

Informe Segundo Semestre 2011

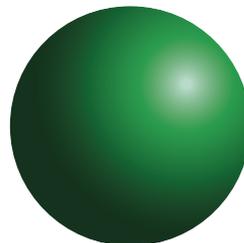


Banesco
BANCO UNIVERSAL



Índice

CARTA DE LA JUNTA DIRECTIVA	2
RESUMEN FINANCIERO	4
CONVOCATORIA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	5
LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL AÑO 2011	6
SISTEMA BANCARIO	9
BANESCO BANCO UNIVERSAL	11
INFORME DE LOS COMISARIOS	14
INFORME DE GESTIÓN	15
▶ Capital Humano	16
▶ Mercadeo e Innovación	19
▶ Gestión de Calidad	22
▶ Gestión de Negocios	23
▶ Administración Integral de Riesgo	32
▶ Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio	34
▶ Responsabilidad Social Empresarial	36
▶ Gobierno Corporativo	38
▶ Gestión de Requerimientos de Clientes y Usuarios	42
▶ Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	43
▶ Información sobre las Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas que individualmente excedan 2% del Patrimonio de la Institución	43
▶ Propuesta de la Junta Directiva a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas para Decretar y Pagar Dividendos en Efectivo y en Acciones	43
▶ Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución.	44
▶ Balance General de Publicación y Estado de Resultados	46
▶ Principales Indicadores Financieros	50
▶ Cartera por Actividad Económica	50
▶ Balance Social	51
▶ Corresponsales Internacionales	52



Estimados Lectores

Es un orgullo presentarles los resultados de Banesco Banco Universal al cierre del segundo semestre de 2011. Los números, como constatarán, demuestran que han rendido sus frutos el esfuerzo continuo y la dedicación del capital humano que conforma nuestra Organización.

Cumplimos a cabalidad con la función de intermediación financiera que como entidad bancaria esperan nuestros clientes y el público en general. Es así que al 31 de diciembre de 2011, nuestra cartera de créditos neta fue de Bs. 41.905 millones, monto que nos ubicó en el primer lugar del Sistema Financiero Venezolano en el renglón de préstamos. El crecimiento de 51,5% del monto otorgado en préstamos en 2011 por Banesco está por encima del promedio de la banca venezolana que fue de 45,9%.

Gracias a estos valores, nuestro índice de intermediación crediticia se ubicó en 59,2%, más de 4 puntos porcentuales que el promedio de la banca de 54,8%.

Con satisfacción debemos resaltar que en la cartera de créditos destacaron sectores fundamentales para el desarrollo del país como el agro y la vivienda. Banesco colocó Bs. 6.675 millones para el sector agrícola, lo que representa 24,78% más que en 2010.

En créditos hipotecarios podemos dar cuenta de una larga y fructífera trayectoria, sumando Bs. 5.110 millones en 17.612 préstamos otorgados con recursos propios y con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV) hemos beneficiado a 76.522 familias con un monto total otorgado de Bs. 4.142 millones.

En otros dos sectores importantes para el desarrollo del país, como el turismo y el microcrédito, Banesco se ubicó en el primer lugar del sistema. La cartera registrada al cierre de diciembre de 2011 en créditos para la actividad turística fue de Bs. 872 millones, mientras que los microcréditos sumaron Bs. 1.952 millones.

Los créditos otorgados a la actividad manufacturera fueron de Bs. 3.808 millones, con un aumento de 57,59% al compararse con los números del año anterior.

Gracias a una sana política crediticia, la morosidad de Banesco se situó al cierre de 2011 en 0,96%, por debajo del promedio del sector (1,44%) y además representa uno de los valores históricos más bajos, lo que demuestra la calidad de la cartera crediticia de la Institución.



Al cierre del año 2011, Banca Comunitaria Banesco había otorgado 176.672 créditos a microempresarios ubicados en 4.146 zonas populares del país. Actualmente tenemos 19 Agencias Comunitarias y 217 puntos de atención a través de los aliados comunitarios. En el segundo semestre realizamos la tercera edición del Programa de Formación de Microempresarios donde hemos graduado a un total de 514 participantes.

Con orgullo debemos destacar que Banca Comunitaria resultó ganadora del Programa de Tecnologías para la Inclusión Financiera organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Corporación Andina de Fomento (CAF). Gracias a ello podremos desarrollar un proyecto que permitirá ofrecer servicios financieros a través del celular a las personas que no tienen acceso a la banca.

Como muestra de la confianza del público en nuestra gestión, Banesco se colocó en el primer lugar de la banca privada en depósitos, con un total de captaciones del público de Bs. 70.751 millones, lo que representa un incremento de 54,37% en el año 2011.

El total activo del Banco al cierre de diciembre de 2011 fue de Bs. 79.267 millones con

La confianza del público coloca a Banesco en el primer lugar de la banca privada en depósitos, con un total de captaciones del público de Bs. 70.751 millones



un crecimiento del 52,24% con respecto al segundo semestre del año anterior.

En conjunto, estos resultados financieros reflejan la vocación de servicio de Banesco. Como en años anteriores, pusimos el énfasis en la inversión y desarrollo en tecnología y la calidad de servicio de la Institución.

También debemos destacar la inversión social en 2011, que fue de Bs. 29 millones. Del monto total, Bs. 19.200.579 (65,13%) corresponden a beneficios no contractuales para nuestros trabajadores y el Voluntariado Corporativo Banesco y los otros Bs. 9.945.748 (34,87%), se destinó a financiar diversas iniciativas y proyectos de la mano de los socios y aliados sociales de la entidad financiera.

Desde 1989 hasta la fecha, Banesco ha destinado Bs. 215 millones a diversas iniciativas y proyectos en beneficio de la comunidad y de sus trabajadores en el marco de su programa de Responsabilidad Social Empresarial.

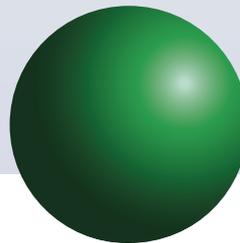
Este informe semestral lo presentamos como un ejercicio de transparencia para con nuestros más de 40.000 accionistas, más de 6 millones de clientes, más de

14.000 trabajadores, así como nuestros proveedores y relacionados.

Nuestro compromiso es permanecer junto a nuestros clientes y usuarios para atender sus necesidades financieras y ayudarles a materializar sus proyectos personales y empresariales.



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

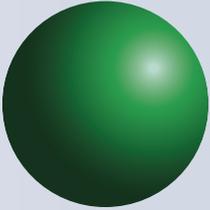


Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.	Segundo Semestre 2009	Primer Semestre 2010	Segundo Semestre 2010	Primer Semestre 2011	Segundo Semestre 2011	CRECIMIENTO				
						II Semestre 2011 I Semestre 2011		II Semestre 2011 I Semestre 2010		
						Absoluto	%	Absoluto	%	
TOTAL DEL ACTIVO	43.066	42.684	52.087	55.586	79.298	23.712	42,7%	27.211	52,2%	
Disponibilidades	11.611	11.284	17.345	13.710	22.718	9.007	65,7%	5.373	31,0%	
Inversiones en Títulos Valores	5.983	5.011	4.782	8.016	11.518	3.502	43,7%	6.736	140,9%	
Cartera de Créditos	22.739	24.589	27.654	31.741	41.905	10.164	32,0%	14.251	51,5%	
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	37.763	37.175	45.832	48.101	70.752	22.650	47,1%	24.919	54,4%	
Depósitos en Cuentas Corrientes	19.913	21.947	28.241	32.389	48.612	16.223	50,1%	20.371	72,1%	
Depósitos de Ahorro	6.800	6.557	8.445	8.014	13.054	5.040	62,9%	4.610	54,6%	
Depósitos a Plazo	21	3	11	68	491	423	619,5%	481	4541,6%	
Otros	11.029	8.668	9.136	7.630	8.594	964	12,6%	-542	-5,9%	
TOTAL DEL PATRIMONIO	3.598	3.809	4.235	4.880	6.208	1.328	27,2%	1.974	46,6%	
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	6.020	6.656	7.180	7.521	8.362	841	11,2%	1.182	16,5%	
RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	3.376	3.879	4.401	4.942	5.703	761	15,4%	1.302	29,6%	
Ingresos Financieros	2.561	2.689	2.986	3.410	4.240	830	24,3%	1.254	42,0%	
Gastos Financieros	1.174	901	794	734	829	95	12,9%	35	4,4%	
Margen Financiero Bruto	1.414	1.788	2.192	2.676	3.411	735	27,5%	1.219	55,6%	
Margen de Intermediación Financiera	1.772	2.215	2.455	2.843	3.582	739	26,0%	1.127	45,9%	
Gastos de Transformación	1.312	1.603	1.856	2.039	2.075	36	1,8%	219	11,8%	
RESULTADO NETO	322	403	503	610	1.368	757	124,1%	864	171,7%	
CARTERA AGRÍCOLA ACUMULADA	3.816	4.525	5.350	6.293	6.675	382	6,1%	1.326	24,8%	
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	2.820	3.159	3.517	4.209	4.302	93	2,2%	785	22,3%	
MICROCRÉDITOS	1.004	1.112	1.375	1.364	1.952	588	43,1%	577	42,0%	
CRÉDITOS COMERCIALES	6.431	6.165	6.237	7.825	14.115	6.290	80,4%	7.878	126,3%	
CRÉDITOS AL CONSUMO	6.950	8.242	8.912	10.077	10.968	891	8,8%	2.057	23,1%	
Vehículos	666	822	1.194	1.692	2.705	1.013	59,8%	1.511	126,5%	
Tarjetas de Crédito	6.283	7.420	7.718	8.385	8.263	-122	-1,5%	546	7,1%	
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	3.271	3.720	4.123	4.540	5.137	597	13,1%	1.014	24,6%	
RATIOS										
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	112,6%	188,9%	186,2%	171,8%	235,0%					
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,9%	1,5%	1,3%	1,4%	1,0%					
Resultado Neto / Activo Promedio	1,6%	1,9%	2,1%	2,3%	3,4%					
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	19,2%	22,0%	23,6%	26,5%	39,4%					
Liquidez Ampliada	41,1%	37,7%	43,2%	41,5%	42,1%					

Convocatoria

**BANESCO
 BANCO UNIVERSAL, C.A.**
 Capital suscrito y pagado
 Bs.F. 1.250.000.000



Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 26 de marzo de 2012, a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar 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 2011.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre la distribución de dividendos en efectivo.

TERCERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2012-2013.

CUARTO: Designación de los Comisarios para el período 2012-2013, y fijar su remuneración.

QUINTO: Reducir el Capital Social del Banco en Veintiséis Millones de Bolívares (Bs. 26.000.000,00), a consecuencia del

rescate de Dos Millones Seiscientos Mil (2.600.000) acciones preferidas, todo de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II.

SEXTO: Conocer y Resolver sobre la proposición de la Junta Directiva de distribuir un dividendo en acciones por la Cantidad de Veintiséis Millones de Bolívares (Bs. 26.000.000,00).

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

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

Por la Junta Directiva

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
 Presidente

Nota: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio "Ciudad Banesco", ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica. Caracas, 28 de Febrero de 2012.

RIF J-07013380-5



La Economía Venezolana durante el año 2011



Sector Real

Durante el año 2011 el país retornó a la senda del crecimiento económico, luego de la contracción experimentada en el período 2009-2010, al verse afectadas las distintas actividades productivas tanto por los efectos de la crisis económico-financiera internacional como por la crisis del sector eléctrico venezolano.

Nuestra economía se vio favorecida por el comportamiento del mercado petrolero, ante el alza de los precios del crudo, promediando la cesta venezolana 101,1 US\$/b en 2011, lo que representó un incremento de 29,9 US\$/b con respecto a 2010, impulsados por el conflicto geopolítico en el Norte de África y el Medio Oriente, y la creciente demanda mundial de crudo, que según la Agencia Internacional de Energía (AIE), aumentó de 88,3 mb/d a 89,0 mb/d., estimulada además, por el desempeño de los mercados emergentes de Latinoamérica y las economías asiáticas, principalmente India y China. Estos factores compensaron el menor consumo de los países desarrollados miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) afectados por la crisis de la deuda europea, la crisis atómica de Japón y la lenta recuperación de la economía de los EEUU.

El alza de los precios del petróleo, según cifras estimadas del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas, produjo un incremento sustancial de 34,6% en los ingresos petroleros reportados al fisco nacional, ubicándose en Bs. 81.891 millones, lo cual aunado al aumento de 45,4% en la recaudación tributaria del Seniat y que cerró el año en Bs. 147.442 millones, permitió sustentar el alza del gasto público, que además contó con financiamientos por Bs. 90.000 millones, tanto de la Ley Especial de Endeudamiento aprobada junto con el Presupuesto 2011 en octubre 2010, como por la Ley de Endeudamiento Complementaria decretada en junio 2011.

Apoyado en este flujo de recursos, el Ejecutivo Nacional desembolsó Bs. 356.440 millones en gasto del Gobierno Central (+49,2% con respecto a 2010). Al observar la distribución del gasto, se aprecia que Bs. 103.187 millones fueron destinados al pago de remuneraciones, mientras que Bs. 118.725 millones consistieron en transferencias a entes descentralizados y Bs. 67.285 millones por concepto de aportes legales, principalmente constituidos por los recursos dados a las regiones a través del Situado Constitucional y el Fondo de Compensación Interterritorial.

Variación del PIB por Actividades

	2011	2010
Consolidado	4,2%	-1,5%
Actividad Petrolera	0,6%	0,1%
Actividad No Petrolera	4,5%	-1,6%
Minería	5,2%	-13,0%
Manufactura	3,8%	-3,4%
Electricidad y agua	5,0%	-5,8%
Construcción	4,8%	-7,0%
Comercio y servicios de reparación	6,5%	-6,1%
Transporte y almacenamiento	5,8%	-2,0%
Comunicaciones	7,3%	7,9%
Instituciones financieras y seguros	12,0%	-7,6%
Servicios inmobiliarios y de alquiler	3,5%	-0,7%
Serv. comunitarios y personales no lucrativos	5,8%	-0,1%
Produc. servicios del Gobierno General	5,5%	2,6%
Resto ¹	-1,4%	-1,0%
Menos: Sifmi ²	13,4%	-7,9%
Impuestos netos sobre los productos	5,9%	-2,3%

1/ Incluye Agricultura privada, Restaurantes y hoteles privado y Actividades diversas públicas
2/ Servicios de Intermediación financiera medios indirectamente. * Fuente: BCV - Cálculos Propios

Variación de la Demanda Agregada y sus Componentes

	2010	2011
Demanda agregada interna	-0,5%	7,6%
Gasto de consumo final del Gob.	2,1%	5,9%
Gasto de consumo final privado	-1,9%	4,0%
Formación Bruta de capital fijo	-6,3%	4,4%
Variación de existencias	64,9%	68,7%

Fuente: Banco Central de Venezuela (BCV)

El mayor gasto fiscal generó un efecto dinamizador en la economía a través del impacto que inicialmente tuvo sobre el gasto de consumo final del gobierno, que en términos constantes aumentó 5,9% e indirectamente, por el efecto sobre el gasto de consumo final privado y la inversión bruta.

El consumo privado se incrementó en 4,0%, luego de descender 1,9% en 2010, principalmente influenciado por el alza de 9,2% de las remuneraciones reales, variación sobre la cual los incrementos de sueldos y salarios de la administración pública tuvieron un importante efecto.

En cuanto a la inversión bruta, ésta tuvo un crecimiento de 15,2%, aumentando en 68,7% los inventarios, pero destacando también el alza de 4,4% en la formación bruta de capital fijo, siendo el avance de esta variable, de 7,6% en el segundo semestre, influenciada positivamente por el mayor dinamismo del sector de la construcción en ese período.

La Demanda Agregada Interna (DAI) mostró un crecimiento de 7,6% con un mayor énfasis en el segundo semestre, cuando aumentó en 9,1%. Por el lado de la oferta, el Producto Interno Bruto (PIB) registró un alza de 4,2%, lo cual denota una impor-

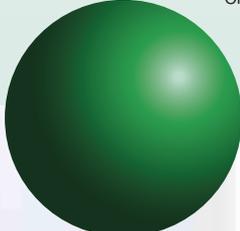


tante recuperación luego del descenso de 1,5% en 2010.

Por actividades, la petrolera reflejó una variación positiva de 0,6%, mientras que las no petroleras avanzaron 4,5%. El mayor crecimiento se observó en Instituciones financieras y seguros (+12,0%), al resultar favorecida por la recuperación de la economía y el alza de la liquidez monetaria, lo cual produjo un incremento en el volumen de negocios del sistema financiero, seguida por Comunicaciones (+7,3%), que acumuló 8 años de expansión continua de la mano del auge de la telefonía móvil, los servicios de Internet y la televisión por suscripción. Por su parte, Comercio y servicios de reparación (+6,5%) también mostraron una recuperación ante el alza en el consumo, luego de descender 6,1% en 2010.

La recuperación económica se hizo sentir en el mercado laboral, ya que si bien tanto al cierre de 2010 como de 2011 la tasa de desempleo se situó en 6,5%, la tasa promedio de desocupación laboral se redujo de 8,5% a 8,2%. En 2011 la economía generó cerca de 230 mil empleos, de los cuales casi 120 mil fueron creados en el sector público.

También se apreciaron mejoras en los niveles de subempleo, al reducirse la tasa de informalidad pro-



medio en 0,7 puntos, hasta ubicarse en 43,2%.

Sector Externo

El alza del crudo venezolano permitió que las exportaciones petroleras se ubicaran en US\$ 88,1 millardos (+US\$ 26,8 millardos con respecto a 2010). Por su parte, las exportaciones no petroleras ascendieron a US\$ 4,5 millardos, de las cuales US\$ 2 millardos correspondieron al sector público (principalmente a las empresas básicas de Guayana). Las exportaciones totales registraron un aumento de 40,8% en dicho lapso, finalizando 2011 en US\$ 92,6 millardos.

La cuenta capital y financiera resultó deficitaria por US\$ 27,6 millardos, principalmente afectada por la cuenta otra inversión, donde se apreciaron flujos de activos al exterior de US\$ 27,7 millardos por parte del sector público (transferencias de recursos al Fonden y créditos comerciales a favor de PDVSA), así como flujos de US\$ 15,3 millardos por parte del sector privado (liquidación de posiciones en bonos y transferencias en divisas realizadas a contratistas de obras del Estado).

Dentro de la cuenta capital una partida que sí registró un superávit fue la de inversión directa con US\$ 5,1 millardos, principal-



IMPORTACIONES Y BALANZA COMERCIAL

Las importaciones, por su parte, aumentaron en 20,3% (US\$7,8 millardos) durante el año que culminó, hasta situarse en US\$ 46,4 millardos, siendo las no petroleras US\$ 40,4 millardos. De estas últimas, el sector privado fue responsable de US\$ 29,9 millardos, mientras que el sector público importó la cifra record de US\$ 10,5 millardos, equivalente a un incremento de US\$ 2,9 millardos.

La balanza comercial registró un superávit de US\$ 46,2 millardos, que luego de considerar el déficit en la balanza de servicios y renta, permitió una cuenta corriente favorable de US\$ 27,2 millardos.

mente por la venta de activos del sector petrolero y por concepto de utilidades reinvertidas y dividendos por pagar de las empresas con capital extranjero en el país frente a sus accionistas.

El déficit registrado por la cuenta financiera y el saldo negativo de la partida de errores y omisiones por US\$ 3,6 millardos, más que compensaron el superávit y cuenta corriente y determinaron un déficit de la balanza de pagos de US\$ 4,0 millardos, el cual, si bien debió reflejarse en una caída de las reservas internacionales producto de las transacciones con el sector externo, no fue así, ya que se produjo una revalorización de los activos de reservas por el alza del precio de la onza de oro a la que está valorado el oro monetario, que aumentó 24,9% al pasar de US\$ 1.357,8 en 2010 a US\$ 1.696,3 al cierre de 2011. Esta situación produjo que las reservas internacionales se incrementaran de US\$ 29.500 millones a US\$ 29.889 millones.

En cuanto a la composición de las reservas internacionales por tipo de instrumento, el oro monetario cerró 2011 en US\$ 19.959 millones (66,8% del valor de las reservas), US\$ 3.438 millones están en forma de Derechos Especiales de Giro (DEG), US\$ 906 millones en otros activos, principalmente relacionados con la posición de reservas

ante el Fondo Monetario Internacional (FMI) y sólo US\$ 5.586 millones estarían liquidas en forma de divisas (1,6 meses de importaciones no petroleras).

En 2011, la Comisión de Administración de Divisas (Cadivi) liquidó US\$ 30.379 millones, lo que representó un incremento de 5,2% con respecto a 2010. El mayor monto asignado continuó siendo para la importación (US\$ 24.524 millones), de los cuales US\$ 18.957 millones se otorgaron vía importaciones ordinarias, US\$ 5.328 millones por medio del Convenio de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) y US\$ 239 millones a través del Sistema Único de Compensación Regional (SUCRE). De esta manera, las liquidaciones para importaciones aumentaron 1,5%.

La oferta adicional de divisas provino del Sistema de Transacciones con Títulos en Moneda Extranjera (SITME), asignando US\$ 8.778 millones a un promedio diario de US\$ 35,8 millones, ritmo similar al de 2010 cuando se liquidaron US\$ 5.080 millones en casi 7 meses.

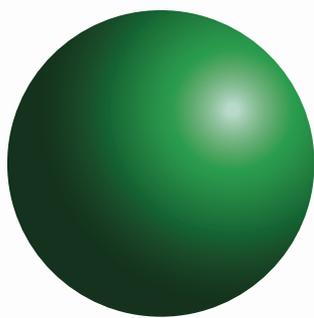
Sector Monetario

Las políticas monetaria y fiscal de corte expansivo, sumadas al mayor financiamiento otorgado por las instituciones financieras, fueron los factores que contribuyeron al

alza de 50,6% que experimentó la liquidez monetaria (M2) durante 2011, crecimientos no observables desde el año 2006.

Por componente, se observa que el avance de M2 se apalancó en el alza del dinero (+56,7%), ya que el cuasidinero se contrajo en 18,0%. El repunte del primero estuvo relacionado con el incremento de los depósitos a la vista, subcomponente que registró el mayor aumento (+63,8%), seguido por los depósitos de ahorro transferibles (+53,6%) y las monedas y billetes en poder del público (+27,1%). Por su parte, la merma del cuasidinero se explica por la caída de 64,1% de los certificados de participación y de 7,5% en los depósitos a plazo.

Las políticas implementadas por el BCV contribuyeron a la expansión monetaria. En primer lugar, mantuvo inalteradas las tasas de interés tanto para operaciones de inyección como de absorción y más importante aún fue el mantenimiento de la limitación impuesta a las instituciones financieras, desde el 27 de noviembre 2009, de no poder exceder el saldo de sus carteras de certificados de depósitos. De esta forma, el saldo de los instrumentos de crédito emitidos por el BCV se mantuvo prácticamente inalterado en Bs. 6,9 millardos al cierre de año. Adicionalmente, el BCV a partir del 30 de junio de 2011, redujo el requerimiento de



INFLACIÓN

La inflación medida por el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) mostró un alza de 27,6%, 0,4 puntos porcentuales por encima de la variación de 2010. El avance estuvo principalmente influenciado por el comportamiento de los precios de alimentos y bebidas, los cuales registraron un incremento de 33,6%, además de los observados en servicios de transporte (+30,6%), restaurantes y hoteles (+30,1%) y los bienes y servicios diversos (+30,0%).

A diferencia de 2010, durante el año el incremento en los precios fue mayor en los rubros controlados (+30,3%) que en los no controlados (+25,8%), debido a que se autorizaron ajustes de precio significativos sobre algunos bienes como aceite, leche, café, pollo, carne de res, azúcar, pastas, pan y pastas, así como el ajuste de algunas tarifas de servicios como la de transporte terrestre, metro y metrobús.

En cuanto al origen de los rubros, los bienes (+29,5%) presentaron mayor incremento de precio que los servicios (+24,6%), impulsados por una variación de 41,5% en los productos agroindustriales.

encaje legal en 3 puntos porcentuales a 14%, siempre y cuando las instituciones bancarias utilizaran los recursos liberados para la adquisición de instrumentos emitidos en el marco de la Gran Misión Vivienda Venezuela.

Con estas medidas, el ente emisor contribuyó a la generación de importantes excedentes monetarios que promediaron Bs. 29,8 millardos y que al cierre del año alcanzaron Bs. 45,9 millardos, equivalente al 10,3% de M2. Es importante destacar que la generación de estos excedentes se dio pese al incremento de la demanda crediticia, que en un entorno económico más favorable aumentó en 45,9% (+Bs. 83,3 millardos).

La liquidez excedentaria mantuvo la presión sobre las tasas de interés que continúan con una leve tendencia a la baja, sobre todo en el caso de las activas, ya que las pasivas se mantuvieron prácticamente inalteradas en 2011, ubicándose la tasa activa promedio en 17,35%, una disminución de 0,81 puntos porcentuales con respecto al nivel de 2010, comportamiento que estuvo principalmente influenciado por la reducción de 1,46 puntos porcentuales en la tasa aplicable al financiamiento de servicios y de 0,88 puntos porcentuales en la de comercio y que con esto promediaron 20,0% y 20,1%,

respectivamente. Otras reducciones importantes de tasas activas se dieron en la actividad manufacturera (-1,32 puntos porcentuales) y en turismo (-2,59 puntos porcentuales), situándose cada una en 15,99% y 12,36%, respectivamente.

En el caso de las pasivas, la tasa de ahorro se mantuvo sin cambio en 12,58%, mientras que la de depósitos a plazo a 90 días bajó 0,3 puntos porcentuales a 14,58%, ubicándose ambas ligeramente por encima del mínimo establecido por el BCV en 2009, de 12,50% para depósitos de ahorro y 14,50% para depósitos a plazo.

SISTEMA BANCARIO

Según se desprende del Boletín emitido por la Sudeban correspondiente al cierre de diciembre de 2011, el sistema bancario se encuentra conformado por 35 instituciones, de las cuales 25 son privadas y 10 del Estado. De dicho total, el 57,1%, es decir, 20 instituciones, se ubican en el estrato de la banca universal. El resto se encuentra distribuido entre bancos comerciales, bancos con leyes especiales y banca de desarrollo. Se contabilizaron 3.504 puntos de atención y 74.680 trabajadores en todo el sistema.

El activo total ascendió a Bs. 588.926 millones, reflejando un crecimiento de Bs.



117.729 millones (+25,0%) con respecto a junio de 2011 y de Bs. 185.837 millones (+46,1%) durante los últimos doce meses transcurridos.

- ▶ Dicho aumento se deriva fundamentalmente del impulso de la cartera de créditos durante el año que finalizó, con una variación interanual de 45,9% (+Bs. 83.348 millones), superando los 265 mil millones de bolívares en préstamos netos y casi los 11 mil millones de bolívares en provisiones.
- ▶ Se registraron al cierre del segundo semestre de 2011 un total de 10.090.344 créditos, de los cuales 5.760.982 créditos (57,1%) tienen vencimiento mayor a 360 días, seguidos por los préstamos con plazo de hasta 30 días, los cuales representan el 35,0% del número de créditos.
- ▶ Al desagregar la cartera por tipo de créditos, se aprecia una mayor participación de los comerciales, microcréditos, agrícolas y manufactureros en la conformación de la cartera bruta, perdiendo peso relativo los créditos al consumo (TDC y vehículos). El mayor incremento en términos absolutos se observa en los préstamos comerciales, al superar por más

Principales variables monetarias

	2010	2011
Var. % Liquidez Monetaria (M2)	19,1%	50,6%
Var. % INPC	27,2%	27,6%
Tasa de Interés Activa	18,2%	17,4%
Tasa de Interés de Ahorro	12,6%	12,6%
Tasa de Interés a Plazo (90D)	14,9%	14,6%

Fuente: Banco Central de Venezuela (BCV)



de 33 mil millones de bolívares (+49,8%) el saldo al cierre de 2010, culminando el segundo semestre de 2011 con un monto de Bs. 100.770 millones. Les siguen los créditos agrícolas, elevándose la cartera en Bs. 17.295 millones (+55,0%) durante los últimos doce meses, para ubicarse en Bs. 48.723 millones.

- ▶ En concordancia con el aumento de la liquidez monetaria durante el año que finalizó, se apreció un importante repunte de los fondos captados por el sistema (+48,8%), hasta alcanzar un nivel de Bs. 483 mil millones en diciembre de 2011, ascendiendo a 61,8% el peso de los depósitos en cuentas corrientes, mientras que la modalidad de ahorro concentró el 20,4% de los recursos provenientes del público. El resto se diluyó entre depósitos a plazo y otras captaciones. Las variaciones con respecto al cierre del año 2010 reafirman lo anterior, apreciándose importantes aumentos (+59,9%) en vista y ahorro (+50,0%).
- ▶ En cuanto al número de depositantes, éste sobrepasó los 28 millones en las modalidades tradicionales, concentrándose el mayor volumen en cuentas de ahorro (62,7%).

- ▶ Los indicadores de gestión del mercado bancario revelan la importante disminución de la morosidad, ubicándose ésta en 1,44% en diciembre de 2011, 1,6 puntos porcentuales por debajo del nivel reflejado en junio, todo ello aunado a una cobertura para cartera inmovilizada de 271,57% en promedio. Lo anterior es reflejo de un sano crecimiento de la cartera, así como de un excelente nivel de reservas para contingencias.

- ▶ El coeficiente de intermediación en créditos del sistema se redujo ligeramente, al pasar de 55,91% en diciembre de 2010 a 54,83% en diciembre de 2011, habida cuenta del mayor ritmo de crecimiento experimentado por las captaciones del público.

- ▶ Destaca igualmente el mantenimiento de una adecuada capitalización por parte de la banca (10,41%), superando el mínimo exigido (8%), producto de un incremento con respecto al cierre del segundo semestre de 2010, de Bs. 15.296 millones (+43,5%) en las cuentas patrimoniales, hasta situarse en un nivel de Bs. 50.431 millones al cierre del año 2011. Cabe resaltar además, la fortaleza del sistema financiero, elevando el índice de suficiencia patrimonial sobre activos y

operaciones contingentes en base a riesgo a 13,34%, por encima del nivel requerido (12%) y del reflejado el año anterior (13,21%).

- ▶ Las operaciones del segundo semestre condujeron a la obtención de un resultado neto de Bs. 8.959 millones, superior al de igual lapso de 2010, cuando se registró una cifra de Bs. 4.088 millones, mejorando ampliamente el coeficiente de resultado neto sobre ingresos financieros, al situarse en 30,64% al cierre del período en referencia, producto fundamentalmente del importante crecimiento reflejado por los ingresos por operaciones de crédito (+Bs. 5.763 millones), a lo cual se agregan los mayores ingresos por inversiones en títulos valores (+Bs. 3.067 millones).

- ▶ Aunado a lo anterior, se aprecia un ritmo de crecimiento de los gastos generales y administrativos (+22,29%) inferior al de la inflación acumulada, todo lo cual se tradujo en un incremento de la rentabilidad sobre patrimonio promedio anualizado para el sistema en conjunto de 36,63%, aumentando 16,6 puntos porcentuales en comparación a el año 2010.

Las operaciones del segundo semestre condujeron a la obtención de un resultado neto de Bs. 8.959 millones, superior al de igual lapso de 2010



Banesco Banco Universal

Banesco Banco Universal culminó el segundo semestre de 2011 con activos totales por Bs. 79.297 millones, equivalente al 13,5% del mercado bancario, primer lugar de las instituciones privadas en este rubro, logrando un incremento de Bs. 27.211 millones durante los últimos doce meses transcurridos, el cual se orientó principalmente hacia activos productivos.

- ▶ Dicho crecimiento se debió fundamentalmente al fuerte impulso mostrado por nuestra cartera de créditos, correspondiendo al segundo semestre de 2011 un aumento de Bs. 10.164 millones (+32,0%) en relación con la primera mitad del año, y de Bs. 14.251 millones (+51,5%) con respecto al cierre de diciembre de 2010, finalizando el período con préstamos netos por Bs. 41.905 millones, lo cual representa una participación de mercado de 15,8% y el primer lugar en el ranking.
- ▶ El banco mantuvo además, un adecuado nivel de provisión para créditos (Bs. 965 millones), culminando el período con una cartera bruta de Bs. 42.870 millones, lo cual representó el otorgamiento de más de 122 mil créditos, 71% más que el semestre anterior, así como un coeficiente de intermediación financiera de 59,23%, superior en 4,4 puntos porcentuales a la media del sistema.

▶ Banesco Banco Universal es la segunda institución con mayor número de créditos (1.756.404 créditos), lo cual representa el 17,4% del mercado bancario en su totalidad.

▶ Apoyamos e impulsamos la productividad y la economía nacional mediante el financiamiento a diversos sectores productivos, lo que nos permite una vez más reportar excelentes resultados en materia de crédito para el cierre de 2011:

— En el sector automotriz crecimos 60% en el segundo semestre, ubicándonos en el mes de diciembre en Bs. 2.705 millones, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de 9.172 familias que obtuvieron un vehículo nuevo utilizando nuestro producto CrediCarro por Internet. Adicionalmente, incorporamos 4 nuevos minicentros en Porlamar, Valera, Calabozo y Valle de la Pascua, permitiendo culminar el año con 10 minicentros entre las Regiones Occidental Andina, Los Llanos y Oriente. Estos minicentros apoyan exclusivamente la gestión de la VP Operativa de Crédito de Vehículo, facilitando la atención a concesionarios y clientes en estas zonas del país y posicionando a Banesco como una de las mejores opciones de financiamiento de vehículos nuevos. El esfuerzo realizado durante el ejercicio

2011 nos permitió ganar una posición en el share de mercado y ascender al segundo lugar, pasando de 10,2% a 19,0% en doce meses, acercándonos aún más al liderazgo en el negocio automotriz.

— En créditos comerciales alcanzamos un saldo de Bs. 14.115 millones, lo que representó 80% de crecimiento respecto al primer semestre, resultado de otorgar 85.888 créditos a particulares y empresas.

— Los proyectos de inversión asociados al desarrollo del sector turístico del país han encontrado respuesta en Banesco a sus necesidades de financiamiento, consolidando una cartera al cierre del ejercicio de Bs. 872 millones, lo que representó más del 55% de variación respecto al semestre precedente, logrando 3,38% de cumplimiento sobre el 3% exigido.

— Durante el año continuamos respaldando la actividad agrícola del país, con un cumplimiento de 75% en la atención a los sectores dedicados a rubros prioritarios frente a la exigencia del 70% y un cumplimiento de 56% en la atención a los sectores de la Producción Agrícola Primaria respecto a un mínimo de 49% exigido en la Ley. La cartera agrícola alcanzó Bs. 6.016 millones, que suma-

En créditos comerciales alcanzamos un saldo de Bs. 14.115 millones, un 80% de crecimiento respecto al I semestre



dos a los Bs. 658 millones en bonos, permitió alcanzar el 25,88% de cumplimiento, superior al 24% obligatorio. Conscientes de la relevancia de este sector damos un paso más allá atendiendo el mayor número posible de solicitudes. En este sentido, incorporamos 558 nuevos deudores, 361 Personas Naturales y 197 Personas Jurídicas. Particularmente, el incremento en nuevos prestatarios Persona Natural fue de 42%, siendo lo exigido el 30%.

— En lo que respecta a la cartera hipotecaria, se alcanzó 14,88% de cumplimiento sobre el 12% exigido, lo que corresponde a un saldo de cartera dirigida de Bs. 4.217 millones al cierre de 2011. Durante el año 2011, Banesco contribuyó con la tramitación del financiamiento de créditos a largo plazo de 8.158 familias venezolanas facilitándoles la obtención de su vivienda propia. De dicha cantidad, 4.681 correspondieron a préstamos tramitados mediante el Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda por un monto de Bs. 673.164.836, mientras que con recursos propios se otorgaron 3.477 créditos por Bs. 558.982.406.

— La cartera manufacturera culminó el lapso en Bs. 3.808 millones correspondiente a 1.573 créditos, que están apo-



yando directamente las actividades de transformación de materia prima en productos elaborados y semielaborados de nuestros clientes. El compromiso de Banesco con el desarrollo productivo del país conllevó al cumplimiento de esta gaveta en 13,44%, siendo lo exigido por la regulación 10%.

— Banesco se consolida como el gran propulsor de los microcréditos en el país, ocupando el primer lugar en participación de mercado del sistema financiero (20,1%). Una variación de 43% del saldo respecto al primer semestre, nos coloca en Bs. 1.952 millones al cierre de diciembre 2011, gracias a 23.624 nuevos créditos gestionados a través de nuestras oficinas y de la Banca Comunitaria Banesco. El cumplimiento de esta cartera alcanzó el 6%, por encima de lo exigido (3%).

— La presencia de Banesco Banco Universal en el financiamiento por actividad económica destaca en sectores emblemáticos como el de la construcción, primer lugar en el mercado, con una participación de 20,5% al cierre del mes de diciembre de 2011.

En Banesco nos sentimos orgullosos de formar parte del desarrollo productivo del país, y en el 2012 continuaremos comprometi-

dos con el fortalecimiento de nuestra posición en cada uno de los sectores económicos y así seguir siendo la mejor alternativa del mercado para cubrir las necesidades de financiamiento de nuestros clientes.

► Las inversiones en títulos valores, por su parte, ascendieron a Bs. 11.518 millones (8,1% del mercado), registrando un aumento interanual de Bs. 6.736 millones. De dicho monto, el 75% correspondió a títulos valores del Estado.

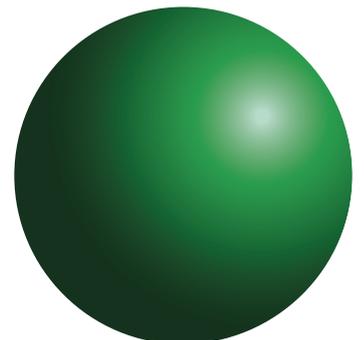
► Por el lado de los pasivos, Banesco mantuvo la tendencia al crecimiento en las captaciones del público, para un saldo de Bs. 70.751 millones en diciembre pasado, manteniendo así el liderazgo de la banca privada en este rubro y el segundo lugar (14,6%) en todo el sistema financiero.

► La composición porcentual de la mezcla de depósitos denota la preferencia del público por uno de nuestros productos líderes, la cuenta corriente, cuyo saldo al cierre del mes de diciembre de 2011 se ubicó en Bs. 48.612 millones, representando el 68,7% de las captaciones de Banesco y el 16,3% de los fondos del mercado bancario contabilizados bajo esta modalidad, manteniendo el primer lugar en la banca privada.

**Banesco Banco
Universal destaca en el
financiamiento de sectores
emblemáticos como el de la
construcción, primer lugar en el
mercado, con una participación
de 20,5% al cierre de
diciembre de 2011**



- ▶ En las modalidades tradicionales (vista, ahorro y plazo), Banesco culminó el ejercicio con más de 6 millones de depositantes, lo cual representa el 21,8% del total, con más de 3.250.000 depositantes en cuentas corrientes y más de 2.800.000 en cuentas de ahorro.
- ▶ Destaca además la posición del Banco como importante receptor de fondos bajo el régimen prestacional de vivienda y hábitat (Bs. 5.703 millones), rubro que liderizamos, con una participación de 29,8% en diciembre de 2011, luego de un aumento con respecto al cierre del año 2010 de Bs. 1.302 millones.
- ▶ A lo anterior, debemos añadir la importante trayectoria del Banco en el mercado fiduciario nacional, alcanzando en el segundo semestre de 2011 un monto de Bs. 8.362 millones, reflejando una variación interanual de Bs. 1.182 millones (16,5%) en los activos de los fideicomisos, ubicándose en el tercer lugar de la banca privada. De dicha cartera, 44,1% correspondió a Fideicomisos Colectivos (Bs. 3.690 millones), 13,7% a los de Administración (Bs. 1.143 millones), 21,4% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 1.789 millones), 15,0% a los de Inversión (Bs. 1.251 millones) y 5,8% a los de Características Mixtas (Bs. 489 millones). Durante el período se constituyeron 148 nuevos fideicomisos, totalizando 5.884 planes, de los cuales 3.239 son Fideicomisos de Administración, 1.716 Fideicomisos Colectivos, 903 de Inversión y 26 de Garantía.
- ▶ De la sumatoria de los tres rubros anteriores se desprende un volumen de recursos manejados de Bs. 76.454 millones, equivalente a una cuota de mercado de 15,2%, ocupando la primera posición en el estrato de bancos privados y el segundo lugar en todo el sistema bancario.
- ▶ Cabe destacar el constante fortalecimiento del patrimonio del Banco, el cual pasó de Bs. 4.880 millones en el primer semestre a Bs. 6.208 millones al concluir el año 2011, segundo lugar de la banca privada en este rubro, reflejando un índice de adecuación de patrimonio contable de 8,77% y de patrimonio computable sobre activos y operaciones ponderadas en base a riesgo de 16,04%, superando en ambos casos los mínimos requeridos.
- ▶ Las operaciones del semestre condujeron al logro de un resultado neto de Bs. 1.368 millones, que sumado al obtenido en los primeros seis meses del año 2011 (Bs. 610 millones), se tradujo en una utilidad líquida anual de Bs. 1.978 millones, para un rendimiento sobre patrimonio promedio anualizado de 39,44% y sobre activos, de 3,35%.
- ▶ Este desempeño fue posible, entre otros factores, al mayor volumen de préstamos otorgados durante el año que finalizó, y, por ende, al aumento de los ingresos financieros producto de estas operaciones activas, en conjunto con una favorable mezcla de depósitos, obteniendo en consecuencia un margen financiero bruto de Bs. 3.411 millones en el segundo semestre y de Bs. 2.676 millones en el primero.
- ▶ El Banco reflejó igualmente el logro de una relación de margen financiero bruto sobre activo promedio de 10,30%, superior al promedio del sistema (7,89%).
- ▶ Puede inferirse que los principales indicadores guardan estrecha relación con un sano crecimiento de la cartera de créditos y una efectiva gestión de cobranza, observándose además un adecuado nivel de cobertura de cartera inmovilizada (235,04%), así como una baja morosidad (0,96%), inferior al promedio del sistema en 0,48 puntos porcentuales.
- ▶ Los indicadores de liquidez simple y ampliada se mantienen en concordancia con los del resto del sistema y con la evolución de los principales agregados monetarios, ubicándose al cierre del año 2011, en 32,11% y 42,13%, respectivamente.



Informe de los Comisarios

SEMESTRE TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

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

- De conformidad con la designación de Comisarios efectuada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 28 de marzo de 2011, y conforme a las disposiciones contenidas en los Artículos 304, 305 y 309 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, y en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario, hemos examinado el balance general de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2011, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo por el semestre terminado en esa fecha. Durante el período examinado se celebró una (1) Asamblea de Accionistas Ordinaria en fecha 26 de septiembre de 2011.
 - Nuestra revisión se basó en el examen efectuado por la Firma de Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), el cual emitió los estados financieros auditados en fecha 15 de febrero de 2012, correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2011. Adicionalmente efectuamos el análisis de los estados financieros, pruebas selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias.
 - Como resultado de nuestra evaluación de la gestión administrativa desarrollada por la Junta Directiva del Banco, nos permitimos señalar lo siguiente:
 - A través de nuestra evaluación basada en la revisión de los auditores externos, sobre la cartera de créditos, determinamos que las provisiones mantenidas por el Banco para el rubro de Cartera de Créditos y Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos, son razonables.
 - De acuerdo con los resultados de nuestra revisión determinamos que la Cartera de Inversiones del Banco se encuentra valuada y presentada conforme a las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en adelante SUDEBAN.
 - Al 31 de diciembre de 2011, el Banco mantiene para el rubro de Otros Activos una provisión de Bs. 53.554.895, y se procedió durante el semestre evaluado a efectuar castigos por Bs. 63.447.325, correspondientes a partidas que se encontraban totalmente provisionadas. De acuerdo con nuestro análisis, y basado en los resultados obtenidos por los Contadores Públicos Independientes, consideramos que la provisión mantenida por el Banco para el rubro de Otros Activos es razonable y cumple con los parámetros establecidos por la SUDEBAN.
 - En el período examinado, no se observaron violaciones a los Estatutos o a la Ley por parte de los Directores. De la revisión de las Actas de Junta Directiva no se observaron votos salvados.
 - En relación con lo establecido en el Artículo 310 del Código de Comercio, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de los Accionistas del Banco.
 - Durante el semestre terminado al 31 de diciembre de 2011, el Banco decretó dividendos en efectivo por Bs. 175.000.000, para ser cancelados a los accionistas comunes, de acuerdo a cronograma de pago aprobado y Bs. 19.975.000 a los accionistas preferidos.
- De lo anterior, y basados en el informe de los Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), emitido en fecha 15 de febrero de 2012, sobre el balance general al 31 de diciembre de 2011, y sobre los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha, en nuestra opinión, los estados financieros adjuntos examinados por nosotros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2011, y los resultados de sus operaciones y la aplicación de su resultado neto, sus cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo, por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN.
- Con base en lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de **Banesco Banco Universal, C.A.**, correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2011, presentados por la Junta Directiva, así como su gestión administrativa.

17 de febrero de 2012


GORDY PALMERO
Comisario
C.P.C 7.202


IGOR WILLIAMS
Comisario
C.P.C 20.427

Informe de Gestión

Capital Humano



Forma parte de nuestra filosofía como Organización mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores, continuamente estamos en la búsqueda de nuevas estrategias que nos permitan evaluar las necesidades de nuestro Capital Humano a fin de mantenernos como una empresa líder en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. A continuación se detallan algunos de los beneficios que ofrecemos y nuestros logros durante el segundo semestre 2011.

Tu Casa con Banesco

En Banesco nos esforzamos por optimizar los beneficios socioeconómicos de nuestros empleados para promover mejoras en sus condiciones laborales. Parte fundamental del éxito de la Organización está sustentado en la calidad y competencia del capital humano. Es por ello que dentro de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social en su vista interna, constantemente buscamos mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores, a través del diseño de programas de beneficios que brinden, más allá de los incentivos económicos, el apoyo para nuestros empleados y su grupo familiar, siempre enfocado en el desempeño superior y la meritocracia. En este sentido, continuamos apoyando nuestro programa "Tu Casa con Banesco", en el cual se ha invertido la cantidad de Bs. 81.786.706 a

través de recursos propios y Bs. 17.926.381 otorgados con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV).

Adicionalmente, hemos seguido impulsando la entrega de préstamos para la adquisición de vivienda y reserva de inicial, que son pagados con años de servicios. Durante el segundo semestre se hizo la entrega de 328 préstamos por el orden de Bs. 9.155.449.

Desarrollo Continuo

En la búsqueda de optimizar la excelencia en el conocimiento, integración, desarrollo y motivación del talento profesional y humano de los empleados Banesco, y con el fin de mantener el liderazgo de negocio, en el segundo semestre trabajamos en:

- ▶ Actividades enfocadas en áreas tales como Rentabilidad, Productividad, Conducción de Personas, Crédito, entre otros. De igual forma y cumpliendo con la normativa legal dictamos las actividades de Lopcymat y Prevención y Control de Legitimación de Capitales.
- ▶ Realizamos las Primeras Jornadas de Capacitación Corporativa; siendo rentables apuntamos a la calidad con el objetivo de facilitar la transferencia de conocimientos actualizados y experiencias exitosas en diferentes temas asociados a

**Seguimos
impulsando los
préstamos para
la adquisición de vivienda
y reserva de inicial. Durante
el segundo semestre se hizo
la entrega de 328 préstamos
por el orden de
Bs. 9.155.449.**





las competencias actitudinales y técnicas medulares que aseguren a la Organización operar con eficiencia en pro de las metas establecidas. Nos enfocamos en las competencias: Orientación al Cliente, Compromiso con la Rentabilidad y Productividad sumado al conocimiento medular en el marco regulatorio de Prevención contra la Legitimación de Capitales (PCLC). En esta actividad participaron 1.024 empleados de los niveles base, técnico, profesional.

- En octubre, iniciamos el Programa Virtual "Experiencia de Servicio Banesco", con el objetivo de desarrollar en cada Ciudadano Banesco una cultura de prestación de servicio, brindando herramientas claves para que ofrezcan a sus clientes internos y/o externos una atención cordial, con dedicación y de excelencia. Este programa está estructurado en 6 módulos con los siguientes contenidos: Módulo I: Importancia del Servicio, Módulo II: Conductas del Servicio, Módulo III: El Cliente Interno y Externo, Módulo IV: Calidad Personal, Módulo V: Rapidez de Respuesta, Módulo VI: Manejo de Quejas y Satisfacción al Cliente. Al mes de diciembre contábamos con un total de 6.456 usuarios activos, lo que representa un 47% de toda la población Banesco.

- En la Dirección de Segmentos Masivos y Canales (Personal de Agencia) se celebraron a nivel nacional, las Primeras Jornadas de Actualización e Integración dirigidas al Nivel Supervisorio y Gerencial; atendiendo a 471 funcionarios de la Zona Metropolitana y 350 funcionarios de las Regiones, generando un espacio que permitió alinear las competencias claves de Conducción de Personas así como unificar criterios de índole regulatorios en los procesos de supervisión. Los tópicos desarrollados fueron: Inteligencia Emocional para el Liderazgo Banesco, Yo pionero como Gestor de Aprendizaje, Sensibilización al Trato Preferencial, Impulsar al personal hacia la excelencia y su máximo potencial, Relaciones Laborales, Actualizándome en la Seguridad de mi Agencia, y en las regiones fue incorporado "Políticas Internas en materia de PCLC/FT" (Mesas de Trabajo).
- Capacitación Banca Comunitaria logró cumplir con el 100% del plan de capacitación diseñado para los distintos equipos, teniendo 1.364 participaciones. En 2011 fueron certificados en la metodología de microcrédito, 122 asesores comunitarios, supervisores y coordinadores para inaugurar las agencias de Maracay, Barquisimeto y Maracaibo.

Como parte de este proceso formativo se realizaron 102 asistencias técnicas para evaluar individualmente la calidad de la aplicación de esta metodología en la colocación de la cartera de microcrédito. Asimismo, se diseñaron y aplicaron nuevos productos en las agencias de BCB entre los que destacan: Refuerzo metodológico, Comité didáctico para evaluar calidad de la colocación del producto préstamo para trabajar y la Tertulia de Valores, esta última tuvo un impacto en el 75% de la población de BCB (334 trabajadores).

Todas estas actividades nos permitieron tener en el año 2011 los siguientes resultados:

- Formación de 74.457 participantes
- Formación de 13.247 asistentes
- 437.759 horas/hombre
- Formación en promedio de 518 Aprendices INCES a nivel nacional

Beneficio de Comedor y Transporte Inter-sedes

En promedio 2 mil trabajadores diarios disfrutan del subsidio que otorga la Organización para el comedor ubicado en Ciudad Banesco. Igualmente, desde septiembre se está ofreciendo a los trabajado-

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Durante este semestre, el Voluntariado Corporativo Banesco realizó 1.052 horas de trabajo voluntario junto a nuestros Socios Sociales (Fundana, Red de Casas Don Bosco, Instituto Universitario Jesús Obrero de Fe y Alegría y la Cruz Roja Venezolana) y la participación del Voluntariado en el Día Mundial de Playas 2011.

Adicionalmente, nuestro Voluntariado Corporativo en Caracas, Maracaibo y Barquisimeto invirtió 560 horas/hombre en actividades de formación y capacitación, específicamente, en habilidades didácticas para niños con salud disminuida y Formación de Red de Voluntarios en prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.



res el servicio de Desayunos en los espacios del comedor, alcanzando un promedio de 120 trabajadores diarios que disfrutaron de esta importante dieta a precios ajustados al costo.

Se mantiene el traslado inter-sedes para los trabajadores ubicados en las sedes de El Rosal y zonas cercanas con la finalidad de que puedan disfrutar de ese beneficio de una manera más fácil y segura.

En julio se incorporó un nuevo servicio de traslados nocturnos que beneficia a los trabajadores de Ciudad Banesco, Torre América y El Recreo, el cual está disponible desde las 7:00 p.m. hasta las 11:00 p.m. haciendo un circuito hasta la Estación del Metro de Plaza Venezuela.

Plan Integral de Prevención Laboral y Calidad de Vida

El objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, dar un mejor uso a su tiempo libre y prevenir el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas a través del desarrollo de actividades deportivas, culturales y de recreación.

Durante los meses de julio y agosto se realizó el Plan Vacacional con la participación de 1.486 niños a nivel nacional.



Continuaron las actividades de tonificación y de esparcimiento semanales (Bailoterapia, Tae-boxing y Yoga) en las instalaciones de Ciudad Banesco y en Valencia, Maracay y Maracaibo con un total de 3.245 participaciones en el segundo semestre. Se realizaron prácticas de Voleibol, Kickingbol, Softball, Futsal, Baloncesto, en el Área Metropolitana y en Maracaibo. Igualmente, Fútbol en San Cristóbal y las Mini Olimpiadas Deportivas "Sin Drogas sí se puede" con la participación de 3.110 personas entre trabajadores y familiares.

Se incentivó la cultura con la creación del Grupo de Teatro de Banesco, además se realizaron 3 talleres de Cultura Culinaria en las instalaciones de Ciudad Banesco, recalando la importancia de una alimentación balanceada, reforzando los hábitos de vida saludables.

Diagnóstico de Competencias

Durante el segundo semestre pusimos a disposición de nuestros Ciudadanos Banesco una nueva plataforma tecnológica, apalancada en nuestro Portal de Autoservicios del Empleado, que nos permitió medir el nivel de desarrollo de las competencias que tiene una persona con relación a las requeridas para desempeñar exitosamente, las funciones y responsabilidades del cargo que ocupa.

Con el primer Diagnóstico de Competencias 360°, se logró diagnosticar a un 85% del personal fijo y contratado a nivel nacional. A través de la observación de conductas, el Diagnóstico de Competencias nos garantiza la identificación de fortalezas y áreas de mejora con relación al perfil del cargo que ocupa el empleado, busca el mejoramiento continuo de sus competencias, facilita información objetiva para dar feedback, propiciando la comunicación efectiva entre el supervisor y sus colaboradores, le brinda a la Organización información del perfil de los empleados para movimientos de personal, y para orientar las acciones de capacitación y desarrollo de todos los Ciudadanos Banesco.

En Banesco nos hemos propuesto estar a la vanguardia de las mejores prácticas en materia de gestión del talento, el Diagnóstico de Competencias 360° constituye una importante herramienta que contribuye a impulsar el desarrollo de nuestro capital humano, conduciéndolo a su éxito profesional, el cual se verá reflejado en el logro de nuestra planificación estratégica; le brinda a todos nuestros Ciudadanos Banesco igualdad de oportunidades en procesos de promociones de cargo y en la ejecución de los planes de sucesión; y le garantiza a la Organización contar con la gente correcta en los puestos correctos.



El objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, al mejor uso de su tiempo libre y prevenir el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas



Mercadeo e Innovación

Porque queremos estar contigo tenemos un Plan para Cada Necesidad

Planes Contigo Banesco para Personas Naturales

Pide Tu Combinación de Cuenta + Tarjetas de Crédito fue el slogan de la campaña de relanzamiento de los Planes Banesco. Con renovada imagen, nuevo posicionamiento y una novedosa promesa básica de ofrecer una combinación de Cuenta más Tarjeta de Crédito, dimos a conocer desde el 10 de octubre al 7 de noviembre de 2011 nuestra nueva oferta de paquetes de productos y servicios financieros adaptados a cada necesidad.

A través de una mezcla de medios de comunicación masivos y directos, presentamos a nuestra audiencia y público en general, los Planes Contigo Banesco: Plan Ecológico, Plan Profesional, Plan Familia y Plan Años Dorados.

Plan Tu Negocio para Personas Jurídicas

Con la finalidad de atender de forma inmediata y oportuna las necesidades de liquidez o de reposición de inventario de las Pequeñas y Medianas Empresas, entre el 21 de septiembre y el 21 de noviembre de 2011 efectuamos el lanzamiento de la campaña "Plan Tu Negocio", la cual contó con

nuestro producto MultiCréditos 48 Horas como protagonista. Al adquirirlo, las empresas podían disfrutar de un financiamiento de hasta Bs. 800.000 de manera rápida, con una oferta promocional por 3 meses y plazos de 12 y 18 meses.

Tus Compras Gratis en Navidad, con Ticket Premiado Banesco

En Navidad, a 5.000 clientes Banesco su compra les salió gratis, al solicitar que pasaran sus tarjetas por los Puntos de Venta Banesco, gracias al Programa Permanente Ticket Premiado. Esta campaña fue difundida a través de medios masivos a partir del mes de octubre con una divertida pieza de televisión.

Adicionalmente, se creó una promoción dirigida especialmente a los comercios con premios en efectivo para vendedores y gerentes de tiendas, según la cantidad de consumos tramitados a través de los Puntos de Venta Banesco. De esta manera se garantizaba una estrategia en dos sentidos: push y pull, para impulsar de forma más efectiva esta atractiva oferta.

Contigo en el Deporte!

Banesco, Banco Oficial de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional
 Banesco Banco Universal es y será el Banco



Oficial de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional las próximas 5 temporadas de la pelota nacional. Para Banesco es un orgullo apoyar el deporte nacional, una actividad que genera pasión y entretenimiento a todos los fanáticos, sin contar que representa un ejemplo y una esperanza para todos los niños y jóvenes de Venezuela que practican este deporte.



Home Club Banesco

Una novedosa iniciativa que combina las experiencias virtuales y las experiencias en el mundo real, #HomeClubBanesco fue el nombre de la promoción diseñada para nuestros seguidores en la red social Twitter: @Banesco. Gracias a esta promoción que se realizó entre el 6 de octubre de 2011 y el 30 de enero de 2012, pudimos conversar con nuestros seguidores y premiar su conocimiento en torno a la pelota criolla, otorgando más de 1.300 entradas para asientos VIP

A través de medios de comunicación masivos y directos, presentamos a nuestra audiencia y público en general, los Planes Contigo Banesco





en todos los estadios de nuestro béisbol venezolano, cubriendo todos los partidos de la ronda regular, Round Robin y final.



Juego de las Estrellas Copa Banesco 2011

El 13 de diciembre de 2011 se llevó a cabo el Juego de las Estrellas Copa Banesco, que enfrentó a representantes de Venezuela y de República Dominicana en el Estadio Universitario de Caracas.

Para esta Copa se realizó un concurso entre los seguidores de nuestras redes sociales y personal interno Banesco para obtener entradas, así pudimos invitar a más de 500 personas a disfrutar en familia y entre amigos, de un divertido partido. Este evento ratificó el compromiso de Banesco como Patrocinante Oficial de la LVBP y con la fanaticada.

Carrera 10K y Caminata 5K Líder-Banesco

El domingo 13 de noviembre de 2011 se realizó la Carrera 10K y Caminata 5K Líder-Banesco, bajo el slogan “¿Y tú por qué

corres?”, invitando a los participantes a contar sus historias. Este evento fue producto de una alianza entre el Diario *Líder* y Banesco Banco Universal, con el objetivo de crear acercamiento y acompañamiento de nuestra marca en actividades que forman parte de la vida de nuestras audiencias y comunidades. La carrera contó con una asistencia de más de 2.500 participantes.

Campañas y Plataforma 2.0

¡\$ 75.000 en premios!

Un Año Soñado enseñando a otros

Banesco entregó US\$ 75.000 en premios a los ganadores del concurso “Un Año Soñado”. Esta promoción se orientó a usuarios intensivos de la banca por internet y la banca electrónica Banesco, a fin de que educaran a familiares y amigos en cuanto a migrar sus transacciones desde las agencias, hacia esta variada oferta de mecanismos transaccionales, que le hacen la vida más fácil y le permiten acceder cómodamente a sus cuentas las 24 horas desde donde esté. Se generaban puntos al realizar transacciones por cualquiera de los canales (ATM, Internet, BanescoMóvil o Banca Telefónica).

Innovación Abierta

Continuamos con el despliegue de campañas apalancadas en la estrategia de Innovación Abierta, buscando soluciones a

temas de interés para la Organización, todo esto con el apoyo de los Ciudadanos Banesco, creando además una red de innovadores denominada Espacio de Ideas, conformada por empleados que han demostrado un interés recurrente en colaborar con este tipo de campañas.

También traspasamos las fronteras de Banesco escuchando ideas de grupos externos. Así mismo, diseñamos, para su posterior implementación, un sitio web como un lugar de encuentro más allá del 2.0, donde personas que piensan “fuera de la caja” y que miran siempre hacia el futuro, compartirán ideas y temas de interés que giran en torno a la innovación.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Compra de Bonos por Internet

Pensando en la comodidad y autogestión del cliente, desde marzo de 2011 Banesco cuenta con el servicio de Compra de Títulos Valores a través de Internet, el cual está dirigido a personas naturales que deseen adquirir Títulos Valores en emisiones primarias e incluye la colocación y consulta de la orden de compra. Desde que se cuenta con esta funcionalidad, la mayoría de los clientes personas naturales han realizado sus solicitudes de compra de Bonos a través de este canal, sin tener que acudir a una agencia.



Banesco
entregó US\$ 75.000
en premios a ganadores
del concurso “Un Año
Soñado”, promoción
orientada a usuarios
intensivos de la banca
electrónica



Depósito a la Vista para clientes de Banca Privada y Premium

Desde febrero 2011, los clientes personas naturales de Banca Privada y Premium tienen a su disposición el producto Depósito a la Vista, con el cual pueden realizar colocaciones a la vista con vencimiento menor a 30 días, con la movilidad suficiente que les permita disponer de su dinero en el momento que lo deseen y con el atractivo de obtener una mejor tasa de interés.

El lanzamiento del Depósito a la Vista pretende ampliar la oferta de productos para aquellos clientes que buscan inversiones rentables.

PROMOCIONES

Tu Empresa podrá dar un Gran Salto

Con la promoción Tu Empresa podrá dar un Gran Salto, los clientes jurídicos del Segmento Masivo y Pymes podían ser ganadores de publicidad y adiestramiento gratuito para su negocio.

La promoción estuvo vigente desde mayo hasta julio de 2011, y buscaba incentivar la retención de pasivos en un grupo de clientes que presentaba potencial de crecimiento.

Resultaron ganadores 5 clientes, aquellos que lograron tener la mayor cantidad de puntos asociados al incremento de su saldo promedio en cuenta corriente.

Las acciones publicitarias se realizaron a través de mercadeo directo, como parte de las acciones focalizadas dirigidas a atender las necesidades específicas de cada grupo de clientes.

INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA

BanescoMóvil en diferentes plataformas y con nuevas funcionalidades

- ▶ BanescoMóvil multiplataforma (Android, iPhone y BlackBerry)
- ▶ Funcionalidad "Dónde está Banesco" (geolocalización de agencias del Banco desde el dispositivo móvil)
- ▶ Nuevas funcionalidades para BanescoMóvil: Pago/recarga Movilnet

La aplicación para BB se posiciona entre las 10 más populares a nivel mundial en aplicaciones financieras para BlackBerry.¹

Puesta en Producción del servicio BanescoMóvil en SMS (proyecto micropagos), con las siguientes funcionalidades:

- ▶ Consulta de saldo cuentas y tarjetas y de 3 últimos movimientos de cuentas
- ▶ Transferencias entre cuentas y pagos de tarjetas propias y de terceros Banesco
- ▶ Consulta Cadivi, consulta y pago CANTV

Desarrollado el aplicativo multiplataforma (Android, iPhone y BlackBerry) que envía las operaciones a través del servicio SMS

Implantación de Citas Cadivi

Potencia la marca Banesco como un Banco Innovador a través de una Aplicación con el uso del Servicio en la "Nube" y ser la primera empresa financiera en Venezuela en utilizarlo.

Migración a Metroethernet en la Red WAN de Agencias

Actualización tecnológica de Frame Relay a Metroethernet en 150 Agencias: Las agencias disponen de un medio de telecomunicación más robusto, permite la transmisión de datos más estable, confiable, de mayor capacidad y velocidad. Ampliación del ancho de banda.

¹ Fuente: <http://appworld.blackberry.com/webstore/category/10?lang=es>

GESTIÓN DE CALIDAD

Calidad de Servicio activo Banesco

Comprometidos con la satisfacción de servicio Marca Banesco

El mercado bancario venezolano y su constante evolución han transformado esta categoría en un commodity de productos, mientras que los clientes -actuales o potenciales- no cesan de incrementar sus demandas y expectativas. Para ganar y retener clientes se requiere mantener un elemento que se transforme en una ventaja competitiva. En

este contexto, la
diferenciación
viene dada



fundamentalmente por la prestación de servicio, por ello para Banesco la medición, seguimiento y administración de la Calidad es un elemento primordial dentro de la estrategia de la marca que conlleva a una gestión sistemática y objetiva de la satisfacción de los clientes y del público.

Imagen, infraestructura, procesos de servicio junto con el seguimiento de las expectativas y percepciones del público sobre la calidad entregada, se convierten en la satisfacción de clientes. Ellos son los componentes fundamentales en los que se centra la gestión de calidad Banesco.

A través de programas permanentes de Calidad se monitorean los diferentes segmentos de clientes, canales de atención y productos del portafolio, identificando zonas referenciales y oportunidades de mejoras y se hace seguimiento de las actualizaciones y cambios que se derivan de los resultados de este monitoreo.

Durante el período julio-diciembre 2011 se aplicaron mejoras en los análisis de los tableros KPI (Key Performance Indicators) corporativos con la incorporación de modelos estadísticos más com-



plejos que permiten medir relaciones e impactos entre los componentes del servicio y satisfacción de clientes.

En este semestre también se llevaron a cabo los programas de Satisfacción de Servicio en Segmentos: Masivo, Privado, Premium, Comunitaria, Pyme, Clientes Comerciales, así como evaluaciones *ad hoc* que permitieron seguimiento y definición de acciones de las áreas de la Organización, encontrándose altos niveles de satisfacción, alcanzando en las Auditorías de Servicio de Agencias Niveles de Eficiencia Gerencial del 93,69% y Satisfacción de Usuarios en Agencias de 8,7/10 puntos (4.745 Clientes Banesco encuestados).

Igualmente, para el mes de octubre de 2011, Bureau Veritas Multinacional recertificó los Programas de Medición de Calidad y Satisfacción de Clientes en Agencias Banesco y Comerciales bajo el estándar ISO 9001:2008 al validar con la respectiva auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Vicepresidencia de Inteligencia Corporativa, que cumplimos con los requisitos exigidos por esta norma internacional.



Imagen,
infraestructura,
procesos de servicio junto
con el seguimiento de las
expectativas y percepciones
del público sobre la calidad
entregada, se convierten
en la satisfacción
de clientes.

Gestión de Negocios

PERSONAS NATURALES

Para el segundo semestre los resultados de la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales, incrementan su contribución como segmento a través del crecimiento de la cartera pasiva y activa, con el objetivo de seguir fidelizando la oferta de valor a los clientes, tomando como atributos principales la calidad de servicio y la asesoría especializada.

Al cierre del período, los depósitos totales de la VPE Personas Naturales representan el 14,9% de los pasivos totales del Banco y un 40% sobre el total de pasivos Personas Naturales, evidenciando una mejora de 6 puntos en la posición de pasivos en Cuenta Corriente, lo cual implica una mayor contribución a la rentabilidad de la Organización.

En cuanto a la cartera de créditos comerciales, la misma registra un aumento de 62% con respecto al cierre de 2010, producto de la gestión crediticia focalizada en la diversificación de la cartera y un progresivo aumento de la intermediación en los segmentos, siendo el rubro vehículos el de mayor impacto con un 117,5% de crecimiento con respecto al año anterior.

Otro aspecto importante lo constituye un excelente desempeño en términos del indi-

cador de morosidad, el cual se ubicó al 30 de junio de 2011 en 0,67% y al cierre del período 2011 se sitúa en 0,55%, resultado de un eficiente análisis de crédito previo al otorgamiento y del estricto control de seguimiento de las carteras.

Nos enorgullece mencionar que a inicios de diciembre celebramos la 5ª Certificación de Asesores de Negocios Premium, graduando a 71 jóvenes profesionales, alcanzando en los últimos 5 años un total de 350 ejecutivos certificados para así afianzar la calidad y distinción en la atención personalizada hacia nuestros clientes.

PERSONAS JURÍDICAS

La gestión de las Bancas Jurídicas se mantuvo enfocada en el crecimiento de sus carteras pasiva y activa, de manera diversificada y rentable, orientándose hacia aquellos sectores económicos con mayor crecimiento y contribución al PIB y hacia el cumplimiento de las carteras dirigidas.

Ampliar la oferta de Medios y Servicios de Pago así como la participación en nuevos sectores y clientes, fue la base para el crecimiento de Banesco en los segmentos jurídicos.

La cartera pasiva registró un crecimiento de 29% con respecto al pri-

mer semestre de 2011 y de 54% de variación anual. La cartera activa, por su parte, reflejó un aumento de 48% en relación al cierre de junio y de 77% en el año 2011, teniendo como orientación el cumplimiento de las metas de las carteras dirigidas, así como la expansión del crédito comercial.

Cada Banca Jurídica destacó en el desempeño de su gestión en función de las prioridades definidas en su Plan Estratégico.

Banca Corporativa

Durante el segundo semestre de 2011 mantuvimos la estrategia de acercamiento a los clientes, fundamentalmente, de los sectores prioritarios para el desarrollo del país, en base a un modelo de atención que busca la cercanía con el cliente, lo cual nos permitió tener un mayor conocimiento de sus necesidades así como darles mayor apoyo financiero, tanto crediticio como transaccional. Este esfuerzo conllevó al aumento de flujos de dinero a través del Banco, mediante la colocación de productos de cobros y pagos diferenciados, que les dan a nuestros clientes valor agregado para atender sus requerimientos administrativos. Además, pusimos especial empeño en atender los volúmenes de importaciones y otorgar financiamiento a aquellos sectores que lo demandaron.



**En cuanto a la
 cartera de créditos
 comerciales, la misma
 registra un aumento de
 62% con respecto al
 cierre de 2010**



De esta forma, nuestra gestión dio como resultado un aumento con respecto al cierre de junio, de 35,7% en captaciones totales y de 24,6% en créditos.

Banca de Empresas

Cabe destacar la importante labor realizada por la Banca de Empresas en el cumplimiento de los porcentajes de cartera de crédito requerida para los sectores manufacturero, turístico y en la expansión del crédito comercial, atendiendo de manera muy particular a los sectores comercial, industrial y manufacturero, contando con una significativa participación de clientes del interior del país, con el objeto de apoyar el desarrollo económico de las regiones de Venezuela, incrementando la cartera de créditos en 103,6% de manera global con respecto al primer semestre de 2011.

En el período analizado, los pasivos de la Banca de Empresas registraron un aumento de 68,5% en relación al cierre de junio de 2011, brindando especial atención a los requerimientos Sitme de la cartera de clientes, coordinando exitosamente la asignación de US\$ 411,8 millones, orientados a la atención de importaciones de nuestros clientes.

Enfocamos nuestros esfuerzos hacia clientes objetivo, priorizando a los importadores vinculados al sector comercio (venta al

detalle), clientes relacionados con el sector de la salud (equipos médicos), contratistas del Estado y empresas manufactureras de productos y sector industrial, así como clientes del sector alimentos (cadenas de supermercados y ventas al mayor de alimentos).

Banca de Energía

Los resultados favorables en los rubros pasivos y activos han sido posibles, gracias a la gestión coordinada del negocio y al excelente desempeño del equipo de profesionales que brindan atención especializada en nueve puntos a nivel nacional.

Durante el período logramos capitalizar el impulso registrado por las distintas actividades relacionadas con los sectores petrolero y eléctrico, así como a su cadena de valor, y que contribuyen de forma significativa a la formación del Producto Interno Bruto, logrando:

- ▶ Incremento del pasivo en 7% con respecto al cierre del semestre anterior, dada la contracción de pagos en este último semestre, lográndose un aumento anual de 48%.
- ▶ Aumento del activo en 59% en relación a junio de 2011, con una variación interanual de 103%.

- ▶ Mantener un bajo nivel de morosidad (menores a 0,2%) durante todo el semestre, mediante esquemas de control de los pagos del sector, sus proyectos y obras.
- ▶ Continuar la gestión y negociación en el sector eléctrico para lograr el liderazgo en recaudación vía POS, Recolección de efectivo y cheques en las oficinas comerciales, proyectando un crecimiento superior al 200%.
- ▶ El desarrollo de la cadena de valor en el sector eléctrico, apoyando a los principales actores en los proyectos de generación termoeléctrica, otorgamos créditos por el orden de los Bs. 130 millones.

Banca del Sector Público

Durante el segundo semestre del año 2011 mantuvimos la estrategia de diversificación de la cartera, impulsando la prestación de servicios de: Recaudación (impuestos, aportes patronales y tasas municipales y estatales), Pagos a Terceros, Domiciliaciones, entre otros.

Las principales recaudaciones atendidas presentaron un incremento del 30% con respecto al semestre anterior, destacando las correspondientes a aportes patronales de Ley.

BANCA AGROPECUARIA

La Banca Agropecuaria liquidó 1.234 operaciones de crédito durante el período por un monto aproximado de Bs. 2.548 millones. Su gestión estuvo fundamentada no sólo en el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también en profundizar la atención integral de nuestros clientes, a fin de apoyarlos en las contingencias por eventos climáticos y de continuar acompañando a los pequeños productores con planes de financiamiento en el marco de la Ley Agrícola y de la Misión Agrovenezuela. Nos enfocamos además, en atender la cadena de valor del circuito agroalimentario, entre ellas, las necesidades de los productores primarios, de la agroindustria y comercialización, tanto para capital de trabajo como proyectos de inversión que significan incrementos en capacidades instaladas. En el sector agroindustrial, impulsamos el negocio transaccional de la banca y la mayor gestión de volúmenes de importación a través del Banco.

Todo lo anterior condujo a crecimientos de 34,9% en captaciones totales con respecto a junio de 2011 y de 35,0% en créditos.





El segmento registra además un aumento de 7,3% en el volumen de sus pasivos durante los últimos 6 meses y de 21,5% durante el año 2011, manteniendo el share de mercado, resaltando los sectores de: Trabajo y Seguridad Social, Seguridad y Defensa, Comunas, Transporte y Comunicación, Salud, Relaciones Interiores, Cultura, Planificación y Finanzas y Gobierno Municipal.

En materia de Capital Humano, incorporamos un nuevo Ejecutivo de Cuenta en la Región Oriental, específicamente en Maturín, fortaleciendo nuestra presencia en esta zona.

Finalmente, nos enorgullece el resultado obtenido en el Estudio de Satisfacción Bancas Especializadas, particularmente en la calificación otorgada por nuestros clientes a la atención recibida.

Segmentos Masivos y Pyme

Atendemos a todos los clientes pertenecientes a los segmentos Persona Natural: ascenso y masivo C y D, y Jurídica del segmento Pyme, a través de nuestra red de agencias, garantizando la mejora continua de la calidad de servicio, satisfacción, fidelización y rentabilidad. Actualmente contamos con 3.923.916 clientes.

En el segundo semestre de 2011 afianzamos nuestro compromiso para rentabilizar clientes y contribuir con el cumplimiento de las metas, a través de la ejecución de campañas focalizadas, colocación de créditos y tarjetas, captación de pasivo, implementación de acciones para apalancar la migración de transacciones a fin de ofrecer un servicio de calidad en las agencias, gestionando a más de 600.000 clientes.

En lo que se refiere a cifras, durante el segundo semestre la cartera de crédito reflejó un crecimiento de 48,6%, destacándose la excelente gestión de la cartera comercial con un incremento de 78,5%, de la cartera manufacturera 80,1%, microcrédito 41,5% y especial mención merece el crecimiento de nuestra cartera de crédito destinadas al sector turístico, la cual incrementamos en 96,0% en comparación al primer semestre. Las captaciones del público aumentaron en 58%.

Contamos con 120 Asesores del Segmento Pyme a nivel nacional, ampliando nuestro modelo de atención, con el fin de cubrir las necesidades de servicio especializado de este importante segmento. Continuamos con la tercera edición del evento "Hablando de Empresario a Empresario", al cual se invitó a un grupo selecto de clientes pertenecientes al Segmento Pyme, donde se ofre-

cieron charlas sobre el entorno económico, posicionamiento de mercado y claves para negociaciones poderosas, a fin de proporcionarles herramientas valiosas para el desarrollo de las Pyme.

Alineados con la estrategia de excelencia de calidad de servicio se continuó con el seguimiento de la iniciativa de Calidad de Servicio, orientada a promover la motivación y compromiso del personal de atención al cliente y reforzar el rol supervisor, afirmando la cultura de la calidad en el trabajo, promoviendo el intercambio de ideas y mejorando las prácticas de los empleados. Actualmente contamos con una plantilla de más de 8.500 empleados en la red de agencias.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

Banca Comunitaria Banesco (BCB), iniciativa del banco en microfinanzas para satisfacer las necesidades económicas de la población de bajos ingresos, inicia su actividad el 31 de julio del año 2006, y a la fecha se ha consolidado como un negocio rentable con responsabilidad social, logrando bancarizar un significativo número de personas, contribuyendo de esta manera con la mejora de su calidad de vida.

Durante el segundo semestre de 2011, BCB otorgó 16.313 microcréditos, alcanzando un

**Banca
 Comunitaria Banesco
 durante el segundo semestre
 de 2011, otorgó 16.313
 microcréditos, alcanzando
 un monto liquidado de
 Bs. 304,6 millones.**





monto liquidado de Bs. 304,6 millones. Se abrieron 25.789 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs. 67,6 millones. Por otra parte, 26.010 clientes se afiliaron al Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta de Bs. 4,8 millones.

Desde sus inicios y al cierre de diciembre 2011, BCB ha beneficiado a 171.262 clientes, atendiendo de forma indirecta a 856.310 personas; se han otorgado 176.672 Préstamos para Trabajar, con una tasa de morosidad de apenas 0,65%, concentrándose la cartera en cinco actividades económicas: transporte, venta de ropa, bodega, abasto y venta de comida.

El 37% de los clientes han sido bancarizados por primera vez; es decir, cuatro de cada diez clientes se han estrenado en el uso de los servicios financieros. Por otra parte, dentro de la industria microfinanciera en el renglón de atención a los microempresarios, BCB ocupa el segundo lugar con una participación de mercado de 35% al corte de diciembre de 2011.



En cuanto a la red de atención, inauguramos una segunda agencia en el Estado Aragua, ubicada en el C.C. Gran Bazar de Maracay, alcanzando un total de 19 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antímamo, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Valencia, Puerto Cabello, Los Roques, Cúa, Aragua, Barquisimeto y Maracaibo. Además, para atender a nuestros clientes disponemos de 217 Aliados Comerciales, que se dividen en: 74 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y 143 corresponsales no bancarios (POS WEBS). En total, gracias a los Asesores Comunitarios y a su red de atención, Banca Comunitaria está presente en 4.146 barrios, en ocho estados.

Como parte de los servicios no financieros que ofrece BCB se encuentra su Programa de Formación de Microempresarios. El 8 de noviembre se graduaron 167 emprendedores en el Estado Carabobo. Dicho programa tuvo una duración de 48 horas y fue dividido en tres módulos: el primero consistió en impartir valores para la vida, en el segundo se ofrecieron diferentes conocimientos administrativos y gerenciales, y en el tercero se les explicó a los microempresarios el manejo de varias herramientas tecnológicas. Finalmente, los microempresarios

fueron visitados en sus lugares de trabajo para otorgarles asesoría técnica.

Para premiar a nuestros clientes que realizaron puntualmente el pago de las cuotas de su crédito Préstamo para Trabajar, BCB realizó la tercera edición de la campaña Pago al Día, en la cual fueron premiados 60 clientes, recibiendo cada uno Bs. 500, para ser canjeados en los Practimercados Día Día.

Finalmente, como iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, el 10 de diciembre, las redes de Banesco Banco Universal y Banca Comunitaria se unieron a la Fundación "Santa en las Calles", actividad en la cual se beneficiaron más de 15 mil personas en situación de calle o pertenecientes a los segmentos más necesitados de Caracas. La actividad reunió a más de 900 voluntarios, quienes recolectaron y clasificaron ropa, juguetes y alimentos en el Colegio Don Bosco de Altamira, para luego salir en caravanas a las distintas zonas populares de la ciudad. Gracias a la solidaridad del equipo de Banesco Banco Universal, se recolectaron 1.850 juguetes, logrando repartir más de 5.800 juguetes a niños de escasos recursos pertenecientes a Mariche, La Dolorita, Guatire, Guarenas, Antímamo, El Valle y Petare, entre otras. También se visitaron fundaciones, casas

El 37% de los clientes han sido bancarizados por primera vez; es decir, cuatro de cada diez clientes se han estrenado en el uso de los servicios financieros.

hogares, refugios, cárceles, y las avenidas Libertador, Andrés Bello, Francisco Solano, la principal de Bello Monte, Rómulo Gallegos y Francisco de Miranda.

CANALES ELECTRÓNICOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

Implementamos nuevos servicios de Banca Electrónica y Virtual tales como: Servicio de citas + Carpeta CADIVI, estado de cuenta electrónico, nuevas funcionalidades de Banca Móvil (consulta de operaciones cambiarias, pago y recarga Movilnet), Banesco Móvil SMS y aumento del límite de retiro diario en cajeros electrónicos a Bs. 1.200, ampliando a nuestros clientes las opciones para realizar sus transacciones.

En el segundo semestre de 2011, las transacciones a través de los canales electrónicos experimentaron un crecimiento relativo de 11,6% con respecto al mismo período de 2010, al pasar de 74.253.374 transacciones a 82.889.036 transacciones promedio mensuales. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 89,6%.

Puntos de Atención

Con el fin de optimizar la atención brindada a nuestros clientes, se realizó la apertura de

dos nuevos puntos de atención: Mercado de Chacao y C.C. La Vela en la Isla de Margarita, y la reconversión de cuatro puntos para incrementar la capacidad transaccional en su circuito: C.C. Caribbean en Valencia, C.C. Unicentro El Marqués, Gobernación de Miranda y La Urbina Av. Principal, contando con un total de 437 puntos de atención a nivel nacional, para servir a más de 5 millones de clientes.

BanescOnline

Diciembre de 2011 cierra con 2.638.644 clientes afiliados, lo cual significa que en el período se incorporaron 160.402 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 6,5% con respecto a junio de 2011.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 50,1 millones. En cuanto a volúmenes manejados por negocio en el segundo semestre de 2011, la cifra mensual promedio se ubicó en Bs. 20.857 millones, mostrando un incremento de 74,5% con respecto a 2010.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Para el segundo semestre del año 2011 el servicio manejó un promedio mensual de 3,5 millones de llamadas, de las cuales en promedio se atendieron a través del Agente del Centro de Atención Telefónica 775.514



llamadas por mes. En cuanto a transacciones, el promedio mensual que manejó el canal fue de 1,3 millones de transacciones con una participación promedio del robot (IVR) en el último semestre de 80,3%.

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

Al cierre de diciembre 2011, Banesco cuenta con:

- ▶ 54.748 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizan 15,1 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo del 18,6% con respecto al mismo período de 2010.
- ▶ 1.783 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 10,6 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 11,4 millones promedio (Adquiriente) en el segundo semestre de 2011; es decir, 3% y 4%, respectivamente, menos que el año anterior. Nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirientes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- ▶ 316 Equipos de Autoservicio, que registraron 710.841 transacciones promedio



Cantidad de canales disponibles al 31/12/2011:

VICEPRESIDENCIA	Agencia	Satélite	Taquilla	Autobanco	Banesc Express	Total Puntos de atención	ATMs	Autoservicios	PDS	Dispensadoras
Vp. Reg. Gran Caracas Centro	29	10	6	-	3	48	193	33	13.865	25
Vp. Reg. Gran Caracas Este	42	10	3	-	8	63	311	52	7.764	42
Vp. Reg. Gran Caracas Noroeste	49	15	6	-	4	74	290	60	5.297	43
Vp. Reg. Centro Los Llanos	46	14	8	-	3	71	264	40	7.362	41
Vp. Reg. Occidental Andina	42	8	9	-	2	61	276	52	8.557	27
Vp. Reg. Oriente Sur	41	13	8	1	4	67	248	42	6.748	34
Vp. Reg. Zulia Falcón	28	9	13	-	3	53	201	37	5.155	29
Total General	277	79	53	1	27	437	1.783	316	54.748	241



mensuales durante el segundo semestre de 2011, lo que representa un aumento de 21,5% con respecto a igual lapso de 2010.

- ▶ 241 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 128.462 transacciones en promedio mes.

GESTIÓN DE PRODUCTOS, MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

Servicios de Cash Management

En el segundo semestre de 2011 los servicios de Pago de Nóminas, Pago Proveedores y Domiciliaciones experimentaron un crecimiento conjunto de 46,5% en los montos manejados y de 6,12% de las transacciones realizadas a través de la plataforma Intercambio Electrónico de Datos (EDI), con respecto al mismo período del año anterior.

La gestión conjunta de las Bancas Especializadas y los ejecutivos de Medios y Servicios de Pago, logró la incorporación de 353 clientes a la cartera durante el segundo semestre del año. De esta forma, los servicios de Pago Nóminas, Pago Proveedores y Domiciliaciones registran un total de 2.061, 2.396 y 201 clientes afiliados, respectivamente.

En cuanto al servicio de Recaudación, durante el segundo semestre del año, el volumen recaudado se incrementó en 57,2% con respecto al mismo período del año anterior, en tanto que los registros transaccionales experimentaron un crecimiento de 40%, al pasar de 4,7 millones en el segundo semestre de 2010 a 6,9 millones en el segundo semestre 2011. Durante este último período ingresaron un total de 106 nuevos servicios a la gestión del servicio de Recaudación.

Nuevos Desarrollos

En el segundo semestre del año se implantaron y masificaron funcionalidades de **Pago Electrónico**, específicamente:

- ▶ Mejoras al estado de cuenta múltiple y estado de cuenta estándar para:
 - Generar y exportar el estado de cuenta para rangos superiores a un día.
 - Incorporar nuevos atributos para selección del cliente, en la opción de configuración de campos del estado de cuenta configurable.
 - Incorporar el formato de exportación Multicash al estado de cuenta múltiple.
 - Incorporar información adicional en los formatos de exportación Excel y PDF.

- ▶ Reintento de pago del archivo enviado /Pago de Nómina y Proveedores.

Asimismo, se desarrolló e implantó el nuevo servicio **BanescoMóvil** vía SMS, que permite a los clientes realizar operaciones financieras, con tan solo enviar un SMS desde su teléfono celular al 22626. El servicio dispone de dos formas para afiliarse, a través del IVR y por BanescoOnline. Las operaciones que se pueden realizar son:

- ▶ Consulta de Saldo y Movimientos de Cuentas
- ▶ Consulta de Saldo y Movimientos de Tarjetas de Crédito propias
- ▶ Consulta de Divisas
- ▶ Consulta de Servicio CANTV
- ▶ Transferencias mismo Titular en Banesco
- ▶ Pagos de Tarjetas de Crédito mismo Titular en Banesco
- ▶ Transferencias a Terceros en Banesco
- ▶ Pagos de Tarjetas de Crédito a Terceros en Banesco
- ▶ Pago de Servicio CANTV
- ▶ Consulta de Comandos del Servicio.
- ▶ Consulta de Identificadores (Cuentas/ Tarjetas de Crédito).

Los servicios de Pago de Nóminas, Pago Proveedores y Domiciliaciones registran un total de 2.061, 2.396 y 201 clientes afiliados, respectivamente.



Además, en el segundo semestre de 2011 se implantó el piloto del Core Estándar para el servicio de recaudación que tiene por finalidad centralizar en un módulo las parametrizaciones sencillas, estándares y de activación rápida, de transacciones de recaudación en Batch bajo una visión multicanal, con el fin de reducir los tiempos de atención al Asociado Comercial en cuanto a la implementación del servicio. Este primer entregable cubre parametrizaciones para los canales taquilla, Internet y servicios manejados por Backoffice (Remesas).

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas de Tarjetas de Débito con una participación de 24,9% al cierre del año 2011, producto de las diferentes estrategias que implementa el negocio y siguen la línea de innovación Banesco.

Los clientes han calificado a Banesco en los estudios de medición de los indicadores de satisfacción de Tarjetas de Débito, con un índice excelente de 94% de agrado hacia los productos y servicios ofrecidos por la institución.

Banesco culminó en el segundo semestre de 2011 la Campaña de Reemplazo de más de 2.300.000 Tarjetas de Débito de Tecnología de Banda Magnética a Tarjetas con Tecnología Chip (EMV), con las cuales se brinda un mayor servicio y seguridad a nuestros clientes al momento de realizar transacciones electrónicas en POS y ATM. Asimismo, se continuó con el Reemplazo de Tarjetas de Crédito a Tecnología EMV, lo cual ofrece al cliente mejoras en la aceptación y en los parámetros de autorización, habiendo reemplazado cerca de 1 millón de tarjetas.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Banesco mantiene para este semestre su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando un share de 25,12% en ventas al cierre de 2011.

La cartera de tarjetas de crédito creció en 7 puntos porcentuales con respecto a 2010, además de un incremento en el número de tarjetas del 7%. Las ventas de las tarjetas de crédito Banesco crecieron en 32% y los pagos en 40%, disminuyendo en 7 puntos



Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas de Tarjetas de Débito, con una participación de 24,9% al cierre del año 2011.

porcentuales la morosidad de la cartera de TDC con respecto al año anterior. El crecimiento vino apalancado principalmente por el segmento de personas naturales.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y reconocimiento a la fidelidad y buen récord crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de aumento de línea de crédito, los cuales beneficiaron a más de 770 mil tarjetahabientes, afianzando aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad.

Banesco lanzó nuevamente su exitosa promoción “Compra en Navidad y Paga en Carnaval”, dirigida a todos nuestros clientes Banesco, con la cual podían comprar en diciembre y cancelar sus compras en el mes de febrero.

Somos la institución del mercado venezolana que ofrece la mayor gama de beneficios a sus clientes, ofreciendo fidelidad de nuestra marca, a través de Alianzas Comerciales y Promociones con las marcas más reconocidas del país, que buscan aumentar las ventas de los clientes comerciales y el volumen transaccional en tarjetas.

También Banesco ofrece a sus clientes Programas Permanentes que incentivan el uso y pago puntual de sus productos, tales como:

Paga Puntual. Con el objetivo de incentivar y mantener el pago al día de las tarjetas de crédito, ofrecemos el programa que reintegra hasta Bs. 500 del pago mínimo de la TDC de los clientes ganadores. Se otorgó el reintegro a más de 1.400 clientes ganadores, los cuales representan más de Bs. 430 mil en premios otorgados.

Ticket Premiado. Programa que busca incentivar el uso de nuestros Puntos de Venta (POS) y aumentar los saldos en cuenta de nuestros clientes comerciales, premiando al cliente con compras gratis, a tarjetahabientes Banesco y de otros bancos, que utilizan sus TDD y TDC en nuestros POS.

En 2011 fueron premiados más de 11 mil clientes, lo que equivale a Bs. 2.520 mil en premios otorgados.

Cinex. Programa que otorga 50% de descuento al comprar de martes a viernes su entrada en salas Cinex, con sus Tarjetas de Débito y Crédito Banesco. También se ofrecen programas especiales de estreno de películas exclusivas para clientes Banesco como: *Los Pitufos* y *Amanecer*.

Banesco, a su vez, otorgó las siguientes promociones en conjunto con las franquicias



Visa, MasterCard y American Express:

- ▶ *Usa tus Tarjetas Visa y podrás ver las nuevas estrellas*, resultando premiados 5 clientes, quienes viajaron a Bogotá a ver la Copa Sub 20.
- ▶ *UEFA Champions League MasterCard*, 2 clientes viajaron a España para ver un partido de la Champions.
- ▶ *¡Tus TDC MasterCard y TDD Maestro te pueden llevar Directo a la Final de la Copa América!* Premiados 3 clientes que viajaron a Argentina para ver la final de la copa.
- ▶ *Tus Tarjetas MasterCard te llevan a disfrutar del Concierto de Jazz en el Lincoln Center*, siendo premiado un cliente que viajó a New York.
- ▶ *Tus compras internacionales te pueden salir GRATIS!!!*, premiando a 325 de nuestros clientes Amex, los cuales obtuvieron el reintegro de sus compras en el exterior.

Asimismo, apalancándonos con las franquicias Visa, MasterCard y American Express, nuestros clientes pudieron disfrutar de los siguientes beneficios:

Lanzamos nuevamente la exitosa promoción “Compra en Navidad y Paga en Carnaval”, dirigida a todos nuestros clientes Banesco, con la cual compraban en diciembre y cancelaban en febrero

AHORA TUS TARJETAS TIENEN UN MAYOR LÍMITE DE



- ▶ *MasterCard Wendy's.*
- ▶ MasterCard, Tu suerte está en camino.
- ▶ *Disfruta lo mejor de Miami,* con MasterCard Black, Platinum y Dorado.
- ▶ *Priceless Moments Miami* Navidad de MasterCard Black, Platinum y Dorado.
- ▶ *Amex Selects,* con American Express a todos sus clientes.
- ▶ *Cinex Go Visa Experience,* para Signature y Platinum.
- ▶ *Teatrex Go Visa Experience,* para Signature y Platinum.
- ▶ Descuentos para clientes MasterCard con Avis.
- ▶ Fin de año inolvidable de MasterCard y Maestro.

OPERACIONES, INTERNACIONAL Y CUSTODIA

Comercio Exterior

Mantenemos nuestro crecimiento en el sector de clientes importadores que han seleccionado a Banesco como su mejor opción para tramitar sus solicitudes y utilizar los ins-

trumentos de comercio exterior a fin de apoyar su actividad económica. Durante el segundo semestre de 2011 manejamos importaciones por 1.950 millones de dólares, lo que representa un 24% de incremento con respecto al primer semestre. Durante este período se materializaron operaciones a nivel global, observando una tendencia importante hacia las importaciones de la región latinoamericana afianzadas en el uso de divisas bajo la modalidad del Convenio ALADI e igualmente del SUCRE.

Corresponsalía Internacional

Seguimos fortaleciendo las relaciones de Corresponsalía Bancaria Internacional con las principales Instituciones Financieras a nivel regional y mundial. Como en años anteriores, participamos activamente tanto en el Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior como en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos, impulsando nuestra actividad en Comercio Internacional y relación con nuestros principales bancos corresponsales. Así mismo, estuvimos presentes en la Asamblea Anual del Instituto Internacional de Finanzas, única entidad global que afilia a más de 450 bancos e instituciones financieras a nivel mundial, que se celebró en la ciudad de Washington DC, donde estuvieron presentes las máximas autoridades de los principales organismos financieros multilaterales,

como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial; oportunidad que sirvió para conocer y evaluar las perspectivas económicas globales tanto en el corto como en el mediano plazo.

Custodia de Valores y Bonos

En el segundo semestre del año se logró procesar un total de 58.291 operaciones de venta y traspaso de títulos en Moneda Extranjera correspondiente a la cartera de custodia a terceros, lo que significa un incremento del 30% en relación al primer semestre de 2011.

Manejo de Efectivo

Para finales del segundo semestre del año 2011 se puso en producción la herramienta tecnológica SAP-CMO, cuya principal bondad está orientada a optimizar el uso del efectivo a nivel central, la red de agencias y cajeros automáticos. Esto permitirá un manejo eficiente de estos recursos y un significativo ahorro en los costos asociados a la movilización del dinero efectivo.

OPERACIONES DE CONTROL DE CAMBIO PERSONAS NATURALES

En consonancia con el ritmo de crecimiento que hemos tenido en los rubros que abarcan la actividad cambiaria para personas naturales, durante el segundo semestre del año 2011 mantuvimos este impulso logrando cerrar con un crecimiento del 12%. Las transacciones que contabiliza al cierre un total de 834.263 trámites realizados, comprenden el otorgamiento de divisas para uso con Tarjeta de Crédito de Viajeros y Consumos Electrónicos, adicionalmente a la entrega de Efectivo para Viajes y las modalidades de Estudiantes, Remesas Familiares, entre otros.





Administración Integral de Riesgo



Continuando con el reforzamiento de la Gestión de Riesgo durante el segundo semestre del año 2011, nuestro principal foco estuvo centrado en acciones orientadas al negocio, contribución en la prevención de pérdidas globales, mantenimiento de la continuidad y aumento de la efectividad en la administración de la cartera de crédito. Esto incluyó también la realización de un seguimiento a los indicadores claves de riesgo establecidos institucionalmente, a fin de gestionar oportunamente la evolución de los niveles de riesgo y el desempeño observado, así como un insistente trabajo interno en cuanto a la transmisión de la cultura de riesgo, enfatizando este aspecto dentro de los valores del Banco y mostrando los claros beneficios que trae consigo.

Riesgo de Crédito

Durante el año 2011 la gestión del Riesgo de Crédito estuvo orientada al mantenimiento de las acciones de refuerzo, medición, control y seguimiento de los niveles de riesgo de la cartera de créditos, potenciando la visión de las distintas unidades de negocio hacia el cumplimiento de las políticas de administración integral de riesgo con base en los lineamientos definidos por la Junta Directiva y consistente con el apetito de riesgo-rendimiento de los accionistas. En este sentido, se llevó a cabo el

acompañamiento a las diferentes iniciativas de diseño de nuevos modelos de atención crediticia según el segmento de cliente y mejora de productos de crédito existentes, participando en la evaluación y análisis de los niveles de exposición de riesgo, formalizando para su consideración las presentaciones de los resultados de los diferentes requerimientos del negocio (estudios, análisis, evaluaciones) ante el Comité de Riesgo.

Asimismo, se continuó impulsando el desarrollo de las iniciativas orientadas a la implantación de las plataformas tecnológicas y desarrollos metodológicos necesarios para la aplicación de los modelos de admisión y monitoreo de las operaciones de crédito del portafolio del Banco.

Como parte de la función de seguimiento a la medición de los riesgos de crédito, se llevó a cabo la realización de pruebas a la metodología de estimación de las Pérdidas Esperadas, mediante un modelo de estrés de variables macroeconómicas desarrollado internamente, permitiendo visualizar escenarios de riesgo y sus posibles resultados en relación a la consecución efectiva del desempeño del portafolio de crédito y sus posibles impactos probables en los resultados del Banco.



**Durante
2011 la gestión del
Riesgo de Crédito estuvo
orientada al mantenimiento
de las acciones de refuerzo,
medición, control y seguimiento
de los niveles de riesgo de
la cartera de créditos**

Por otra parte, las acciones y estrategias orientadas al mantenimiento de la calidad de la cartera estuvieron enfocadas en el seguimiento continuo de las operaciones crediticias. En los créditos masivos, los ajustes y calibraciones a los modelos de otorgamiento arrojaron resultados satisfactorios y cónsonos con el nivel de rentabilidad/riesgo esperado. Igualmente, el desempeño de los créditos corporativos estuvo atendido de manera especializada, a través del seguimiento estrecho que se ejecuta regularmente en las sesiones del Sub-Comité de Seguimiento y Calidad de Cartera.

Riesgo de Mercado y Riesgo de Liquidez

En cuanto al manejo del Riesgo de Mercado y Liquidez, Banesco aplica análisis con metodologías universalmente conocidas como el Valor en Riesgo, indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de liquidez y reprecio e indicadores de cobertura de liquidez, así como un monitoreo generador de alertas tempranas sobre posibles riesgos que pudieran afectar el valor económico del Banco.

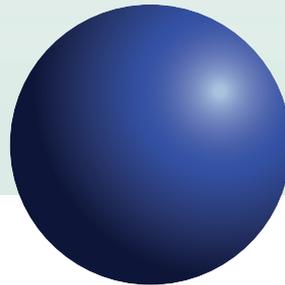
Los indicadores aplicados para el seguimiento de la gestión de Riesgo de Liquidez evidenciaron que, en el segundo semestre de 2011 los niveles de activos líquidos superaron la exigibilidad de nuestros pasivos,

tanto en condiciones normales como de estrés.

Riesgo Operativo

En Banesco, la Gestión de Riesgo Operativo se ha enfocado en la prevención a través de la aplicación de metodologías de análisis en procesos, cadenas de valor, nuevos productos y servicios que permitan realizar evaluaciones de sus niveles de riesgo y en mantener la continuidad del negocio. Adicionalmente, se desarrollaron e incorporaron actividades que promueven y apoyan la implantación del Modelo de Gestión de Riesgos Operativos (MGRO) en procesos medulares del negocio y se implementó el monitoreo de Indicadores Claves de Riesgo (KRI).

Por otra parte, la Organización ha mantenido su orientación a promover y afianzar la cultura de riesgo, a fin de seguir logrando que la Gestión Integral de Riesgos se mantenga como una forma de pensar y de actuar en todos sus empleados.



En los créditos masivos, los ajustes y calibraciones a los modelos de otorgamiento arrojaron resultados satisfactorios y cónsonos con el nivel de rentabilidad/riesgo esperado.



Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

En 2011, enmarcados en nuestra estrategia inicial, continuamos optimizando las sinergias internas en la cadena de valor y las sinergias externas con otras áreas de apoyo y de negocio, buscando eficiencia y apuntando al concepto de Convergencia como evolución y visión.

Los principales logros de nuestra gestión por eslabón de nuestra cadena de valor los presentamos a continuación:

En **Prevención de Pérdidas** conjuntamente con las áreas de negocio responsables del Proyecto EMV (Tecnología Chip Productos y Canales), se logró migrar exitosamente el 100% de los ATM Banesco y el 100% de los Puntos de Venta y Dispositivos Merchant a Tecnología Chip, lo que brindará una mayor seguridad a las transacciones sobre este canal y permitirá cumplir con los plazos y regulaciones establecidas por la SUDEBAN.

Paralelamente, en el mismo marco del proyecto EMV, hemos apoyado al Área de Tarjetas en el logro de migración y activación del 100% de las Tarjetas con Chip.

En cuanto al proceso de mitigación y reforzamiento de nuestros canales, productos y servicios, continuamos con las iniciativas de prevención que buscan la optimización de

los controles de los POS instalados en los comercios afiliados. Igualmente, se ha logrado incrementar la seguridad en Cheques, mediante la aplicación de actividades coordinadas y enfocadas en el proceso de Compensación que han resultado sumamente efectivas. Asimismo, hemos continuado nuestro trabajo en el reforzamiento continuo de la seguridad en la red de agencias, de forma efectiva y eficiente, a través de la clasificación y dotación de las mismas de acuerdo a sus niveles de riesgo específicos y en lo que respecta a la Banca por Internet (BanescOnline), a través de la puesta en marcha del Proyecto de Clave Dinámica y las acciones del Centro de Operaciones de Seguridad, se ha logrado incrementar los niveles de seguridad para este canal, garantizando al mismo tiempo la sencillez del servicio y conveniencia para el cliente.

Con la finalidad de ofrecer mayor información de las transacciones que realizan nuestros clientes y prevenir pérdidas en diferentes canales y productos, se implementaron nuevos mensajes de texto (SMS), tales como Pagos con Tarjetas de Crédito que notifican operaciones efectuadas en tiempo real.

Al mismo tiempo, mantenemos niveles de servicio de efectividad de gestión por encima del 97%, lo que significa que nos ubi-

camos a nivel de los más altos estándares internacionales en los servicios de Call Center del Centro de Operaciones de Seguridad, alcanzando elevados niveles de satisfacción de nuestros clientes, al igual que se realiza una labor constante de mejora en la calidad y tiempos de atención, asegurando una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos y operaciones asociados al proceso de requerimientos por fraude, garantizando así el cumplimiento y niveles de servicio exigidos por los entes regulatorios.

Continuamos participando proactivamente en las sesiones de trabajo de la Asociación Bancaria, a través de propuestas de acciones gremiales para impulsar en forma colegiada soluciones que coadyuven al fortalecimiento de la seguridad en el sector en forma eficiente, entre ellas destacan: la digitalización e intercambio de cheques y el impulso de migrar hacia un esquema nacional de cheque único para todas las entidades.

En el **Área de Protección**, en el marco del plan de actualización tecnológica de seguridad de nuestras agencias, cumplimos con las metas establecidas para este año, en cuanto a la optimización y renovación de los sistemas de video y alarma en nuestras agencias. Además, como resultado de una



En el marco del proyecto EMV, hemos apoyado al Área de Tarjetas en el logro de migración y activación del 100% de las Tarjetas con Chip.



evaluación por sus niveles de criticidad se dotaron con Puertas Esclusas, aquellas agencias que resultaron evaluadas de alto riesgo, con el fin de incrementar la seguridad, tanto de nuestros empleados y clientes, además de dotar a la Organización con elementos de información y análisis para responder efectivamente a eventos e incidentes en materia de seguridad.

Siguiendo en Protección, pero específicamente en el área de Seguridad y Salud Laboral, se efectuaron diversas campañas educativas, adiestramientos, charlas y jornadas de salud alineadas a la prevención de enfermedades y accidentes laborales, de manera de inculcar en nuestros empleados una sensibilización en el tema. Como producto de estas campañas preventivas y nuestra gestión proactiva, logramos una disminución del índice de reposos por causas médicas y logramos niveles comparables con los estándares de la Organización Mundial de la Salud, logrando colocar a disposición de la Institución mayor disponibilidad de horas de nuestros empleados, al reducir el ausentismo laboral por estas razones, evidenciando una nómina más sana y por ende, más productiva en el año 2011.

Cabe destacar que Banesco, como empresa socialmente responsable, veló por la aplicación estricta de la normativa sobre pre-

vención, condiciones y medio ambiente de trabajo, ejecutando evaluaciones ergonómicas de puesto de trabajo, apoyando la optimización del medio ambiente laboral a nuestros empleados y propiciando un entorno más acorde con las actividades que ellos desarrollan.

En el **Área de Continuidad del Negocio**, conjuntamente con las áreas responsables, se siguen ejecutando acciones para la optimización continua de la infraestructura eléctrica y tecnológica que soporta los procesos de negocio claves o de misión crítica, así como la actualización y elaboración de los procesos de continuidad asociados, basados en los escenarios producto del análisis de entorno y necesidades del negocio. En paralelo, se han profundizado los proyectos de capacidades de auto-generación de energía logrando mayores niveles de autonomía y confiabilidad en nuestras sedes.

Por otro lado, se fortaleció el plan de contingencia para la plataforma de Internet Banking, cumpliendo con las metas y normativas, así como con la regulación establecida.

Asimismo, a través del Centro de Comando y Control, se ejecutaron las actividades relacionadas con el monitoreo y pase a produc-

ción de los proyectos de Truncamiento (Compensación de cheques), mediante el monitoreo y seguimiento de todas las fases del proyecto, logrando controlar y gestionar con efectividad la estabilización de los mismos, mitigando el impacto cara al cliente ante cualquier evento relacionado que pudiera afectar la operación del servicio.

Adicionalmente, se han ejecutado con éxito los simulacros de contingencia ó alta disponibilidad con la finalidad de garantizar los servicios en caso de falla mayor del ambiente de producción y las operaciones críticas del negocio. Además, se han logrado avances importantes en el proceso de gestión de incidentes y problemas y mejoras en los tiempos de recuperación en los simulacros efectuados

CONTROL DE PÉRDIDAS

En el Área de Control de Pérdidas, seguimos enfocados en la optimización de las sinergias con el resto de la cadena de valor, con el fin de minimizar la recurrencia de los eventos, generando medidas oportunas y cierre efectivo de brechas. Adicionalmente, continuamos reforzando el Sistema de Ética y Conducta, a través del seguimiento oportuno y eficaz de los casos, garantizando resultados justos y transparentes.

Por otro lado, seguimos haciendo énfasis en el fortalecimiento de nuestras relaciones con los Organismos y Entes Oficiales, con el fin de lograr mayor amplitud en el logro de nuestros objetivos en el marco de nuestra gestión.





Responsabilidad Social Empresarial

Para el segundo semestre de 2011, Banesco Banco Universal reportó una inversión social de Bs. 14.805.527. El 61% de los recursos (Bs. 9.078.374), se destinó a beneficios no contractuales para sus trabajadores, tales como becas de estudio, subsidio de comedor, dotación de uniformes, jornadas deportivas y planes vacacionales. Asimismo, en apoyo al Voluntariado Corporativo Banesco, la Institución aportó Bs. 19.853.

La diferencia, Bs. 5.727.153 (39% del monto total) se orientó al fortalecimiento y desarrollo de diferentes iniciativas que venimos desarrollando junto a nuestros Socios Sociales. Destacan:

Fe y Alegría

Fe y Alegría recibió durante el segundo semestre de 2011 Bs. 740.820 para culminar el tercer módulo de aulas del Instituto Universitario San Francisco, localizado en el Municipio San Francisco del Estado Zulia. En el IUSFRA se ofrecen las carreras Educación mención Educación Preescolar; Educación mención Educación Integral; Contaduría; Informática; Electrotecnia y Electrónica. Fe y Alegría es uno de los principales socios sociales de Banesco. Desde el año 2002, cuando esta institución educativa se convirtió en Socio Social de Banesco, firmamos un convenio para la construcción y/o dotación de las sedes de

sus Institutos Universitarios tanto en Caracas como en el interior, habiendo recibido más de Bs. 23 millones para la construcción y dotación de sus tres institutos universitarios que ofrecen una formación de calidad a jóvenes de bajos recursos.

Fundación Musical Simón Bolívar

La Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, que lidera el Maestro José Antonio Abreu, recibió Bs. 1 millón en 2011. Esta inversión será para el patrocinio de la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar, la cual exalta el gentilicio caribeño y nuestras raíces. En total, desde el primer convenio firmado en 2004 entre Fundamusal y Banesco, le hemos entregado Bs. 10.853.665.

IESA

Otros Bs. 1,24 millones fueron entregados al Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) como patrocinio a las cátedras profesoras que componen uno de los programas emblemáticos de la escuela: la Maestría en Finanzas. Con este aporte se estaría sembrando la semilla del Fondo de Estabilización que están creando para fortalecer sus actividades. El programa en Maestría en Finanzas incluye 13 materias, entre las que se encuentran: Microeconomía, Macroeconomía, Análisis Financiero, Finanzas Corporativas y Ge-

rencia de Inversiones en el área de Finanzas y Economía, Negociación, Comunicación y Ética aplicada a las Finanzas en las áreas de Estrategia, Organización y Gerencia. Más de 40 estudiantes se gradúan en esta maestría cada año y la meta es crecer en 70% para 2012.

Comunidad de Bello Monte

Como parte de su proceso de diálogo con sus grupos de interés, desde el año 2008 Banesco acordó con la comunidad organizada de Bello Monte, urbanización donde se ubica su sede principal, establecer un presupuesto para materializar obras en beneficio de los habitantes de la parroquia.

En 2011 los recursos ascendieron a Bs. 441.550,92 y se destinaron a la creación de un rincón para estimular la lectura en niños y jóvenes, charlas de sensibilización a pequeños en edad escolar sobre las personas con discapacidad, una sala para ofrecer rehabilitación física a los adultos mayores, un programa para educar para el trabajo a jóvenes que abandonaron la escuela formal y talleres para que docentes aprendan sobre nuevas tecnologías.

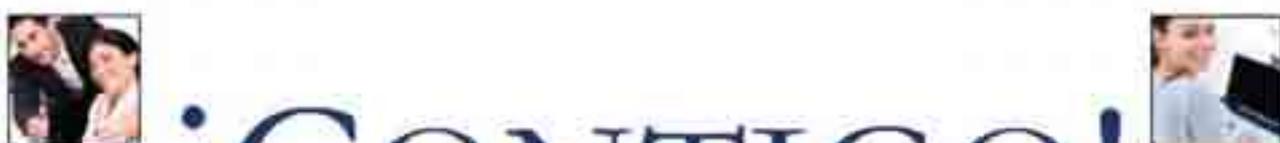
Desde el 2008 a la fecha Banesco Banco Universal ha otorgado un total de Bs. 1.756.960 para proyectos a ser ejecutados en la comunidad y por la comunidad.



APOYO A LAS LETRAS

Banesco reiteró su apoyo a Editorial Equinoccio de la Universidad Simón Bolívar para la publicación de la **Colección Papiros 2011**. Esta iniciativa cultural representó una inversión social de Bs. 400.000. Fueron bautizados los siguientes títulos: *Dicha la Dádiva*, de Claudia Sierich; *Gesto quebrado*, de Leonardo González Alcalá; *Muchedumbre de uno*, de Florencio Quintero; *Todas las lunas*, de Gisela Kozak; *Diarios Literarios II y III*, de Alejandro Oliveros; y el Tomo III de la *Obra Dramática*, de José Ignacio Cabrujas.

En el segundo semestre de 2011 recibimos una placa de parte de la Fundación Científica Los Roques, en reconocimiento al apoyo de Banesco al Programa Educativo Ambiental que lleva adelante esa organización en la Escuela El Gran Roque de ese Archipiélago.



¡CONTIGO!



© 2011 Banesco

• www.banesco.com

• @banesco • Banesco Banco Universal • BanescoContigo

Banesco Banco Universal, S.A. es un miembro del Grupo Financiero Banesco, el cual es un grupo de instituciones financieras que operan en Venezuela y en otros países de América Latina. Banesco Banco Universal, S.A. es una institución de crédito regulada por el Banco Central de Venezuela. Banesco Banco Universal, S.A. es una institución de crédito regulada por el Banco Central de Venezuela.

Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es un Instituto Bancario, constituido en la República Bolivariana de Venezuela y autorizado para realizar todas las operaciones y negocios permitidos a la banca universal de conformidad con lo establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en consecuencia, está sometido al control y vigilancia de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Está domiciliado en la ciudad de Caracas, y posee agencias y oficinas en todo el territorio nacional.

El capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Un Mil Doscientos Cincuenta Millones de Bolívars (Bs. 1.250.000.000,00), dividido en Cien Millones (100.000.000) de acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs. 10,00 cada una y Veinticinco Millones (25.000.000) de acciones preferidas nominativas no convertibles al portador, con un valor nominal de Bs.F. 10,00 cada una.

Dicho capital ha sido totalmente suscrito y ha sido pagado en el porcentaje que consta en el Libro de Accionistas.

Banesco Banco Universal C.A., mantiene la siguiente estructura de Gobierno Corporativo:

Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. De conformidad con lo dispuesto en la Ley, se reúne de manera Ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral, y de manera Extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía, o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas. Entre otras atribuciones, corresponde a la Asamblea de Accionistas: i) Nombrar los directores, administradores, presidentes, factores mercantiles, auditor interno, comisarios, el defensor del cliente y usuario bancario y sus respectivos suplentes, así como, determinar los mecanismos y controles para su evaluación, y velar porque estén calificados para ejercer las funciones propias de sus cargos; ii) Establecer los procedimientos necesarios para promover la participación activa de los accionistas en la Asamblea; iii) Evaluar las diferentes ofer-

tas de servicios profesionales consignadas por las sociedades auditoras, a los fines de seleccionar la terna que presentarán a la Superintendencia; iv) Conocer y resolver sobre la memoria semestral del Banco; v) designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; vi) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse; viii) Conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada; todo de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las Normas Prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y los Estatutos Sociales de la compañía.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., se encuentra integrada por 11 Directores. Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas su política de responsabilidad social empresarial, está facultada con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía, siempre que no se trate de materias reservadas de manera exclusiva a la Asamblea de Accionistas u otros órganos



La Junta Directiva de Banesco tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial





establecidos por la Ley o los Estatutos. 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. Se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al mes, y puede ser convocada de manera extraordinaria a solicitud del Presidente de la Junta Directiva o 3 de sus miembros. De conformidad con la Ley, son atribuciones y deberes de la Junta Directiva:

- i) Definir la estrategia financiera y crediticia de la institución y controlar su ejecución;
- ii) Analizar y pronunciarse sobre los informes de riesgo crediticio, en cuanto a la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas;
- iii) Decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio de la institución;
- iv) Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna que incluya la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de prevención de la legitimación de capitales;
- v) Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del

Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución; vi) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas por la Ley, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.

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

Secretario

El Secretario de la compañía, es un funcionario de libre elección y remoción por parte de la Junta Directiva. Tiene a su cargo el deber de llevar el registro ordenado de los acuerdos de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida

por dichos órganos, los Accionistas y las autoridades competentes. Además es el encargado de llevar la agenda de las Asambleas de Accionistas y sesiones de la Junta Directiva; recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones; asistir con derecho a voz, pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y las reuniones de la Junta Directiva; levantar las correspondientes Actas y llevar los Libros de Actas de las reuniones; refrendar las Actas y certificar la autenticidad de las copias que hubieren de expedirse; cuidar que se emitan debidamente los títulos de acciones, así como emitir las certificaciones correspondientes; y cualquier otra función que le fuere señalada por Asamblea de Accionistas o por la Junta Directiva.

Auditor Interno

De conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la institución y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de



COMITÉ DE AUDITORÍA

Tiene por objeto 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 revisa conjuntamente con la Junta Directiva y los Auditores Externos todos los puntos significativos referentes a litigios, contingencias, reclamos.

Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

Comité de Riesgo

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución, fijando los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del Banco en materia de crédito, mercado, legal, negocios, entre otras, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional.

El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. Adicionalmente apoya tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

Comités de Crédito

La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto, las 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.

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 | PRESIDENTE
LUIS XAVIER LUJÁN
SALVADOR EDUARDO CORES
MARÍA JOSEFINA FERNÁNDEZ
NELSON ORLANDO BECERRA
FERNANDO CRESPO
GONZALO CLEMENTE
MIGUEL ÁNGEL MARCANO
JOSÉ RAFAEL PADRÓN
DAISY JOSEFINA VÉLIZ
OLGA ELENA MARCANO

Comisarios

Principal: Gordy Palmero Luján
Suplente: Igor Williams de Castro

Secretario

Marco Tulio Ortega Vargas

Representante Judicial

Marco Tulio Ortega Vargas

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 nuestro 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.

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.



NUESTROS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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:

- ▶ **Eficiencia:** Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- ▶ **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.
- ▶ **Respeto a los derechos económicos y políticos de los accionistas.**
- ▶ **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.

Gestión de Requerimientos de Clientes y Usuarios

1. Banesco desde el año 2008, mantiene una herramienta tecnológica denominada SIR (Sistema Integral de Requerimientos), que permite gestionar el universo de requerimientos de los clientes y usuarios por los distintos canales de atención, tales como: BanescoOnline, red de agencias a nivel nacional, centro de atención telefónica y sedes administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.
2. Durante el segundo semestre de 2011, se gestionaron 60.895 requerimientos financieros, lo que representa una disminución de 23% con respecto al primer semestre; por un monto global de Bs. 58.055.858; de los cuales se dictaminó procedente a favor del cliente el 72% (43.738 requerimientos) de los casos, reintegrándose Bs. 40.293.991.

Requerimientos Financieros Atendidos por Canal • II Semestre 2011

	Nº Requerimientos	Nº Clientes	% de Req. por Canal de captura	Montos en Bs.
BanescoOnline	36.218	31.574	59,5%	17.204.217,27
Red de Agencias	19.334	18.075	31,7%	33.690.449,21
Administrativo / Bcas. Especializadas	5.000	4.466	8,2%	6.745.310,04
Banca Telefónica	343	327	0,6%	415.882,06
TOTAL	60.895	54.442	100,0%	58.055.858,58

La captura de requerimientos en la Red de Agencias disminuyó en 13% con respecto al primer semestre, incrementándose la captura a través de BanescoOnline en 18% con respecto al primer semestre.

3. En el mismo período, se gestionaron 506.339 requerimientos de servicio (actualización de datos de clientes, aumento de límite de tarjetas de crédito, reposiciones de tarjetas de crédito, entre otros), asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios, los cuales se recibieron por los canales señalados en el cuadro anexo:

Requerimientos de Servicios Atendidos por Canal • II Semestre 2011

	Nº Requerimientos	Nº Clientes	% de Req. por Canal de captura]
BanescoOnline	202.829	161.589	40,1%
Red de Agencias	120.316	95.272	23,8%
Administrativo / Bcas. Especializadas	95.117	76.206	18,8%
Banca Telefónica	88.077	53.043	17,4%
TOTAL	506.339	383.110	100,0%

4. Durante el semestre que finalizó, el nivel de cumplimiento de la oferta de servicio en la gestión de requerimientos fue de 93,3%.
5. Durante el segundo semestre, el Defensor del Cliente atendió 1.086 casos, de los cuales reconsideró el 36,74%, reintegrándose a estos clientes Bs. 620.514.

PRONUNCIAMIENTOS DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

La gestión del Riesgo de Crédito al cierre del segundo semestre de 2011 mostró un desempeño caracterizado por el mantenimiento de indicadores en valores cónsonos con el nivel de rentabilidad/riesgo esperado.

El Índice de Morosidad de la Cartera Total se ubicó en 0,96% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 235,04%.

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

Las estrategias de cobranzas se mantienen en concordancia con el perfil de riesgo esperado, orientando sus acciones hacia la gestión de recuperación con enfoque integral de cliente, lo que ha redundado en mayores niveles de efectividad.

En el año 2011 el monitoreo estrecho de la evolución de los saldos vencidos y la gestión conjunta entre las áreas involucradas, para el logro de los valores según las metas de mejora fijadas en los escenarios previstos, fue una de las acciones exitosas más relevantes para la generación de valor, por lo que se mantendrá y reforzará durante el próximo año.

INFORMACIÓN SOBRE LAS APROBACIONES DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS QUE INDIVIDUALMENTE EXCEDAN 2% DEL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., en cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, durante el segundo semestre del 2011, consideró, aprobó y/o ratificó cuarenta y nueve (49) operaciones de crédito, que exceden el 2% del patrimonio de la institución, por un monto total que asciende a la cifra de Bs. 8.378.788.383,00. Igualmente, en atención al citado artículo, en cuanto a las operaciones pasivas, la Junta Directiva autorizó a setenta y cinco (75) clientes para que pudieran efectuar transacciones que excedan el 2% del patrimonio del Banco.

PROPUESTA QUE PRESENTA LA JUNTA DIRECTIVA A LA CONSIDERACIÓN Y DECISIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA EL 26 DE MARZO DE 2012, PARA DECRETAR Y PAGAR DIVIDENDOS EN EFECTIVO Y EN ACCIONES.

Dividendos en Efectivo

La Junta Directiva presenta a la consideración de los señores accionistas se decrete y pague un dividendo en efectivo, por la cantidad de TRESCIENTOS VEINTITRES MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO BOLÍVARES CON NOVENTA Y UNO CÉNTIMOS (Bs. 323.933.235,91) a ser repartidos de la siguiente manera:

La cantidad de TRESCIENTOS MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 300.000.000,00), a los accionistas titulares de acciones comunes.

La cantidad de VEINTE Y TRES MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO BOLÍVARES CON NOVENTA Y UNO CÉNTIMOS (Bs. 23.933.235,91) que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, correspondiente a las Emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres períodos con vencimientos el 15/05/2012, el 15/08/2012 y el 15/11/2012, respectivamente; ello de conformidad con el prospecto de emisión.

Dividendo en Acciones

Se somete a la consideración de los señores accionistas se decrete y pague un dividendo en acciones, por la cantidad de VEINTISÉIS MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 26.000.000,00), mediante la emisión de DOS MILLONES SEISCIENTAS MIL (2.600.000) nuevas acciones comunes.

De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva, determinará la oportunidad de pago de los dividendos en efectivo y en acciones.

Juan Carlos Escotet R.
 Presidente

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución.

FECHA	CIRCULAR
20-07-2011	SIB-II-GGIR-GRT-20595 Proyecto de Instalación de un Centro Alterno de Procesamiento de Datos, que permita restaurar la operatividad de los sistemas de información, estructuras de datos y la plataforma tecnológica de misión crítica, alojados en su instalación de cómputo principal, previendo que no sean afectados de manera simultánea por una contingencia.
12-09-2011	SIB-II-GGR-GNP-28428 Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos. Se solicitan las gestiones adelantadas por la institución bancaria sobre la Administración Integral de Riesgos.
14-10-2011	SIB-II-GGR-GNP-33054 Se instruyó a las Instituciones Bancarias a no limitar, condicionar, restringir, discriminar, disuadir y/o prohibir el otorgamiento de créditos, financiamientos o préstamos a las personas de la tercera edad.
23-11-2011	SIB-II-GGR-GNP-38985 Autorización de incrementar el monto máximo a dispensar por cajeros automáticos por transacción interbancaria BsF. 600, a partir del 01 de diciembre de 2011.
01-12-2011	SIB-II-GGR-GNP- 40656 Criterios para el Registro y Valoración de los Activos y Pasivos en Moneda Extranjera.
19-12-2011	SIB-II-GGR-GNP-42102 Registro contable de los Valores Hipotecarios Especiales Emitidos por el BANAVIH.
FECHA	OFICIO
05-08-2011	SIB-II-GGR-GA-22958 Se notifica la no objeción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a la designación de los miembros de la Junta Directiva, Comisarios Principales, Defensor al Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, así como del Auditor Interno.
22-09-2011	SIB-DSB-UNIF-30126 Remisión de "Informe semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", elaborado por los Auditores Externos, contentivo de sus Conclusiones y Recomendaciones.
22-11-2011	SIB-II-CCSB-38804 Resultados Obtenidos de la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario.
21-12-2011	SIB-II-GGIR-GSRB-42602 Resultados de la Visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte al 25 de noviembre de 2011, en relación al cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
28-12-2011	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-43186. Concesión de prórroga para la culminación del Plan de Ajuste por un plazo de 180 días continuos, por lo que deberá ser ejecutado antes del 01 de junio de 2012.

Balance General de Publicación

J-07013380-5



Banesco Banco Universal, C.A. | Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bs.

ACTIVO	DIC. 2011	JUN. 2011	DIC. 2010	JUN. 2010	DIC. 2009	JUN. 2009
DISPONIBILIDADES	22.718	13.710	17.345	11.284	11.611	9.475
Efectivo	2.226	1.784	1.798	1.139	1.340	755
Banco Central de Venezuela	18.877	10.106	14.697	8.978	9.563	7.453
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	125	162	74	130	136	48
Bancos y Corresponsales del Exterior	96	127	73	99	54	52
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	1.393	1.531	703	938	518	1.167
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	11.518	8.016	4.782	5.011	5.983	6.635
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	506	474	406	757	531	3.106
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	6.585	5.772	2.066	1.977	3.380	1.471
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	1.429	1.505	1.497	1.530	1.544	1.961
Inversiones de Disponibilidad Restringida	535	265	762	371	303	151
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.464	0	53	376	241	33
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0	-16	-88
CARTERA DE CRÉDITOS	41.905	31.741	27.654	24.589	22.739	19.958
Créditos Vigentes	42.346	31.996	27.922	24.889	22.773	19.958
Créditos Reestructurados	113	67	50	34	22	24
Créditos Vencidos	397	443	362	339	436	383
Créditos en Litigio	14	5	8	37	17	7
(Provisión para Cartera de Créditos)	-965	-769	-688	-711	-509	-414
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	615	562	453	466	378	434
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	172	131	57	49	34	69
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	515	521	456	420	394	381
Comisiones por Cobrar	68	69	74	69	72	83
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-141	-159	-133	-72	-121	-99
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	4	4	8	8	7	167
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	4	4	8	8	7	6
Inversiones en Sucursales	4	0	0	0	0	162
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	33	30	36	2	5	0
BIENES DE USO	1.041	984	887	840	863	855
OTROS ACTIVOS	1.464	539	922	485	1.482	456
TOTAL DEL ACTIVO	79.298	55.586	52.087	42.684	43.066	37.980

Banesco Banco Universal, C.A. | Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bs.

PASIVO	DIC. 2011	JUN. 2011	DIC. 2010	JUN. 2010	DIC. 2009	JUN. 2009
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	70.752	48.101	45.832	37.175	37.763	33.326
Depósitos en Cuentas Corrientes	48.612	32.389	28.241	21.947	19.913	17.534
Cuentas Corrientes No Remuneradas	22.998	14.344	12.872	9.473	8.611	7.554
Cuentas Corrientes Remuneradas	25.614	18.046	15.369	12.474	11.302	9.979
Otras Obligaciones a la Vista	8.594	6.352	7.341	5.521	4.572	684
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	13.054	8.014	8.445	6.557	6.800	5.636
Depósitos a Plazo	491	68	11	3	21	3.500
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	1.278	1.795	3.147	6.457	5.972
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BCO. NAC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	4	1	4
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	213	538	389	337	567	468
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	205	304	137	101	208	315
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	7	234	252	236	359	152
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	77	32	60	20	28	4
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	14	17	21	49	130	118
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	14	17	20	49	129	116
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	1	0	0	0	1
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	2.034	2.016	1.550	1.291	980	947
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	73.089	50.705	47.852	38.875	39.469	34.867
GESTIÓN OPERATIVA						
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL	1.250	1.250	1.250	1.204	1.125	1.050
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.204	1.125	1.050
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	0	0	0	0	0	0
RESERVAS DE CAPITAL	903	766	705	654	614	582
AJUSTES AL PATRIMONIO	317	264	158	174	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	3.602	2.566	2.142	1.816	1.742	1.553
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍT. VAL. DISP. PARA LA VENTA	171	68	15	-3	151	-37
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35	-35	-35	-35	-35
TOTAL DEL PATRIMONIO	6.208	4.880	4.235	3.809	3.598	3.113
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	79.298	55.586	52.087	42.684	43.066	37.980
Cuentas Contingentes Deudoras	13.285	10.084	12.531	1.012	1.168	812
Activos de los Fideicomisos	8.362	7.521	7.180	6.656	6.020	6.155
Otros Encargos de Confianza	198	177	198	148	159	130
Cuentas Deudoras Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	5.703	4.942	4.401	3.879	3.376	2.890
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	12	12	10	9	8	8
Otras Cuentas de Orden Deudoras	210.019	159.741	142.055	137.466	106.725	69.332
Otras Cuentas de Registro Deudoras	27	26	26	25	25	25

Banesco Banco Universal, C.A. | Estado de Resultados de Publicación

Expresado en Millones de Bs.

	DIC. 2011	JUN. 2011	DIC. 2010	JUN. 2010	DIC. 2009	JUN. 2009
INGRESOS FINANCIEROS	4.240	3.410	2.986	2.689	2.588	2.561
Ingresos por Disponibilidades	2	2	2	0	1	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	641	397	179	179	247	307
Ingresos por Cartera de Créditos	3.535	2.956	2.733	2.475	2.281	2.224
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	40	29	32	32	34	27
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	22	26	40	3	25	2
GASTOS FINANCIEROS	829	734	794	901	1.174	1.268
Gastos por Captaciones del Público	824	726	779	894	1.117	1.250
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Vivienda y Hábit.	0	0	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	4	6	6	2	10	9
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	2	9	5	47	8
MARGEN FINANCIERO BRUTO	3.411	2.676	2.192	1.788	1.414	1.293
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	86	69	62	34	29	11
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	629	426	330	612	483	261
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	629	426	330	612	483	261
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	2.869	2.319	1.925	1.210	960	1.042
Otros Ingresos Operativos	940	702	749	2.046	1.209	739
Otros Gastos Operativos	227	178	219	1.042	396	222
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.582	2.843	2.455	2.215	1.772	1.559
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	2.075	2.039	1.856	1.603	1.312	1.176
Gastos de Personal	871	800	695	663	567	526
Gastos Generales y Administrativos	855	907	891	748	651	556
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	318	304	245	169	71	73
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	32	27	25	24	22	21
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.507	804	599	612	461	383
Ingresos por Bienes Realizables	11	7	8	6	11	11
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	48	31	32	28	21	60
Gastos por Bienes Realizables	10	7	4	3	1	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	181	220	124	232	152	155
MARGEN OPERATIVO NETO	1.374	616	512	411	339	298
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	6	5	9	6	7	4
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.368	610	503	405	332	295
Impuesto sobre la Renta	0	0	0	2	10	5
RESULTADO NETO	1.368	610	503	403	322	290
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO						
Reserva Legal	137	61	51	40	32	29
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0	1	1
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	1.231	453	359	286	257	
APORTE LOSEP	15	7	5	4	3	3
OTRAS CUENTAS						
Inversiones Cedidas	0	0	0	0	0	223
Cartera Agrícola del Mes	353	1.011	295	469	400	494
Cartera Agrícola Acumulada	6.675	6.293	5.350	4.525	3.816	3.373
Captaciones de Entidades Oficiales	4.302	4.209	3.517	3.159	2.820	2.805
Microcréditos	1.952	1.364	1.375	1.112	1.004	798
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	978	692	735	442	466	343
Créditos Hipotecarios según la Ley Esp. de Protección al Deudor Hip. de Viv.	3.652	3.377	3.202	3.012	2.635	2.117
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	8,77%	10,15%	8,85%	9,73%	9,34%	8,80%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	3.808	2.508	2.417	1.889	2.112	1.268

Banesco Banco Universal, C.A. | Fideicomisos

Expresado en Millones de Bs.

	DIC. 2011	JUN. 2011	DIC. 2010	JUN. 2010	DIC. 2009	JUN. 2009
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	7.822	7.141	6.789	6.394	5.710	5.851
FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN	1.198	1.629	846	1.297	620	691
Personas Naturales	127	712	91	64	50	57
Personas Jurídicas	521	138	144	114	98	84
Administración Central	5	2	0	0	0	0
Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	0	0	0	0	0	0
Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	546	776	611	1.120	472	551
FIDEICOMISOS DE GARANTÍA	1.776	1.339	1.338	1.251	1.078	1.078
Personas Naturales	1	1	1	6	1	2
Personas Jurídicas	1.763	1.326	1.325	1.233	1.065	1.064
Administración Central	0	0	0	0	0	0
Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	0	0	0	0	0	0
Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	12	12	12	12	12	12
FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN	4.438	3.896	4.387	3.635	3.802	3.896
Personas Naturales	1.190	942	822	923	784	639
Personas Jurídicas	129	159	128	183	221	271
Administración Central	78	71	66	67	30	21
Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	0	0	0	0	0	0
Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	3.041	2.724	3.371	2.463	2.766	2.966
FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS	410	277	218	210	210	186
Personas Naturales	0	0	0	0	0	0
Personas Jurídicas	0	0	0	0	0	0
Administración Central	0	0	0	0	0	0
Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	0	0	0	0	0	0
Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	410	277	218	210	210	186
OTROS FIDEICOMISOS	0	0	0	0	0	0
Personas Naturales	0	0	0	0	0	0
Personas Jurídicas	0	0	0	0	0	0
Administración Central	0	0	0	0	0	0
Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	0	0	0	0	0	0
Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	0	0	0	0	0	0

Banesco Banco Universal, C.A. | Principales Indicadores Financieros

	DIC. 2011	JUN. 2011	DIC. 2010	JUN. 2010	DIC. 2009	JUN. 2009
1. PATRIMONIO						
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	8,77%	10,15%	8,85%	9,73%	9,34%	8,80%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	391,00%	297,52%	435,39%	312,46%	372,98%	332,17%
2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS						
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,25%	2,37%	2,43%	2,81%	2,19%	2,03%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,96%	1,38%	1,30%	1,49%	1,95%	1,91%
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *						
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	7,93%	8,97%	9,55%	9,30%	8,26%	8,10%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	44,88%	50,07%	52,81%	52,47%	44,68%	42,24%
4. RENTABILIDAD *						
Resultado Neto / Activo Promedio	3,35%	2,32%	2,06%	1,90%	1,60%	1,58%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	39,44%	26,45%	23,60%	21,95%	19,20%	19,02%
5. LIQUIDEZ						
Disponibilidades / Captaciones del Público	32,11%	28,50%	37,85%	30,35%	30,75%	28,43%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	42,13%	41,49%	43,24%	37,71%	41,10%	42,16%

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio

Cartera por Actividad Económica | Diciembre 2011

Expresado en Millones de Bs.

	Total	Composición Porcentual
Agrícola, Pesquera y Forestal	6.017	14,04%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	3	0,01%
Industria Manufacturera	3.808	8,88%
Electricidad, Gas y Agua	52	0,12%
Construcción	4.505	10,51%
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	9.226	21,52%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	771	1,80%
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas	17.568	40,98%
Servicios Comunales, Sociales y Personales	919	2,14%
Actividades No Bien Especificadas	0	0,00%
TOTALES	42.870	100,00%

Banesco Banco Universal, C.A. | Balance Social Acumulado 1998 – Año 2011

Expresado en Bs.

DESCRIPCIÓN	Año 2011	Acumulado 1998 - Año 2011
INVERSIÓN SOCIAL		
Aplicación Recursos Banesco	29.146.327	181.187.114
Fe y Alegría	1.481.640	23.237.019
Fund. del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Vzla.	1.000.000	10.853.665
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1.000.000	7.036.091
Universidades e Institutos de Educación Superior	858.128	7.505.203
Becas de por Vida BANESCO y Otras Becas Educativas	342.256	1.816.951
Otros Institutos y Organismos de Educación	458.265	2.345.758
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	—	1.693.919
Cruz Roja	—	701.945
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	180.471	1.375.507
FUNDANA	—	1.725.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	693.127	2.164.332
Asociación Damas Salesianas	250.000	1.579.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	274.970	2.376.940
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.108.451
Proyectos Editoriales y Publicaciones	428.297	5.122.355
Donaciones de Equipos de Computación	—	417.958
Otros Aportes	26.638	6.597.705
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	4.173.892
Proyecto Emprendimiento Social con el IESA	1.290.000	2.580.000
Palabras para Venezuela	—	3.307.401
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	358.409	3.391.532
Obra Social de la Iglesia	—	947.717
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	1.240.454	5.785.708
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	19.200.579	80.698.192
Aporte Voluntariado Corporativo	63.093	644.178
APLICACIÓN ARTÍCULO 96 DE LA LOCTICSEP	—	33.612.457
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	—	2.853.406
Educación (Campaña Anti Drogas y Eventos Deportivos)	—	24.966.749
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	29.146.327	214.799.571
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	333.324	333.324
Fe y Alegría	333.324	333.324
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	333.324	333.324
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	29.479.651	215.132.895

Directores

Juan Carlos Escotet	Gonzalo Clemente
Luis Xavier Luján	Miguel Ángel Marcano
Salvador Eduardo Cores	José Rafael Padrón
María Josefina Fernández	Daisy Josefina Véliz
Nelson Orlando Becerra	Olga Elena Marcano
Fernando Crespo	

Corresponsales Internacionales

ALEMANIA Commerzbank A.G., Unicredit Group, 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 CMF.

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit Group, RZB A.G.

BÉLGICA Commerzbank

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

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, Banco BICE.

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, Banco Santander.

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, Banco Internacional.

EL SALVADOR Citibank El Salvador (antes Banco Cuscatlán), Banco Agrícola, HSBC BANK (antes Banco Salvadoreño).

ESPAÑA HSBC Bank, Commerzbank Ag., La Caixa.

ESTADOS UNIDOS Standard Chartered Bank, JP Morgan Chase Bank, Wells Fargo, Citibank N.A, HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Commerzbank A.G.

FINLANDIA Nordea Bank.

FRANCIA Crédit Industriel et Commercial, Société Générale.

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G., Deutsche Bank

HONDURAS Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa, Banpais, Banco Continental.

HONG KONG Standard Chartered Bank, Deutsche Bank A.G., Citibank N.A., Unicredit Group, Commerzbank A.G.

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, HSBC Bank.

INGLATERRA The Royal Bank of Scotland, HSBC Bank P.L.C.

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 Group., Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

MALASIA Standard Chartered Bank.

MALTA FimBank

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

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, Banco Regional.

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

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

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

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

SINGAPURE Standard Chartered Bank, Unicredit Group., Deutsche Bank, Commerzbank A.G.

SUECIA Nordea Bank, Svenska Handelsbanken.

SUIZA Commerzbank AG., Deutsche Bank

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

Presencia Internacional Grupo Banesco

- ▶ Banesco S.A., Panamá (antes Banesco International Bank Inc.)
- ▶ Banesco USA (Miami, Puerto Rico)
- ▶ Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana)

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

Informe Segundo Semestre 2011

J-07013380-5



Banesco
BANCO UNIVERSAL