Obligaciones a la Vista	4.572	684
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0
Depósitos de Ahorro	6.800	5.636
Depósitos a Plazo	21	3.500
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	6.457	5.972
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CAPT. Y OBLIGACIONES CON BCO. NAC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>567</b>	<b>468</b>
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	208	315
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	359	152
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0
<b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>28</b>	<b>4</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>130</b>	<b>118</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	129	116
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	1
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>980</b>	<b>947</b>
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OTRAS OBLIGACIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>39.469</b>	<b>34.867</b>
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>		
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>1.125</b>	<b>1.050</b>
Capital Pagado	1.125	1.050
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESERVAS DE CAPITAL</b>	<b>614</b>	<b>582</b>
<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>1.742</b>	<b>1.553</b>
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA INV. EN TÍT. VAL. DISP. VENTA	151	-37
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>3.598</b>	<b>3.113</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>43.066</b>	<b>37.980</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	<b>1.168</b>	<b>812</b>
<b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	<b>6.020</b>	<b>6.155</b>
<b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>	<b>159</b>	<b>130</b>
CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	3.376	2.890
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	8	8
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	106.725	69.332
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	25	25

## Estado de Resultados de Publicación

por los períodos del 01/07/2009 al 31/12/2009 y del 01/01/2009 al 30/06/2009  
Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

	Diciembre 2009	Junio 2009
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>2.588</b>	<b>2.561</b>
Ingresos por Disponibilidades	1	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	247	307
Ingresos por Cartera de Créditos	2.281	2.224
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	34	27
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0
Otros Ingresos Financieros	25	2
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>1.174</b>	<b>1.268</b>
Gastos por Captaciones del Público	1.117	1.250
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	10	9
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0
Otros Gastos Financieros	47	8
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>1.414</b>	<b>1.293</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	29	11
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	483	261
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	483	261
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>960</b>	<b>1.042</b>
Otros Ingresos Operativos	1.209	739
Otros Gastos Operativos	396	222
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>1.772</b>	<b>1.559</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>1.312</b>	<b>1.176</b>
Gastos de Personal	567	526
Gastos Generales y Administrativos	651	556
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	71	73
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	22	21
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>461</b>	<b>383</b>
Ingresos por Bienes Realizables	11	11
Ingresos por Programas Especiales	0	0
Ingresos Operativos Varios	21	60
Gastos por Bienes Realizables	1	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0
Gastos Operativos Varios	152	155
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>339</b>	<b>298</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0
Gastos Extraordinarios	7	4
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>332</b>	<b>295</b>
Impuesto sobre la Renta	10	5
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>322</b>	<b>290</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>		
Reserva Legal	32	29
Utilidades Estatutarias	1	1
Otras Reservas de Capital	0	0
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>286</b>	<b>257</b>
Aporte LOSEP	3	3
<b>OTRAS CUENTAS</b>		
Inversiones Cedidas	0	223
Cartera Agrícola del Mes	400	494
Cartera Agrícola Acumulada	3.816	3.373
Captaciones de Entidades Oficiales	2.820	2.805
Microcréditos	1.004	798
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	466	343
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.635	2.117
Índice de Solvencia Patrimonial	9,34%	8,80%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	2.112	1.268

## Patrimonio Asignado de los Fideicomisos (detalles)

Expresado en Millones de Bolívares Fuertes

TIPOS DE FIDEICOMISO	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	Total
Inversión	50	98	0	0	472	620
Garantía	1	1.065	0	0	12	1.078
Administración	784	221	30	0	2.766	3.802
Características Mixtas	0	0	0	0	210	210
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>836</b>	<b>1.384</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>3.461</b>	<b>5.710</b>

## Principales Indicadores Financieros

Diciembre 09

<b>1. Patrimonio</b>	
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	9,34%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	372,98%
<b>2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos</b>	
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,19%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	1,95%
<b>3. Gestión Administrativa *</b>	
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	8,26%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	44,68%
<b>4. Rentabilidad *</b>	
Resultado Neto / Activo Promedio	1,60%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	19,20%
<b>5. Liquidez</b>	
Disponibilidades / Captaciones del Público	30,75%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	41,10%

\* Porcentajes Anualizados calculados en base a saldo promedio

# TRABAJAR EN EQUIPO PARA CONSTRUIR EL MEJOR PAÍS ES EL MEJOR DE LOS BALANCES

## Balance Social Acumulado Período 1998-2009

(EXPRESADO EN BOLÍVARES)

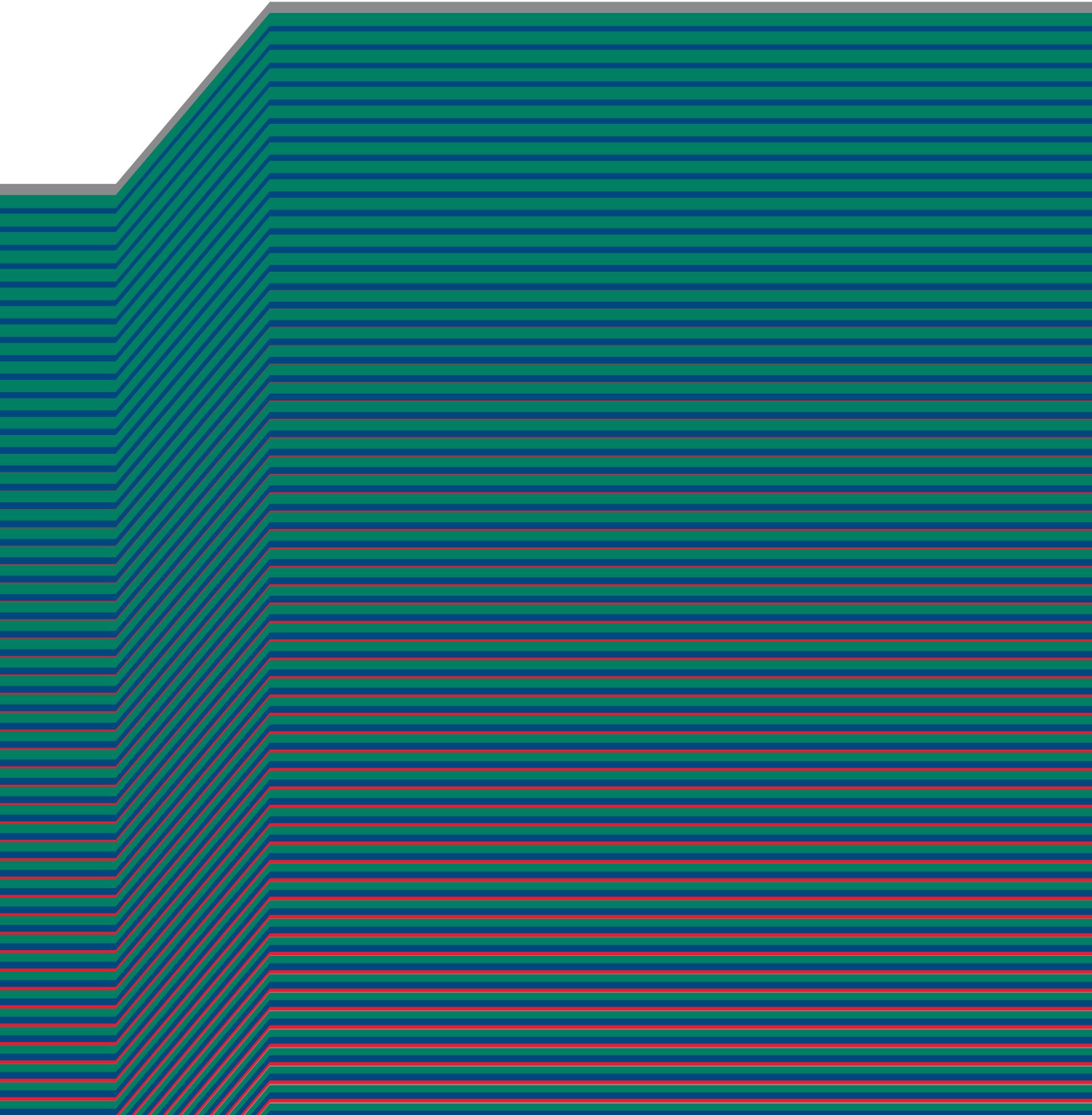
DESCRIPCIÓN	AÑO 2009	ACUMULADO 1998 - 2009
<b>INVERSIÓN SOCIAL</b>		
<b>APLICACIÓN RECURSOS BANESCO</b>	<b>23,366,159</b>	<b>121,131,207</b>
Fe y Alegría	1,481,640	20,273,739
FESNOJIV	1,637,000	7,729,969
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1,315,375	5,036,091
Universidades e Institutos de Educación Superior	677,260	5,693,256
Becas de por Vida BANESCO y Otras Becas Educativas	407,894	1,250,368
Otros Institutos y Organismos de Educación	505,307	1,517,369
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	200,000	893,919
Cruz Roja Venezolana	—	701,945
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	100,770	1,095,036
FUNDANA	180,000	1,545,254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	530,000	1,467,334
Asociación Damas Salesianas	250,000	1,079,441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	159,899	1,959,239
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3,108,451
Proyectos Editoriales y Publicaciones	124,600	4,465,625
Donaciones de Equipos de Computación	—	407,013
Otros Aportes	796,644	6,571,067
Campañas de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	1,792,017
Palabras para Venezuela	—	3,307,401
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte y Apoyo a la Comunidad	578,795	2,418,393
Obra Social de la Iglesia	50,000	947,717
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	1,993,028	2,852,038
<b>Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO</b>	<b>12,217,396</b>	<b>44,655,548</b>
<b>Aporte Voluntariado Corporativo</b>	<b>160,551</b>	<b>362,977</b>
<b>Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP</b>	<b>12,071,087</b>	<b>33,612,457</b>
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	4,434,352
Museo de los Niños	—	300,000
FUNDANA	—	110,000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	—	100,000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	—	276,000
Fundación Educativa Escuelas Canaima	—	571,950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	2,345,189	2,853,406
Educación (Campaña Anti Drogas y Eventos Deportivos)	9,725,898	24,966,749
<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	<b>35,437,246</b>	<b>154,743,664</b>
<b>COMPROMISOS SOCIALES CONTRAÍDOS</b>		
Fe y Alegría	3,296,604	3,296,604
<b>TOTAL COMPROMISOS SOCIALES CONTRAÍDOS</b>	<b>3,296,604</b>	<b>3,296,604</b>
<b>TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS</b>	<b>38,733,850</b>	<b>158,040,268</b>

### DIRECTORES

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



# 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 22 de septiembre de 2008 se celebró una Asamblea Ordinaria de Accionistas en la cual (i) se decretó un dividendo en acciones comunes por la suma de Bs.F. 75.000.000,00, (ii) se aumentó el valor nominal de las

acciones “comunes” y “preferidas” en las que se encuentra representado el capital social del Banco, multiplicando éste por Bs.F. 100, lo cual representó una variación de Bs.F. 0,10 a Bs.F. 10,00. Como consecuencia del decreto de dividendos de acciones comunes y del cambio del valor nominal de las acciones “comunes” y “preferidas”, el capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Bs.F. 1.125.000.000,00, dividido en 87.500.000 acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs.F. 10,00 cada una y 25.000.000 de acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de Bs.F. 10,00; 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 2009, establece lo siguiente:

*... ”ARTÍCULO 5: El capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Un mil Ciento Veinte y Cinco Millones de Bolívares Fuertes (Bs.F. 1.125.000.000,00) dividido en ochenta y siete millones quinientas mil (87.500.000) acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de diez bolívares fuertes (Bs.F. 10,00) cada una y veinte y cinco millones (25.000.000) de acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de diez bolívares fuertes (Bs.F. 10,00). 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 de Bolívares 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, de Activos y Pasivos 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.

## 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 pasó a estar integrada por un número no menor de nueve ni mayor de trece.

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 el Director Independiente.

- **Comité de Riesgo:** Su principal función es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos, de mercado, legal, de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.
- **Comités de Crédito:** La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, 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.

- **Comité de Activos y Pasivos:** Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad, incluyendo entre otras: Políticas de Liquidez, Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones para una adecuada gestión de activos y pasivos. Le corresponde a este Comité, gestionar cada uno de los riesgos asociados a la gestión de activos y pasivos, identificados por las áreas de Finanzas, Tesorería, Riesgo, y Unidades de Negocio, entre otras, y también velar por el cumplimiento de las políticas de adecuación patrimonial. El Comité de Activos y Pasivos debe garantizar el cumplimiento de las políticas de Administración Integral de Riesgo y de Inversiones y podrá proponer al Comité de Riesgo o a la Junta Directiva según sea el caso, las modificaciones o revisiones a dichas políticas.

### 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 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

El Secretario de Junta es abogado, y cuenta además, con

una dilatada trayectoria en el sector bancario y muy especialmente, al servicio de esta Institución. 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.

### 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 e Igor Williams de Castro

**Suplentes:** Berta Maita Rodríguez y 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.

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”, la cual evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores.

Los Comités Temáticos Directivos, tienen la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de normativas internas y externas, la generación de políticas, planes y estrategias para ser presentadas ante la Junta Directiva para su aprobación. Asimismo, tienen a su cargo la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Los Comités Temáticos Ejecutivos, son responsables por el cumplimiento de las políticas y objetivos que se 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.



## Bancos Corresponsales

**ALEMANIA** • Commerzbank A.G., Standard Chartered Bank Gmbh, Unicredit HVB A.G., Deutsche Bank.

**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, Banco CME.

**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, Banco Do Brasil, Banco Itau S.A., HSBC Bank, Banco ABC Brasil, Banco Safra, Banco Santander, Deutsche Bank.

**CANADÁ** • 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 Mitsubishi Bank, Standard Chartered Bank, Citibank N.A., Unicredit HVB Ag., Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

MALASIA • Bumiputra Commerce Bank Berhad, Standard Chartered Bank.

MALTA • 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 • HSBC Bank, Multibank, Credicorp Bank

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

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

PORTUGAL • Banco Espirito Santo S.A., Banco Banif, Millennium BCP, Caixa General de Depósitos.

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.

### Bancos Afiliados

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

### 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)

