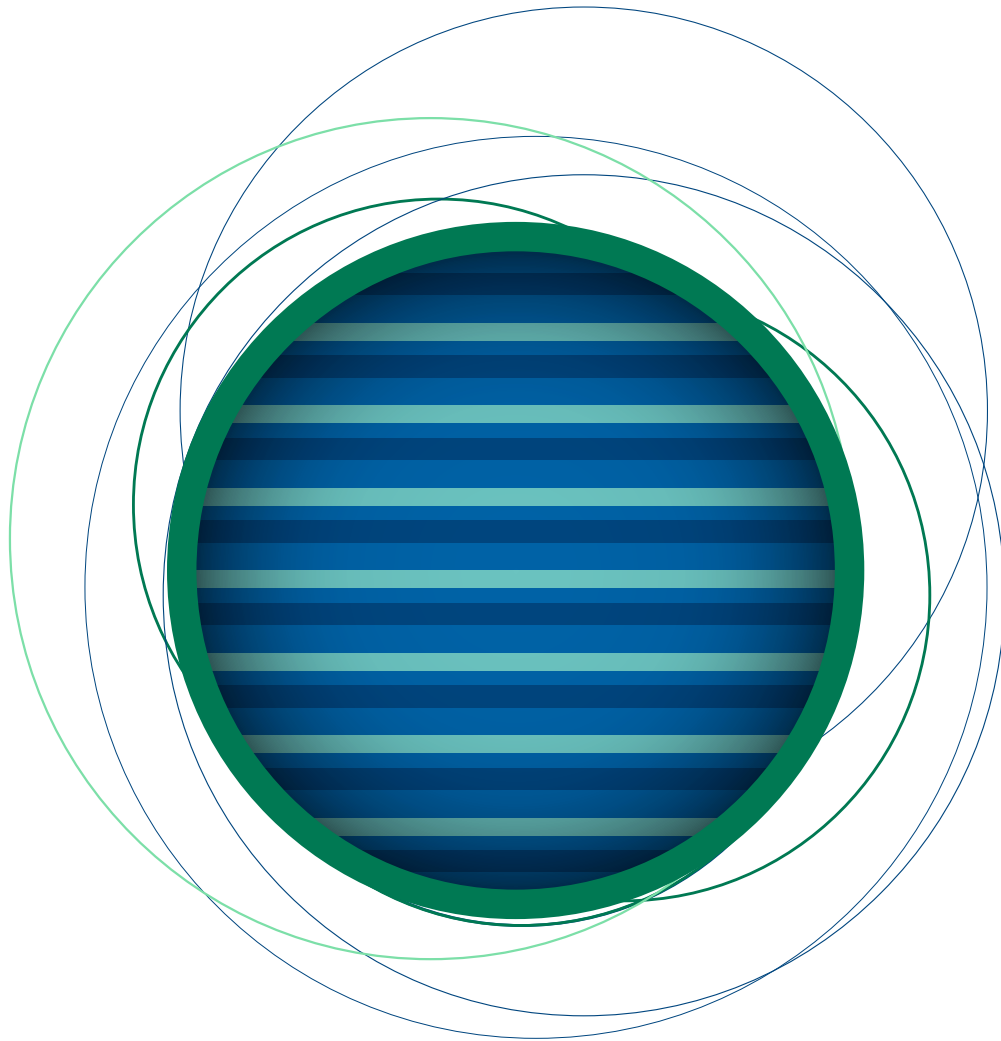


# INFORME FINANCIERO



Primer  
Semestre  
2016







## ÍNDICE

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Situación Económica-Financiera                                                                                                                                                                     | 4  |
| Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio                                                                                                                                              | 9  |
| Aprobaciones de Operaciones Activas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución                                                                            | 9  |
| Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia                                                                                                    | 9  |
| Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades                                                                                                      | 10 |
| Informe sobre Reclamos y Denuncias que presenten los usuarios y usuarias de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltas                                                           | 11 |
| Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial                                                                                                                                                 | 12 |
| Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias                                                                                                                                        | 13 |
| Informe del Auditor Externo                                                                                                                                                                        | 13 |
| Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad                                                                                                                                      | 13 |
| Informe del Auditor Interno sobre la Evaluación del Ambiente de Control Interno                                                                                                                    | 14 |
| Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución | 17 |

## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Convocatorias                   | 20 |
| Informe de Gobierno Corporativo | 21 |
| Informe de los Comisarios       | 24 |
| Informe de Gestión Corporativa  | 26 |

# SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

## PRIMER SEMESTRE 2016

**L**a Responsabilidad y Confiabilidad son dos de nuestros Valores Corporativos. Es por ello que hacemos este ejercicio de transparencia y compartimos nuestro informe de resultados correspondiente al primer semestre de 2016.

En Banesco somos constructores de futuro y acompañamos las iniciativas de nuestros más de 6 millones de clientes. En los últimos años hemos realizado una importante inversión en la imagen de nuestras agencias, que se suma a lo que invertimos en la infraestructura física, así como en la actualización tecnológica y de procesos críticos. Es un plan que constituye una apuesta en el futuro, así estamos construyendo país, garantizando la permanencia en el tiempo de nuestra Institución. Este programa es un reflejo de nuestro compromiso con nuestros clientes, nuestro equipo y sus familias.

Cumpliendo nuestro papel como intermediadores financieros, entre enero y junio de 2016 liquidamos 496.173 créditos. La cifra representa un incremento de 34,3% en comparación con los préstamos que otorgamos en el primer semestre de 2015.

Gracias a esta gestión, lideramos a la banca privada con 522,6 millardos de bolívares en cartera de créditos (14,52% de share de mercado), en tanto que nuestro índice de intermediación se ubicó en 59,23%. Por destino, presentamos un saldo de Bs. 73,3 millardos en financiamientos al sector agrícola (primer lugar de la banca privada); Bs. 19,9 millardos de créditos a la manufactura; Bs. 9,8 millardos de colocaciones al sector turístico, y Bs. 19,4 millardos en microcréditos. Puesto que entendemos el efecto positivo del crédito en la economía, apoyamos a sectores como las microfinanzas y la agroindustria.

En el primer semestre de 2016 registramos un Capital Pagado de Bs. 1,25 millardos; Patrimonio de Bs. 65,9 millardos, para ubicarnos en el primer lugar de la banca privada; en Activos, Bs. 982 millardos, lo que nos coloca en el primer lugar en el ranking de la banca privada.

En este período sumamos 4,33 millones de clientes en BanescOnline, quienes realizaron más de 738 millones de transacciones por la página web y más de 132 millones de operaciones por BanescoMóvil. Además, se efectuaron 5,62 millones de operaciones a través de Banca Telefónica y el IVR (servicio telefónico automatizado) sumó más de 18 millones de transacciones.

Al cierre de los primeros seis meses del año sumamos 363 puntos de atención, 108.950 puntos de venta y 1.451 cajeros automáticos, de los cuales 545 son equipos multifuncionales.

Asimismo, durante el primer semestre de 2016, la inversión social de Banesco ascendió a Bs. 523,39 millones. Del monto total de la inversión, Bs. 435,21 millones (82%) fueron destinados a iniciativas para beneficio de nuestros colaboradores, como jornadas familiares, comedor, ayudas médicas y aporte para útiles escolares, entre otros. En cuanto a la dimensión externa de nuestro programa de RSE, dedicamos Bs. 88,17 millones (17%) a proyectos sociales para las comunidades.

Los resultados que recoge este informe son reflejo del esfuerzo de los Ciudadanos Banesco. A cada uno de ellos va nuestro reconocimiento y agradecimiento por el trabajo que realizan día a día.

En Banesco tenemos un compromiso de largo plazo con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y aliados sociales, un compromiso con el desarrollo del país. Así será por muchas generaciones.

**MIGUEL ÁNGEL MARCANO CARTEA**

**Presidente Ejecutivo**  
**Banesco Banco Universal, C.A.**

## ENTORNO ECONÓMICO 2016

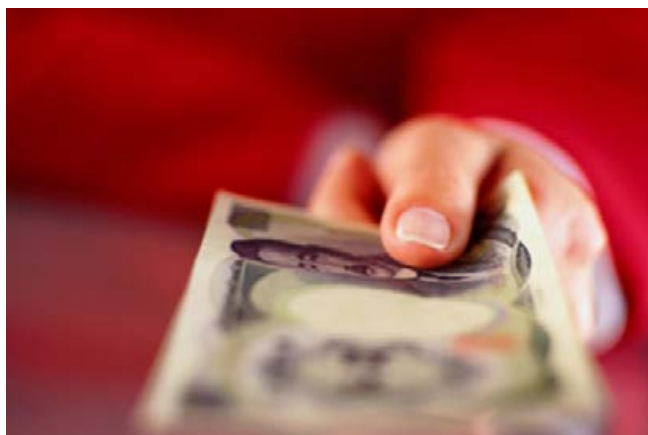
**E**n el contexto internacional, los precios del petróleo mantuvieron un comportamiento descendente, presionados por la ralentización de una de las principales economías como la China, asociado a un crecimiento real muy lento del consumo de petróleo y a la sobreoferta de crudo mundial, factores que no permitieron impulsar los precios de los principales crudos marcadores. De esta manera, el precio promedio de la cesta venezolana se ubicó en el primer semestre del año en US\$/b 31,1, disminuyendo en US\$/b 18,6 (-37,4%) con relación al mismo período de 2015, generando una caída importante en los ingresos fiscales que por este concepto se perciben.

Por otra parte, los ingresos provenientes de la economía interna y recaudados a través de tasas arancelarias o impuestos, alcanzaron al cierre del primer semestre 2016 un monto de Bs. 1.229 millones, lo cual representó un aumento de 180% con respecto al primer semestre de 2015, siendo su principal componente el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con una variación de 170% en igual lapso, representando el 52% de los ingresos totales. Por otra parte, el gasto fiscal registrado por la Oficina Nacional del Tesoro fue de 2016 en Bs. 1.427 millones, aumentando en 106,4% con respecto al mismo período de 2015. Por su parte, el gasto primario, excluyendo los pagos de deuda, se ubicó en Bs. 1.274 millones, superior en 107% al gasto realizado en el primer semestre del año anterior. Las partidas de mayor peso en la composición del gasto corresponden a Remuneraciones y Otras Transferencias Descentralizadas (28% y 38% del total, respectivamente), las cuales estuvieron impulsadas por el incremento de sueldos y salarios decretados en los meses de marzo (20%) y mayo (30%), así como del ticket de alimentación. El impulso fiscal afectó los agregados monetarios, registrándose un crecimiento en el primer semestre en la base monetaria de 30,4% y en la liquidez monetaria de 30,9%; a su vez, el comportamiento de la cartera de créditos en el semestre con una variación de 42,1%, afectó de manera indirecta la evolución de esta variable.

En cuanto al sector externo, cabe destacar la publicación del Convenio Cambiario N° 35 con fecha 10 de marzo de 2016, en el cual se modificó la Tasa de Cambio Oficial Preferencial, de Bs./US\$ 6 a Bs./US\$ 10, con una nueva denominación DI-PRO (Divisas con Tipo de Cambio Protegido), dirigida a sectores preferenciales como alimentos y medicinas, mientras que la Tasa SIMADI pasó a ser la llamada DICOM (Divisas con Tipo



El impulso fiscal afectó los agregados monetarios, registrándose un crecimiento en el primer semestre en la base monetaria de 30,4% y en la liquidez monetaria de 30,9%;



de Cambio Complementario), la cual comenzaría con la última Tasa SIMADI publicada y fluctuaría de acuerdo a la oferta y demanda, dirigida a los demás sectores del país. Para el cierre del semestre la tasa DICOM se ubica en Bs./US\$ 628,34, con un tipo de cambio promedio de Bs./US\$ 339,3 y con liquidaciones promedio de 7,5% de lo demandado.

Por último, las Reservas Internacionales culminaron el semestre en US\$ 12.104 MM, disminuyendo en 26,1% (US\$ 4.266 MM) en comparación al cierre de 2015, observándose una recomposición hacia activos de mayor liquidez.

## SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

La conformación del sistema bancario experimentó cambios durante el primer semestre de 2016, disminuyendo el número de participantes a 31, es decir, 4 menos que en 2015, debido a la reestructuración del estrato de instituciones de capital del Estado. De esta forma, el segmento de bancos universales privados representa actualmente el 61,3% del mercado por número de integrantes.

Se contabilizaron en el primer semestre de 2016 un total 75.043 trabajadores, 11.153 cajeros automáticos y 350.480 puntos de venta a nivel nacional en todo el sistema bancario.

El balance consolidado reflejó al cierre del mes de junio de 2016 activos totales por un monto de Bs. 6.438,5 millardos, experimentando un incremento de Bs. 1.648,5 millardos (34,4%) con respecto al segundo semestre de 2015 y de Bs. 3.076,8 millardos (91,5%) en los últimos doce meses, manteniéndose la tendencia al crecimiento tanto en créditos brutos (+42,1%) como en disponibilidades (+40,7%), debido en el primero de los rubros, al impulso de la cartera vigente y en el segundo, al mayor saldo en la cuenta del Banco Central de Venezuela, aumentando en consecuencia, la importancia relativa de ambas partidas, con pesos de 55,9% y 26,5%, respectivamente.

Respecto a las inversiones en valores, su monto se mantuvo prácticamente invariable (+0,7%) durante la primera mitad del año 2016, situándose en Bs. 880,2 millardos, correspondiendo el 67,4% a títulos valores del Estado. Su contribución a la formación del activo total continuó descendiendo en el período analizado, representando al corte del mes de junio el 13,7% del mismo, 4,6 puntos porcentuales por debajo del registro del segundo semestre de 2015.

La cartera de créditos bruta del sistema mantuvo su tendencia ascendente durante el primer semestre del año, mostrando un crecimiento de Bs. 1.066,3 millardos, para un monto al cierre de Bs. 3.598,7 millardos, mejorando la calidad de la misma, al presentar un indicador de morosidad de 0,27% y un nivel de provisión de cartera inmovilizada de 1.026,64%, superior al observado en períodos precedentes.

Por destino del crédito, el mayor crecimiento semestral en términos absolutos lo registró la cartera comercial, superando los 484 millardos de bolívares, para un monto al cierre de junio de 2016 de Bs. 1.657,8 millardos y una participación sobre cartera bruta de 46,07%, muy similar a la del período anterior (46,33%). En segundo lugar resaltó el aumento reflejado por los créditos al consumo (+ Bs. 217,8 millardos), logrando un monto en cartera de Bs. 711,2 millardos. La cartera de vehículos fue la de menor incremento (+Bs. 9,0 millardos), totalizando Bs. 35,5 millardos (0,99% de los préstamos brutos). Las carteras dirigidas, por su parte, representaron el 33,18%



Por el lado de los pasivos, se observó un crecimiento en captaciones del público de Bs. 1.372,5 millardos (32,63%) en los últimos seis meses

de los financiamientos otorgados por las entidades financieras, destacando en particular el impulso experimentado por los créditos agrícolas de Bs. 192,4 millardos (+52,76%) con respecto al cierre de 2015, alcanzando una cifra de Bs. 557,1 millardos (15,48% de la cartera bruta).

El mayor dinamismo exhibido por las colocaciones crediticias se vio igualmente reflejado en el coeficiente de intermediación, el cual pasó de 58,63% en el mes de diciembre de 2015 a 62,69% en el primer semestre de 2016.

Por el lado de los pasivos, se observó un crecimiento en captaciones del público de Bs. 1.372,5 millardos (32,63%) en los últimos seis meses y de Bs. 2.601,9 millardos (87,41%) con respecto a igual lapso de 2015, para un saldo al cierre del primer semestre de 2016 de Bs. 5.578,7 millardos.

Durante el período analizado, el sistema bancario mantuvo la tendencia al alza en sus cuentas patrimoniales, luego de registrar una variación de 36,10%, finalizando junio de 2016 con un monto de Bs. 459,5 millardos, y un coeficiente de adecuación patrimonial de 12,69%.

De las operaciones del primer semestre de 2016 se desprendió el logro de un beneficio neto de Bs. 92,2 millardos, superior en Bs. 34,2 millardos (59,12%) al reflejado en el mismo período del año precedente; no obstante, se aprecia una disminución de los rendimientos sobre activo promedio (ROA) y sobre patrimonio (ROE) a 3,35% y 51,21%, respectivamente.





## BANESCO BANCO UNIVERSAL EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

**F**inalizamos el primer semestre de 2016 nuevamente como líder de la banca privada, alcanzando el activo total Bs. 982,0 millardos, lo cual equivale a una participación de mercado en todo el sistema de 15,25%, superior a la registrada en junio de 2015 en 0,10 puntos porcentuales (15,15%), luego de incrementos de Bs. 192,8 millardos (24,43%) en los últimos seis meses y de Bs. 472,6 millardos (92,80%) con respecto a igual lapso del año anterior.

Mediante el otorgamiento de más de 490 mil créditos en todas las modalidades, Banesco se mantuvo en el primer lugar de la banca privada, con una participación de mercado de 14,52% e importante presencia en todos los sectores económicos del país, elevándose el monto en cartera bruta a Bs. 522,6 millardos, luego de registrar un crecimiento de Bs. 135,8 millardos (35,12%) en el semestre y de Bs. 287,3 millardos (122,16%) en relación al cierre de junio de 2015, manteniendo la excelente calidad de la cartera, con una tasa de morosidad de 0,17%, adecuadamente provisionada (1.475,34%). Se observa igualmente, un mayor peso de los créditos en la estructura del activo total, pasando a representar al corte del mes de junio de 2016, el 51,9% del mismo.

De esta forma, participamos activamente en el financiamiento de las principales actividades productivas, destacando por destino del crédito el liderazgo de Banesco en el otorgamiento de préstamos hipotecarios, con un monto al cierre del semestre de Bs. 18,9 millardos, equivalente al 13,6% del mercado, ocupando el primer lugar de la banca privada.

El sector agrícola, por su parte, contó con un significativo apoyo por parte de la institución, contabilizando cartera por Bs. 72,6 millardos y una cuota de mercado de 13,0%, manteniéndonos como el primer banco privado del país en la orientación de recursos a esta actividad, con un crecimiento durante el semestre de Bs. 18,1 millardos (33,0%).

Nuestros clientes tienen en Banesco su principal aliado en el financiamiento para la adquisición de vehículos, liderando el mercado con una participación de 42,7%, y una cartera de Bs. 15,1 millardos.

Acompañamos al sector microempresarial en su desarrollo, superando los 19 millardos de bolívares en préstamos, con una participación de 13,1%, primer lugar de la banca comercial y universal privada.

Cabe resaltar el excelente desempeño en créditos comerciales, con un monto al cierre del primer semestre de 2016 de Bs. 241,3 millardos y una cuota de 14,6%, reflejando un in-

cremento de Bs. 64,4 millardos (36,4%) con respecto al mes de diciembre de 2015.

Somos el banco más importante del país en recursos manejados del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV), finalizando el mes de junio de 2016 con un saldo de Bs. 23,1 millardos (1er. lugar) y una participación de 33,1%.

Las inversiones en valores, por su parte, ascendieron a Bs. 154,5 millardos, conformadas fundamentalmente por coloca-

---

Del ejercicio semestral se desprende el logro de un resultado neto de Bs. 13,96 millardos, habiendo registrado un aumento de 49,03% con respecto al mismo período de 2015.

---

ciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias y por inversiones en títulos valores, representando actualmente el 15,7% del activo total del Banco.

Registramos al cierre del período analizado Bs. 859,7 millardos en recursos captados del público, luego de experimentar un crecimiento de Bs. 158,7 millardos (22,6%) en la primera mitad del año, reafirmando así nuestro liderazgo en la banca privada con una participación de 15,41%, superior a la reflejada en igual lapso de 2015.

Las cuentas patrimoniales de Banesco Banco Universal evidenciaron un aumento de Bs. 11,7 millardos (21,7%) durante el primer semestre de 2016 y de Bs. 28,0 millardos (74,0%) con respecto a junio de 2015, situándose en Bs. 65,9 millardos, primer lugar de la banca privada en Venezuela, con un índice de suficiencia patrimonial de 12,38% y un coeficiente de capital ponderado por riesgo de 14,84%, superando en ambos casos los indicadores registrados en diciembre de 2015, así como los mínimos exigidos legalmente.

Del ejercicio semestral se desprende el logro de un resultado neto de Bs. 13,96 millardos, habiendo registrado un aumento de 49,03% con respecto al mismo período de 2015.

Dicha gestión se vio representada en la obtención de indicadores favorables durante el período analizado, resaltando entre otros, el importante fortalecimiento patrimonial y una cobertura suficientemente holgada para cartera inmovilizada, así como el mantenimiento de indicadores de rentabilidad y liquidez acordes con el desempeño actual del mercado bancario.

# RESUMEN FINANCIERO

|                                                       |                     |                    |                     |                    | CRECIMIENTO                        |               |                                     |               |
|-------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|------------------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------|
|                                                       | II SEMESTRE<br>2014 | I SEMESTRE<br>2015 | II SEMESTRE<br>2015 | I SEMESTRE<br>2016 | I SEMESTRE 2016<br>I SEMESTRE 2015 | %             | I SEMESTRE 2016<br>II SEMESTRE 2015 | %             |
| EXPRESADO EN MILLONES DE BS.                          |                     |                    |                     |                    | ABSOLUTO                           | %             | ABSOLUTO                            | %             |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                               | <b>381.204</b>      | <b>509.381</b>     | <b>789.266</b>      | <b>982.065</b>     | <b>472.684</b>                     | <b>92,8%</b>  | <b>192.799</b>                      | <b>24,4%</b>  |
| Disponibilidades                                      | 108.423             | 157.050            | 209.004             | 260.161            | 103.111                            | 65,7%         | 51.157                              | 24,5%         |
| Inversiones en Títulos Valores                        | 88.963              | 104.065            | 152.381             | 154.581            | 50.516                             | 48,5%         | 2.201                               | 1,4%          |
| Cartera de Créditos Neta                              | 167.954             | 228.700            | 376.270             | 509.247            | 280.547                            | 122,7%        | 132.977                             | 35,3%         |
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                        | <b>340.029</b>      | <b>453.842</b>     | <b>701.077</b>      | <b>859.762</b>     | <b>405.920</b>                     | <b>89,4%</b>  | <b>158.685</b>                      | <b>22,6%</b>  |
| Depósitos en Cuentas Corrientes                       | 282.530             | 387.279            | 605.820             | 752.409            | 365.130                            | 94,3%         | 146.590                             | 24,2%         |
| Depósitos de Ahorro                                   | 51.329              | 59.851             | 87.884              | 99.364             | 39.513                             | 66,0%         | 11.480                              | 13,1%         |
| Depósitos a Plazo                                     | 1.216               | 732                | 861                 | 852                | 120                                | 16,4%         | -9                                  | -1,1%         |
| Otros                                                 | 4.955               | 5.980              | 6.512               | 7.137              | 1.157                              | 19,4%         | 625                                 | 9,6%          |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                           | <b>29.844</b>       | <b>37.920</b>      | <b>54.209</b>       | <b>65.976</b>      | <b>28.056</b>                      | <b>74,0%</b>  | <b>11.766</b>                       | <b>21,7%</b>  |
| <b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>                    | <b>15.287</b>       | <b>18.774</b>      | <b>20.985</b>       | <b>28.125</b>      | <b>9.351</b>                       | <b>49,8%</b>  | <b>7.140</b>                        | <b>34,0%</b>  |
| <b>RÉGIMEN PRESTACIONAL<br/>DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b> | <b>13.388</b>       | <b>15.750</b>      | <b>19.096</b>       | <b>23.105</b>      | <b>7.355</b>                       | <b>46,7%</b>  | <b>4.009</b>                        | <b>21,0%</b>  |
| Ingresos Financieros                                  | 20.118              | 26.821             | 44.746              | 62.204             | 35.383                             | 131,9%        | 17.458                              | 39,0%         |
| Gastos Financieros                                    | 5.200               | 6.299              | 8.059               | 12.141             | 5.841                              | 92,7%         | 4.081                               | 50,6%         |
| Margen Financiero Bruto                               | 14.918              | 20.521             | 36.686              | 50.063             | 29.542                             | 144,0%        | 13.377                              | 36,5%         |
| Margen de Intermediación Financiera                   | 17.431              | 21.706             | 38.873              | 56.320             | 34.614                             | 159,5%        | 17.447                              | 44,9%         |
| Gastos de Transformación                              | 6.447               | 9.835              | 16.395              | 29.941             | 20.106                             | 204,4%        | 13.546                              | 82,6%         |
| Impuesto sobre la Renta                               | 0                   | 1.244              | 5.850               | 8.199              | 6.955                              | 0,0%          | 2.349                               | 40,2%         |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                 | <b>10.245</b>       | <b>9.364</b>       | <b>13.935</b>       | <b>13.955</b>      | <b>4.591</b>                       | <b>49,0%</b>  | <b>20</b>                           | <b>0,1%</b>   |
| <b>CARTERA AGRÍCOLA ACUMULADA</b>                     | <b>27.564</b>       | <b>36.042</b>      | <b>55.155</b>       | <b>73.335</b>      | <b>37.293</b>                      | <b>103,5%</b> | <b>18.180</b>                       | <b>33,0%</b>  |
| <b>CAPTACIONES DE ENTIDADES<br/>OFICIALES</b>         | <b>9.963</b>        | <b>21.008</b>      | <b>21.459</b>       | <b>42.953</b>      | <b>21.945</b>                      | <b>104,5%</b> | <b>21.494</b>                       | <b>100,2%</b> |
| <b>MICROCRÉDITOS</b>                                  | <b>9.779</b>        | <b>11.918</b>      | <b>17.994</b>       | <b>19.425</b>      | <b>7.507</b>                       | <b>63,0%</b>  | <b>1.431</b>                        | <b>8,0%</b>   |
| <b>CRÉDITOS COMERCIALES</b>                           | <b>66.180</b>       | <b>97.149</b>      | <b>176.914</b>      | <b>241.357</b>     | <b>144.208</b>                     | <b>148,4%</b> | <b>64.443</b>                       | <b>36,4%</b>  |
| <b>CRÉDITOS AL CONSUMO</b>                            | <b>38.190</b>       | <b>44.465</b>      | <b>81.372</b>       | <b>125.604</b>     | <b>81.139</b>                      | <b>182,5%</b> | <b>44.232</b>                       | <b>54,4%</b>  |
| <b>VEHÍCULOS</b>                                      | <b>6.754</b>        | <b>8.990</b>       | <b>12.980</b>       | <b>15.155</b>      | <b>6.165</b>                       | <b>68,6%</b>  | <b>2.175</b>                        | <b>16,8%</b>  |
| <b>TARJETAS DE CRÉDITO</b>                            | <b>38.188</b>       | <b>44.465</b>      | <b>81.372</b>       | <b>125.602</b>     | <b>81.137</b>                      | <b>182,5%</b> | <b>44.230</b>                       | <b>54,4%</b>  |
| <b>PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS</b>                         | <b>10.960</b>       | <b>12.545</b>      | <b>16.870</b>       | <b>18.923</b>      | <b>6.378</b>                       | <b>50,8%</b>  | <b>2.053</b>                        | <b>12,2%</b>  |

## RATIOS

|                                                   |         |         |          |          |
|---------------------------------------------------|---------|---------|----------|----------|
| Prov. Cart. de Crédito / Cart. Inmovilizada Bruta | 908,75% | 678,80% | 2196,79% | 1475,34% |
| Cartera Inmovilizada / Cart. de Crédito Bruta     | 0,32%   | 0,41%   | 0,12%    | 0,17%    |
| Resultado Neto / Activo Promedio                  | 6,31%   | 4,29%   | 4,42%    | 3,21%    |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio              | 81,15%  | 56,58%  | 60,40%   | 46,19%   |
| Liquidez Ampliada                                 | 39,62%  | 42,52%  | 39,00%   | 38,08%   |



## PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

La gestión de Riesgo de Crédito al cierre del primer semestre de 2016 mostró un desempeño caracterizado por la obtención de un nivel favorable de rentabilidad/riesgo en nuestros indicadores.

El índice de Morosidad de la Cartera Total se ubicó en 0,17% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 1.475,34%.

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

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

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

## APROBACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS QUE EXCEDEN EL PORCENTAJE PERMITIDO SOBRE EL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN

De conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Semestre, la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de setenta y tres (73) créditos que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el dos por ciento (2%) del Patrimonio del Banco.

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

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

| SITUACIÓN DEL CRÉDITO                                                  | VIGENTE                | REESTRUCTURADOS   | INMOVILIZADA       |                | TOTAL (Bs.)            | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------------------|--------------------------|
|                                                                        |                        |                   | VENCIDOS           | LITIGIO        |                        |                          |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA                                                    | CRÉDITOS               | CRÉDITOS          | CRÉDITOS           | CRÉDITOS       | CRÉDITOS               | CRÉDITOS                 |
| Agrícola, Pesquera y Forestal                                          | 72.603.030.632         | 23.802.887        | 788.333            | 0              | 72.627.621.853         | 13,90%                   |
| Explotación de Minas e Hidrocarburos                                   | 1.816.349.297          | 0                 | 0                  | 0              | 1.816.349.297          | 0,35%                    |
| Industria Manufacturera                                                | 19.753.436.847         | 50.745            | 115.185.377        | 0              | 19.868.672.970         | 3,80%                    |
| Electricidad, Gas y Agua                                               | 287.946.752            | 0                 | 0                  | 0              | 287.946.752            | 0,06%                    |
| Construcción                                                           | 18.257.554.548         | 1.105.695         | 16.023.963         | 0              | 18.274.684.205         | 3,50%                    |
| Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles                          | 150.866.674.399        | 2.999.286         | 145.650.976        | 0              | 151.015.324.661        | 28,90%                   |
| Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones                            | 4.970.839.367          | 216.904           | 4.623.463          | 0              | 4.975.679.734          | 0,95%                    |
| Establecimientos Financ. Seg. Bienes Inmuebles y Serv. Prest. Empresas | 241.978.638.325        | 8.262.718         | 612.212.539        | 609.590        | 242.599.723.172        | 46,42%                   |
| Servicios Comunales, Sociales y Personales                             | 11.136.912.073         | 744.538           | 10.973.312         | 0              | 11.148.629.924         | 2,13%                    |
| Actividades No Bien Especificadas                                      | 0                      | 0                 | 0                  | 0              | 0                      | 0,00%                    |
| <b>SUB-TOTAL (Bs.)</b>                                                 | <b>521.671.382.241</b> | <b>37.182.774</b> | <b>905.457.962</b> | <b>609.590</b> | <b>522.614.632.567</b> | <b>100,00%</b>           |

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



**PRESENTE**  
Juan Carlos Escobar R.

**DIRECTORES PRINCIPALES**  
Juan Carlos Escobar R.  
Miguel Ángel Marcano C.  
Eduardo Sagorini C.  
Oscar Dávila García  
Vicente Lláiz Salazar  
José Guasos Vascos  
Emilio Durán Cabello  
María José María Fernández M.

**COMISARIOS**  
Carmelo A. Ardiansu Sotelo  
María E. Medina Silva

**SECRETARIO**  
Marco Talo Ortega Virgen

**AUDITORES EXTERNOS**  
Marques, Perdomo & Asociados  
(Miembro de CICEP INTERNATIONAL)

**Capital Suscrito** Bs. 1.250.000.000,00  
**Capital pagado** Bs. 1.250.000.000,00  
**Reservas de Capital** Bs. 62.725.147.195,71

## BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2016 (Expresado en Bolívares)

| ACTIVO                                                                     | Jun-16                 | Jun-15                 |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>DISPONIBILIDADES</b>                                                    | <b>250.810.905.526</b> | <b>527.050.324.986</b> |
| Depósitos                                                                  | 13.536.899.921         | 0.003.952.140          |
| Banco Central de Venezuela                                                 | 222.771.546.240        | 334.344.494.385        |
| Bancos y otras instituciones financieras del país                          | 2.747.567.254          | 1.432.975.143          |
| Bancos y compañías del exterior                                            | 85.284.246             | 191.338.247            |
| Oficina matriz y sucursales                                                | 0                      | 0                      |
| Efectivo en caja inmediata                                                 | 21.068.724.919         | 15.227.847.048         |
| (Provisión para disponibilidades)                                          | 0                      | 0                      |
| <b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>                                      | <b>354.583.378.389</b> | <b>304.065.275.702</b> |
| Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias | 50.332.852.000         | 14.349.731.000         |
| Inversiones en títulos valores para negociar                               | 0                      | 0                      |
| Inversiones en títulos valores disponibles para la venta                   | 16.928.845.455         | 21.590.131.252         |
| Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento             | 45.662.548.568         | 39.627.637.614         |
| Inversiones de disponibilidad restringida                                  | 482.581.867            | 486.858.717            |
| Inversiones en otros títulos valores                                       | 43.373.548.315         | 28.000.915.074         |
| (Provisión para inversiones en títulos valores)                            | 0                      | 0                      |
| <b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>                                                 | <b>809.247.639.248</b> | <b>228.790.487.576</b> |
| Créditos vigentes                                                          | 523.671.583.241        | 234.245.988.116        |
| Créditos reestructurados                                                   | 27.382.274             | 34.839.738             |
| Créditos vencidos                                                          | 905.491.561            | 773.600.346            |
| Créditos en litigio                                                        | 609.590                | 391.633.642            |
| (Provisión para cartera de créditos)                                       | (13.367.402.316)       | (5.548.526.738)        |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>                                   | <b>9.366.406.653</b>   | <b>6.818.992.440</b>   |
| Reclutamientos por cobrar por disponibilidades                             | 0                      | 0                      |
| Reclutamientos por cobrar por inversiones en títulos valores               | 2.163.657.650          | 1.574.479.837          |
| Reclutamientos por cobrar por cartera de créditos                          | 6.522.466.444          | 2.795.043.334          |
| Comisiones por cobrar                                                      | 1.184.892.647          | 184.725.578            |
| Reclutamientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar        | 0                      | 0                      |
| (Provisión para reclutamientos por cobrar y otros)                         | (272.828.398)          | (135.842.479)          |
| <b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCIAS</b>                | <b>35.777.449</b>      | <b>10.827.445</b>      |
| Inversiones en empresas filiales y afiliadas                               | 35.777.449             | 10.827.445             |
| Inversiones en sucursales                                                  | 0                      | 0                      |
| (Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)  | 0                      | 0                      |
| <b>BIENES REALIZABLES</b>                                                  | <b>97.363.521</b>      | <b>428.278</b>         |
| <b>BIENES DE USO</b>                                                       | <b>22.675.548.788</b>  | <b>5.468.275.755</b>   |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                                       | <b>25.688.431.891</b>  | <b>9.266.578.628</b>   |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                                    | <b>982.064.662.054</b> | <b>509.381.150.902</b> |

| PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO                                                                         | Jun-16                   | Jun-15                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>CAPACIDADES DEL PÚBLICO</b>                                                                     | <b>899.762.464.287</b>   | <b>493.863.094.793</b> |
| Depósitos a la vista                                                                               | 752.400.462.260          | 387.279.240.805        |
| Cuentas corrientes no remuneradas                                                                  | 977.290.493.843          | 181.896.963.988        |
| Cuentas corrientes remuneradas                                                                     | 205.532.925.000          | 251.343.008.652        |
| Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20                                                  | 67.476.829               | 91.662.624             |
| Depósitos y Certificados a la Vista                                                                | 69.518.766.293           | 52.448.262.542         |
| Otras obligaciones a la vista                                                                      | 7.517.229.277            | 5.979.884.614          |
| Obligaciones por operaciones de mesa de dinero                                                     | 0                        | 0                      |
| Depósitos de ahorro                                                                                | 99.963.981.647           | 59.851.315.064         |
| Depósitos a plazo                                                                                  | 851.800.466              | 721.055.875            |
| Trámites valores emitidos por la institución                                                       | 0                        | 0                      |
| Cotizaciones de valores restringidos                                                               | 0                        | 0                      |
| Garantías y participaciones sobre títulos o valores                                                | 0                        | 0                      |
| <b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>                                              | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>CAPACIDADES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VENEZUELA Y HABITAT</b>                     | <b>5.567.264</b>         | <b>6.758.322</b>       |
| <b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>                                                             | <b>12.343.988.422</b>    | <b>3.033.853.186</b>   |
| Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año                                   | 11.000.812.868           | 3.580.858.150          |
| Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año                                | 0                        | 0                      |
| Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año                               | 440.255.554              | 72.995.034             |
| Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año                            | 0                        | 0                      |
| Obligaciones por otros financiamientos hasta un año                                                | 0                        | 0                      |
| Obligaciones por otros financiamientos a más de un año                                             | 0                        | 0                      |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                            | <b>2.633.351</b>         | <b>45.362.914</b>      |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>                                                            | <b>862.596.355</b>       | <b>99.844.998</b>      |
| Gastos por pagar por captaciones del público                                                       | 867.507.951              | 98.219.519             |
| Gastos por pagar por obligaciones con el BCV                                                       | 0                        | 0                      |
| Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VENEZUELA Y HABITAT       | 0                        | 0                      |
| Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos                                               | 35.088.424               | 1.694.991              |
| Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera                              | 0                        | 0                      |
| Gastos por pagar por otras obligaciones                                                            | 0                        | 0                      |
| Gastos por pagar por obligaciones subordinadas                                                     | 0                        | 0                      |
| <b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>                                                               | <b>43.051.756.185</b>    | <b>33.851.675.318</b>  |
| <b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>                                                                   | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>TRANSFORMACIONES</b>                                                                            | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>TOTAL DEL PASIVO</b>                                                                            | <b>916.288.329.264</b>   | <b>473.461.829.429</b> |
| <b>GESTIÓN OPERATIVA</b>                                                                           | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL</b>                                                                   | <b>3.250.000.000</b>     | <b>3.250.000.000</b>   |
| Capital pagado                                                                                     | 1.250.000.000            | 1.250.000.000          |
| <b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES</b>                                                       | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>                                                      | <b>0</b>                 | <b>0</b>               |
| <b>RESERVAS DE CAPITAL</b>                                                                         | <b>1.397.387.336</b>     | <b>1.318.238.191</b>   |
| <b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>                                                                       | <b>6.942.940.234</b>     | <b>96.941.622</b>      |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                                                       | <b>58.438.092.638</b>    | <b>35.291.617.565</b>  |
| <b>GARANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b> | <b>(1.365.288.112)</b>   | <b>(1.365.288.112)</b> |
| <b>VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>                                                           | <b>(1.365.288.112)</b>   | <b>(1.365.288.112)</b> |
| <b>VALORES EN TESORERÍA</b>                                                                        | <b>(34.000.286)</b>      | <b>(34.000.286)</b>    |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                                                                        | <b>65.075.741.799</b>    | <b>37.820.321.473</b>  |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                                               | <b>981.364.070.063</b>   | <b>511.282.150.902</b> |
| <b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>                                                               | <b>105.088.629.204</b>   | <b>58.519.854.598</b>  |
| <b>ACTIVOS DE LOS FIDUCIARIOS</b>                                                                  | <b>26.425.313.639</b>    | <b>38.774.206.928</b>  |
| <b>OTROS ENCARGOS DE CONSERVACIÓN</b>                                                              | <b>201.479.283</b>       | <b>333.892.648</b>     |
| <b>CONTINGENTES "RECLUTADOS" POR "OTROS ENCARGOS DE CONSERVACIÓN"</b>                              | <b>23.405.179.137</b>    | <b>15.750.315.614</b>  |
| <b>OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA</b>                             | <b>38.343.798</b>        | <b>27.093.568</b>      |
| <b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>                                                             | <b>3.812.044.882.947</b> | <b>945.322.394.384</b> |
| <b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>                                                          | <b>29.039.349</b>        | <b>29.034.058</b>      |

## Estado de Resultados de Publicación por los períodos del 01/01/2014 al 30/06/2014 y 01/01/2015 al 30/06/2015 (Expresado en Bolívares)

|                                                                                     | Jun-16                | Jun-15                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>                                                         | <b>42.238.576.292</b> | <b>26.300.317.421</b> |
| Ingresos por disponibilidades                                                       | 3.706.071             | 5.402.611             |
| Ingresos por inversiones en títulos valores                                         | 6.640.648.915         | 4.998.267.309         |
| Ingresos por cartera de créditos                                                    | 55.541.935.676        | 22.836.365.953        |
| Ingresos por otras cuentas por cobrar                                               | 77.519.630            | 96.864.820            |
| Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales               | 0                     | 0                     |
| Ingresos por oficina principal y sucursales                                         | 0                     | 0                     |
| Otros ingresos financieros                                                          | 0                     | 3.894.217             |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                                                           | <b>12.140.752.898</b> | <b>6.396.834.808</b>  |
| Gastos por captaciones del público                                                  | 11.924.930.693        | 6.282.283.375         |
| Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela                           | 0                     | 0                     |
| Gastos por obligaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Venezuela y Habitat | 0                     | 0                     |
| Gastos por otros financiamientos obtenidos                                          | 215.846.280           | 17.082.743            |
| Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera                         | 0                     | 0                     |
| Gastos por obligaciones subordinadas                                                | 0                     | 0                     |
| Gastos por oficina principal y sucursales                                           | 0                     | 0                     |
| Otros gastos financieros                                                            | 0                     | 0                     |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>                                                      | <b>30.097.823.394</b> | <b>19.903.482.613</b> |
| Ingresos por recuperaciones de activos financieros                                  | 374.573.780           | 236.038.830           |
| Gastos por inactividad y desvalorización de activos financieros                     | 4.115.709.379         | 1.822.965.842         |
| Gastos por inactividad de créditos y otros cuentas por cobrar                       | 4.115.709.379         | 1.822.965.842         |
| Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades                             | 0                     | 62.942                |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>                                                       | <b>46.312.488.436</b> | <b>35.306.181.471</b> |
| Otros ingresos operativos                                                           | 14.834.391.648        | 4.540.210.217         |
| Otros gastos operativos                                                             | 4.836.726.439         | 2.348.074.966         |

|                                                                            | Jun-16                | Jun-15                |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                 | <b>58.339.853.281</b> | <b>21.706.317.322</b> |
| <b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>                                            | <b>29.941.349.386</b> | <b>9.831.248.318</b>  |
| Gastos de personal                                                         | 8.474.134.087         | 3.328.417.124         |
| Gastos Generales y Administrativos                                         | 15.814.183.919        | 6.899.205.021         |
| Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria            | 5.024.114.310         | 2.408.124.921         |
| Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario     | 596.202.180           | 248.801.252           |
| <b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>                                              | <b>28.398.503.895</b> | <b>11.870.869.004</b> |
| Ingresos por bienes realizados                                             | 7.488.487             | 15.683.447            |
| Ingresos por programas especiales                                          | 0                     | 0                     |
| Ingresos operativos netos                                                  | 31.421.435            | 128.997.981           |
| Gastos por bienes realizados                                               | 20.240.255            | 1.148.244             |
| Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos | 0                     | 0                     |
| Gastos operativos netos                                                    | 4.887.715.923         | 1.842.630.127         |
| <b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>                                               | <b>22.219.538.355</b> | <b>10.028.238.874</b> |
| Ingresos extraordinarios                                                   | 0                     | 0                     |
| Gastos extraordinarios                                                     | 65.280.414            | 44.871.851            |
| <b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS</b>                                  | <b>22.354.857.841</b> | <b>9.982.367.023</b>  |
| Impuesto sobre la renta                                                    | 8.259.375.000         | 1.244.000.000         |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                                      | <b>14.095.482.841</b> | <b>8.738.367.023</b>  |
| <b>Aplicación del Resultado Neto</b>                                       | <b>0</b>              | <b>0</b>              |
| Reserva Legal                                                              | 0                     | 0                     |
| Utilidades accionarias                                                     | 0                     | 0                     |
| Junta Directiva                                                            | 0                     | 0                     |
| Beneficiarios y Empleados                                                  | 0                     | 0                     |
| Otros Reservas de Capital                                                  | 6.250.000             | 6.250.000             |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                               | <b>13.048.732.841</b> | <b>9.363.893.009</b>  |
| Aporte Limp                                                                | 240.765.180           | 175.301.440           |

| DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD     | 0                     | 0                    |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Reserva Legal                   | 0                     | 0                    |
| Reserva por Otras Disposiciones | 8.750.000             | 8.750.000            |
| Superávit Retenido              | 6.577.492.471         | 4.683.781.442        |
| Superávit por Aplicar           | 6.577.492.471         | 4.673.661.567        |
| <b>Resultado Neto</b>           | <b>13.954.982.841</b> | <b>9.363.893.009</b> |

# GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS (I SEMESTRE 2016)

BanescO mantiene la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIR), que permite gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por distintos canales de atención, tales como: BanescOnline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciendo respuesta eficaz, eficiente y oportuna, alineada al marco legal vigente.

## a) Resumen por Estatus

- En el primer semestre de 2016, se reportaron 33.812 reclamos y requerimientos a través del AT13, por un monto total de Bs. 550.902.628. Fueron gestionados el 90% de las solicitudes (30.366), de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente al 72,4 % (21.974) con un reintegro de Bs. 114.606.121.
- Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el primer semestre del 2016, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de un 98,57%.
- Un porcentaje de reclamos fuera de fecha, obedece al reintegro temporal que aplica el Banco para solucionar los requerimientos de Consumo Fallido de Tarjeta de Crédito, sin embargo con el fin de gestionar las notas de consumo, en Marzo se realizaron los ajustes necesarios para atender dichos reclamos en los tiempos estipulados en la ley.

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

| MES DE REPORTE        | REPORTADO EN AT13                  |                |                    | GESTIONADOS (90%)                  |                    |                     |                |                    | EN PROCESO (10%) |                    | % DE CUMPLIMIENTO |
|-----------------------|------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------|
|                       | Nº de Clientes por tipo de Reclamo | Nº de Reclamos | Monto Reclamo      | PROCEDENTES                        |                    |                     | NO PROCEDENTES |                    | Nº de Reclamos*  | Monto Reclamo*     |                   |
|                       |                                    |                |                    | Nº de Clientes por tipo de Reclamo | Nº de Reclamos     | Monto del Reintegro | Nº de Reclamos | Monto Reclamo      |                  |                    |                   |
| Enero                 | 3.782                              | 5.022          | 105.940.042        | 3.073                              | 44.917.379         | 36.559.687          | 1.326          | 48.418.267         | 623              | 12.604.397         | 97,66%            |
| Febrero               | 3.995                              | 5.054          | 83.214.732         | 3.330                              | 16.875.107         | 16.698.646          | 1.347          | 38.382.659         | 377              | 27.956.967         | 98,03%            |
| Marzo                 | 4.335                              | 5.435          | 89.481.072         | 3.522                              | 12.261.489         | 12.114.598          | 1.340          | 67.916.939         | 573              | 9.302.645          | 97,98%            |
| Abril                 | 4.294                              | 5.641          | 71.611.507         | 3.711                              | 14.669.951         | 14.436.294          | 1.305          | 38.882.470         | 625              | 18.059.086         | 98,31%            |
| Mayo                  | 4.615                              | 6.181          | 73.664.115         | 4.038                              | 17.436.454         | 17.194.850          | 1.473          | 42.503.272         | 670              | 13.724.389         | 99,38%            |
| Junio                 | 4.977                              | 6.479          | 126.991.160        | 4.300                              | 17.777.616         | 17.602.046          | 1.601          | 87.016.471         | 578              | 22.197.072         | 99,64%            |
| <b>Total 1er Sem.</b> | <b>25.998</b>                      | <b>33.812</b>  | <b>550.902.628</b> | <b>21.974</b>                      | <b>123.937.995</b> | <b>114.606.121</b>  | <b>8.392</b>   | <b>323.120.078</b> | <b>3.446</b>     | <b>103.844.555</b> | <b>98,57%</b>     |

\* En Enero, el requerimiento N° 20160184971 del cliente IMPOR TECNOLOGID JS, C.A., no fue incluido por un error en el campo del monto al registrarse la solicitud.

En el I semestre de 2016, se reportaron 33.812 reclamos y requerimientos a través del AT13. Fueron gestionados el 90% de las solicitudes (30.366), de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente al 72,4 % (21.974) con un reintegro de Bs. 114.606.121.



## b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

- De los 33.812 reclamos y requerimientos reportados por los clientes, el 95,41% (32.261) corresponde al instrumento financiero Tarjeta de Débito (TDD), por Bs.462.074.953; este monto representa el 83,88% del monto total reclamado durante el primer semestre 2016. De estos reclamos de TDD (32.261), se dictaminó procedencia a 21.133 reclamos, reintegrando así Bs. 83.749.207,49.

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

| MES DE REPORTE | TARJETA DE CRÉDITO (TDC) |                   | TARJETA DE DÉBITO (TDD) |                    | LIBRETA DE AHORRO |                   | CHEQUES        |                   | ATENCIÓN AL CLIENTE |               |
|----------------|--------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------|
|                | Nº DE RECLAMOS           | MONTO RECLAMO     | Nº DE RECLAMOS          | MONTO RECLAMO      | Nº DE RECLAMOS    | MONTO RECLAMO     | Nº DE RECLAMOS | MONTO RECLAMO     | Nº DE RECLAMOS      | MONTO RECLAMO |
| Enero          | 219                      | 4.011.829         | 4.729                   | 88.503.246         | 13 *              | 569.674 *         | 61             | 12.855.292        | 0                   | 0             |
| Febrero        | 241                      | 4.583.522         | 4.741                   | 63.174.493         | 14                | 7.562.566         | 58             | 7.894.151         | 0                   | 0             |
| Marzo          | 179                      | 4.406.010         | 5.179                   | 70.162.873         | 17                | 9.806.924         | 60             | 5.105.265         | 0                   | 0             |
| Abril          | 194                      | 4.519.456         | 5.389                   | 63.088.183         | 8                 | 82.432            | 50             | 3.921.435         | 0                   | 0             |
| Mayo           | 150                      | 2.918.613         | 5.957                   | 61.969.732         | 9                 | 867.078           | 65             | 7.908.692         | 0                   | 0             |
| Junio          | 127                      | 2.808.584         | 6.266                   | 115.176.425        | 15                | 1.136.606         | 70             | 7.869.546         | 1                   | 0             |
| <b>Total</b>   | <b>1.110</b>             | <b>23.248.014</b> | <b>32.261</b>           | <b>462.074.953</b> | <b>76</b>         | <b>20.025.280</b> | <b>364</b>     | <b>45.554,381</b> | <b>1</b>            | <b>0</b>      |

Relación del Tipo de Instrumento Financiero y Código en la base de Datos: TDC (30), TDD (31), Libreta de Ahorro (33), Cheque (34), Atención al Cliente (50).

\* En Enero, el requerimiento N° 20160184971 del cliente IMPOR TECNOLOGID JS, C.A., no fue incluido por un error en el campo del monto al registrarse la solicitud.

## POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

De conformidad a lo estipulado en la Resolución 305.09 de fecha 9 de julio de 2009, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.230 del 29 de julio de 2009, se establecen los siguientes principios y procedimientos para calcular el grado de adecuación patrimonial:

- Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, el cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable mas la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al nueve por ciento (9%). De acuerdo con lo publicado en la Gaceta Oficial N° 40.509 del 01 de octubre de 2014.
- Índice de Adecuación de Patrimonio Total, el cual consiste en la suma del valor de Patrimonio Primario (Nivel I) , más el Patrimonio Complementario (Nivel II) , dividido entre el monto total de los activos y operaciones contingentes, ponderados por niveles de riesgo. El cociente obtenido una vez multiplicado por cien (100) no deberá ser inferior al doce por ciento (12%).
- Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I), es la relación Patrimonio Primario (Nivel I) entre el monto total de los activos y operaciones contingentes ponderados por niveles de riesgo. El mismo no deberá ser inferior al 6%.

En función a la disposición planteada y con base a los resultados obtenidos en Junio 2016 y Diciembre de 2015, los porcentajes alcanzados son:

| DESCRIPCIÓN                                        | JUNIO 2016 | DICIEMBRE 2015 |
|----------------------------------------------------|------------|----------------|
| Índice de Adecuación de Patrimonio Contable        | 12,38%     | 10,13%         |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total           | 14,84%     | 14,12%         |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I) | 14,84%     | 14,12%         |

## DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre de junio de 2016, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 363 puntos de atención  
(Agencia, Satélites, Banesco Express)
- ▶ 1.451 Cajeros Automáticos  
(900 Monofuncionales y 551 Multifuncionales)
- ▶ 108.950 Puntos de Venta  
(Físicos, Merchant, Loteros y POS WEB)
- ▶ 301 Corresponsales No Bancarios
- ▶ 67 Kioscos

## INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2016 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Márquez, Perdomo & Asociados", cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

## INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLVENCIA, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

| PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS                                           | JUN. 16 | DIC. 15 | JUN. 15 | DIC. 14 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| <b>1. PATRIMONIO</b>                                                          |         |         |         |         |
| (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total                               | 12,38%  | 10,13%  | 10,18%  | 9,76%   |
| Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)                        | 449,22% | 450,04% | 453,08% | 389,28% |
| <b>2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>                             |         |         |         |         |
| Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta                     | 2,56%   | 2,72%   | 2,78%   | 2,94%   |
| Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta                        | 0,17%   | 0,12%   | 0,41%   | 0,32%   |
| <b>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *</b>                                            |         |         |         |         |
| (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio         | 7,93%   | 5,41%   | 4,80%   | 4,42%   |
| (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros               | 39,11%  | 27,98%  | 26,66%  | 26,16%  |
| <b>4. RENTABILIDAD *</b>                                                      |         |         |         |         |
| Resultado Neto / Activo Promedio                                              | 3,21%   | 4,42%   | 4,29%   | 6,31%   |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio                                          | 46,19%  | 60,40%  | 56,58%  | 81,15%  |
| <b>5. LIQUIDEZ</b>                                                            |         |         |         |         |
| Disponibilidades / Captaciones del Público                                    | 30,26%  | 29,81%  | 34,60%  | 31,89%  |
| (Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público | 38,08%  | 39,00%  | 42,52%  | 39,62%  |

\* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



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

Primer Semestre Año 2016

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial Número 40.557, publicada en fecha 08 de diciembre 2014; así como la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en adelante SUDEBAN), publicada en fecha 27 de agosto 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 0164.14 referida a las “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, presentamos el resumen de la gestión, trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., durante el período comprendido entre el 01 de febrero 2016 y el 30 de junio 2016, el cual se presentó para la consideración del Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, según lo establecido y aprobado en el Plan Operativo de Auditoría Interna definido para el año 2016.

Banesco Banco Universal, C.A. posee una Unidad de Auditoría Interna, la cual tiene independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades necesarias para el logro de sus objetivos. El Vicepresidente Ejecutivo de Auditoría Interna del Banco, es el Auditor Interno, responsable del área de Auditoría Interna, y el personal a su cargo, adscrito a la Unidad de Auditoría Interna, reportan funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco.

La Unidad cuenta con un Estatuto de la Función de Auditoría Interna, el cual es revisado periódicamente y en éste se definen los Principios, Normas y Atributos del Auditor Interno, Política de Aseguramiento de la Actividad de Auditoría Interna, Manuales de Políticas y Normas de Auditoría Interna y Actividad de Auditoría Interna, así como instructivos de trabajo, los cuales se encuentran definidos de manera concordante con las Normas Nacionales e Internacionales de Auditoría Interna y con los estándares establecidos en la Institución. De existir cambios de importancia, regulatorio o de funcionalidad se somete a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación y a Junta Directiva.

La metodología aplicada por Auditoría Interna para el desarrollo del plan de auditoría basado en los procesos de gestión de riesgo se realizó considerando los siguientes criterios:

- El Plan Operativo de Auditoría Interna fue aprobado por el Comité de Auditoría y elevado a la Junta Directiva para su ratificación, y sobre el mismo se han realizado y suministrado 5 (cinco) reportes de avances periódicos a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría (periodicidad mensual) y al Comité Integral de Riesgo (periodicidad semestral).
- Se consideraron las normas establecidas por SUDEBAN, así como las regulaciones vigentes de la actividad bancaria y las prácticas de Supervisión Internacionales.
- La gestión de Auditoría se orientó principalmente a la revisión de los Procesos basados en riesgos de las áreas Centrales Administrativas y Operativas, Bancas y Red de Agencias, Tecnología de la Información y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (en adelante, PCLC/FT), de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Auditoría 2016 primer semestre.
- Aplicación de pruebas de auditoría para la evaluación de exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas/preventivas sustentadas en estrategias, verificación del Ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento, lo cual contribuye al mejoramiento de la efectividad y la eficiencia de las áreas de Banesco Banco Universal, C.A., proporcionando perspectivas y orientaciones sobre la base de análisis y evaluación de su información y procesos.
- Para este primer semestre 2016, se efectuaron revisiones con las coberturas establecidas en el Plan Operativo de Auditoría Interna, entre cuyos aspectos resaltan los siguientes:
  - Calificación de la eficacia del ambiente de control interno, al evaluar los distintos aspectos que involucran la actualización, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la Institución, el marco de gestión de riesgo, la efectividad de los controles internos y la eficiencia y productividad de los recursos.
  - Revisión y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria y en especial, lo establecido en la Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, otras re-



Con base en el trabajo realizado, concluimos que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

soluciones, circulares y oficios emanados por SUDEBAN, así como otras regulaciones vigentes relacionadas con la actividad bancaria aplicables en las revisiones efectuadas.

—Verificación de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Bancos de SUDEBAN, en los saldos que conforman las cifras presentadas en los estados financieros de Banesco.

—Programa Anual de Seguimiento Evaluación y Control en materia del Cumplimiento de los aspectos contenidos en la Regulación vigente para el tratamiento de los Riesgos de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Riesgo Integral y Riesgo Tecnológico.

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

—Se dio cumplimiento a auditorías especiales, relacionadas con la certificación de procesos evaluados por el Organismo Regulador en inspecciones efectuadas por

SUDEBAN o a solicitudes emanadas del Comité de Auditoría, relacionadas con:

- ▀ Auditoría IGTF (Plataforma TI/Transacciones/Expedientes)
- ▀ Verificación ACL Cartera de Crédito (SUDEBAN)
- ▀ Respuesta Oficio 0557 Puesta en marcha CPDA (SUDEBAN)
- ▀ Revisión Especial Reaseguro Fideicomiso
- ▀ Revisión Recálculo Intereses Cartera Crédito (SUDEBAN)
- ▀ Certificación SUDEBAN (financiera) Extracrédito-II

Para el cierre del primer semestre de la Programación 2016, Auditoría Interna, concluyó:

| Clase de Auditoría        | Programado |
|---------------------------|------------|
| Auditorías Programadas    | 12         |
| Auditorías No Programadas | 6          |
| <b>Total</b>              | <b>18</b>  |

Así mismo, se realizó el seguimiento a los hallazgos identificados en la Unidad Administración de Riesgo Integral, corroborando que Banesco ha materializado sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la Resolución 136.03 de SUDEBAN, para una adecuada Administración de Riesgos; adicionalmente, se ha venido incorporando el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los diversos riesgos asumidos, así como el desarrollo de políticas contempladas en la mencionada norma, e igualmente se han venido efectuando las adecuaciones necesarias para cumplir con la Resolución 136.15.

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

En materia de Tecnología de la Información, se efectuó seguimiento a los Informes de Inspección de Riesgo Tecnológico



reportados por SUDEBAN, Auditoría Externa e Interna; así como, a los siguientes procesos, aplicativos y componentes, comunicaciones, enlaces e interfaces de: Auditoría Sistema Cetys y Plan de Contingencia y Continuidad Tecnológica de acuerdo al programa de simulacros realizado en el primer semestre 2016.

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

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

En cuanto a la autoevaluación de control interno se realiza una vez al año y se mantienen los resultados presentados al cierre del 2015.

De las revisiones efectuadas a los controles internos de las Unidades y procesos de Banesco Banco Universal, C.A. durante el primer semestre del 2016, se obtuvo una calificación Promedio de 2,19 Aceptable; por lo que en base a estos resultados, se observó adecuada formulación de políticas y procesos para que Banesco Banco Universal, C.A. opere:

- Conforme a las estrategias definidas por la Alta Dirección contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, procurando un uso eficiente.
- Adecuada toma de decisiones y una confiable y transparente revelación de la información a su Junta Directiva, a los accionistas, trabajadores, clientes, a las autoridades competentes y al público en general (a todos los grupos de interés), para lo cual se deberá contar con sistemas de

---

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

---

información de la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.

- Identificación, evaluación y monitoreo de riesgos, para mantener control efectivo y disminución de pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.
- Concordancia de los procesos operativos con lo establecido por la Dirección Ejecutiva y evaluados de forma permanente, para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna y eficaz.
- Cumplimiento de la normativa regulatoria vigente y las políticas y procedimientos internos establecidos por la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva.
- Conciencia sobre riesgo, adecuado Gobierno Corporativo y supervisión continua y oportuna, lo que garantiza la integridad y valores éticos, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la Administración y actividades de control relativas a Políticas y Procedimientos.

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

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

## NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

| FECHA    | CIRCULARES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FECHA    | CIRCULARES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03/02/16 | <b>SIB-DSB-CJ-PA-01748.</b> Requisitos para la apertura de cuentas de los Consejos Educativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | establecido en el artículo 6 de la Resolución N° 305.09 del 09 de julio de 2009".                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 04/02/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-02699.</b> Registro del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 08/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-10190.</b> "Aspectos a considerar en la aplicación y registro de los beneficios netos originados por el efecto de la actualización al tipo de cambio oficial fijado en la Resolución N° 16-03-01 emanada del Banco Central de Venezuela el 29 de marzo de 2016".                                                                                                    |
| 22/02/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-04182.</b> Transmisión vía electrónica y envío en forma impresa del Formulario PMA-SIB-017 denominado "Índice de Capital de Riesgo".                                                                                                                                                                                                                                                                               | 25/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-12236.</b> "Adecuación de las Instituciones del Sector Bancario a lo contemplado en el artículo 67 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario".                                                                                                                                                                              |
| 22/02/16 | <b>SIB-DSB-CJ-PA-04009.</b> Exención del pago del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras a todas aquellas transacciones realizadas por las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares.                                                                                                                                                                                                           | 28/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-12738.</b> "Lineamientos para determinar el Índice de Adecuación Patrimonial Total, establecido en el artículo 4 de la Resolución N° 305.09 del 09 de julio de 2009".                                                                                                                                                                                               |
| 24/02/16 | <b>SIB-II-GGIR-GRSB-GGR-GIDE-04461.</b> Modificación del Manual de Especificaciones Técnicas AT28 "Posición Activa y Pasiva Semanal" actualizado al AT28 "Liquidez".                                                                                                                                                                                                                                                                 | 17/05/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-13569.</b> Pago de la cuota de contribución que deben efectuar las Instituciones sometidas a la supervisión y control del Ente Regulador.                                                                                                                                                                                                                           |
| 03/03/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-03247.</b> Modificación al Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Entidades Financieras de Ahorro y Préstamo, referentes a las cuentas que se utilizarán en el registro de los créditos otorgados a los usuarios del Sistema Microfinanciero y de las Pequeñas y Medianas Empresas Comerciales e Industriales.                                                                                                  | 15/06/16 | <b>SIB-DSB-CJ-OD-17455.</b> Información sobre Notificaciones por medio electrónico de los requerimientos de información bancaria y demás instrucciones impartidas por las autoridades jurisdiccionales y Otros Organismos Públicos con competencia para ello con ocasión de los procesos o procedimientos de investigación que sean tramitados por intermedio de la Superintendencia. |
| 09/03/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-06210.</b> Modificación del plazo para la transmisión de los archivos que conforman el grupo contable (AT03 "Contable", AT08 "Agencias y Oficinas", AT10 "Inversiones", AT20 "Notas al Pie del Balance", AT23 "Personal", AT24 "Balance General de Publicación" y el AT25 "Estado de Resultados de Publicación") del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                                        | 23/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-18415.</b> Modificación de la forma de envío de formularios (Remitidos solo a través de correo electrónico).                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 09/03/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-06211.</b> Derogatoria de la transmisión mensual a través de la Extranet Bancaria de: Los Estados Financieros vía electrónica (Formas A, B, E y F); la información requerida en los Manuales de Especificaciones Técnicas de: Fideicomiso, Posición Activa y Pasiva de los Organismos Oficiales y Personas Jurídicas, Captaciones de Organismos Oficiales y el Sistema Control de Formularios Externos (BRO). | 23/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-18416.</b> Suspensión del envío a través de Medios Impresos y Magnéticos de los formularios.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 18/03/16 | <b>SIB-II-GNP-GIDE-07662.</b> Transmisión del Manual de Especificaciones Técnicas AT38 "Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras".                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 23/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-18417.</b> Derogación del envío a través de Medios Impresos y Magnéticos de los Formularios e Instructivos.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 31/03/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-09188.</b> "Registro del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 27/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-18442.</b> Diferimiento de la fecha de aplicación del artículo 50 de la Resolución N° 067.14 contentiva de las Normas Generales sobre las Funciones, Responsabilidades del Auditor Externo, de las Auditorías y de los Informes Auditados de las Instituciones del Sector Bancario.                                                                                 |
| 08/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-10189.</b> "Lineamientos para determinar el Índice de Adecuación de Patrimoni Contable,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 29/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GNP-18922.</b> "Registro de los beneficios netos originados en las operaciones cambiarias que realizan las Instituciones Bancarias por su participación en los mercados alternativos de divisas con tipo de cambio complementario flotante de mercado".                                                                                                                 |



# NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

| FECHA    | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FECHA    | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04/01/16 | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-40484.</b> Consideraciones realizadas con ocasión a la Visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte al 30 de junio de 2015, la cual tuvo como objetivo la evaluación del cumplimiento de lo estipulado en la Resolución N° 136.06 relativa a las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".                                                                                                                                                  |          | tuvo como objetivo la evaluación del cumplimiento a lo estipulado en la Resolución N° 136.03 relativa a las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".                                                                                                                                        |
| 04/01/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-40479.</b> Consideraciones al "Informe Trimestral", relativo a las gestiones de venta de las acciones que posee Banesco en empresas de seguros, clubes y otras compañías privadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GIDE-11202.</b> Consideraciones sobre el AT38 "Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras".                                                                                                                                                                                                   |
| 04/01/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00037.</b> Pronunciamiento sobre la designación en Asamblea de Accionistas de los directores suplentes de la Junta Directiva del Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 18/04/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-11238.</b> Consideraciones sobre los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de la autoevaluación de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT) correspondiente al año 2015.                                                                        |
| 01/02/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-02278.</b> Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial en el cual se evaluó el cumplimiento de la Resolución 119.10 contentiva de las "Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras", en las operaciones realizadas a través del SIMADI. | 18/04/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-11233.</b> Observaciones al "Informe Semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo".                                                                                                                                                           |
| 10/02/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02883.</b> Consideraciones realizadas con ocasión al seguimiento de los resultados obtenidos en la Inspección General al 31 de diciembre de 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 22/04/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-11828.</b> Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial correspondiente a la evaluación de la aplicación con base a riesgo de la "Política Conozca a su Cliente" a aquellas transacciones de compra-venta de divisas a través del SIMADI.                                             |
| 11/02/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02929.</b> Consideraciones realizadas con ocasión al Plan de Ajuste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 22/04/16 | <b>SIB-II-GGR-GA-11856.</b> Consideraciones relativas a las postulaciones de los miembros de la Junta Directiva y de los Comisarios Principal y Suplente del Banco, aprobadas en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2016.                                                   |
| 17/02/16 | <b>SIB-II-CCSB-03616.</b> Consideraciones al Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al segundo semestre de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 02/05/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-13015.</b> Resultados obtenidos en la Visita de Inspección General practicada al Banco en materia de Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, con fecha de corte al 29 de febrero de 2016.                                                                  |
| 16/03/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07526.</b> Seguimiento a las observaciones efectuadas a los recaudos presentados para la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de septiembre de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 04/05/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-13607.</b> Consideraciones sobre las gestiones de venta de las acciones que posee el Banco en empresas de seguros, clubes y otras compañías privadas.                                                                                                                                     |
| 16/03/16 | <b>SIB-II-CCD-07530.</b> Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 30 de marzo de 2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 24/05/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-15028.</b> Seguimiento a las observaciones efectuadas a los recaudos presentados con motivo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2015.                                                                                                        |
| 16/03/16 | <b>SIB-DSB-CJ-PA-07413.</b> Se declara Sin Lugar el Recurso de Reconsideración por incumplir la obligación de suministrar documentación requerida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 31/05/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-15433.</b> Observaciones realizadas con ocasión a la Visita de Inspección Especial, realizada a fin de evaluar el alcance de la aplicación con base a la Política Conozca a su Cliente, en las transacciones de compra-venta de divisas realizadas a través del SIMADI.                           |
| 18/03/16 | <b>SIB-DSB-UNIF-07722.</b> Consideraciones sobre el "Informe Semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", para el semestre finalizado al 31 de diciembre de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                            | 02/06/16 | <b>SIB-DSB-CJ-PA-15953.</b> Se declara Con Lugar Recurso de Reconsideración ejercido contra el Acto Administrativo contenido en el oficio N° SIB-DSB-OAC-AGRD-09890, concerniente a la solicitud de reintegro por parte de un cliente.                                                                            |
| 18/03/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07925.</b> Consideraciones sobre el Plan de Acción Tecnológico desarrollado para la migración de los "Extracréditos".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 02/06/16 | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-15850.</b> Consideraciones realizadas con ocasión a la Visita de Inspección Especial la cual tuvo como objetivo la evaluación del cumplimiento de la Resolución N° 136.03 relativa a las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".                                       |
| 23/03/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08436.</b> Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 28/06/16 | <b>SIB-II-GGR-GA-18758.</b> Consideraciones relativas a las ratificaciones y designaciones de los Miembros y Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo y Comisarios Principales y Suplente, aprobadas en Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2016.                 |
| 29/03/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08510.</b> Observaciones efectuadas con ocasión al seguimiento de los resultados obtenidos en la Inspección General al 31 de diciembre de 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 28/06/16 | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-18785.</b> Consideraciones relacionadas con los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2015, en el que se incluye el grado de cumplimiento de acuerdo con lo estipulado en la Resolución N° 136.03 relativa a las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos". |
| 29/03/16 | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08787.</b> Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2016.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 06/04/16 | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-09530.</b> Consideraciones realizadas con ocasión a la Visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte al 30 de junio de 2015, la cual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



# INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS



## CONVOCATORIAS

### BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los 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 28 de septiembre de 2016, a las 8:00 a.m. en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Considerar y resolver, con vista al informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2016.

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

**TERCERO:** Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2016-2019.

Por la Junta Directiva,

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**

*Presidente*

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

Caracas, 02 de septiembre de 2016.

RIF: J07013380-5

### BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 28 de septiembre de 2016, a las 8:30 a.m. en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de considerar los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Reducir el Capital Social del Banco en Setecientos Mil Bolívars (Bs.700.000,00), a consecuencia del rescate de setenta mil (70.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II.

**SEGUNDO:** Incrementar el Capital Social en la cantidad de Setecientos Mil Bolívars (Bs.700.000,00), mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

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

Por la Junta Directiva,

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**

*Presidente*

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

Caracas, 02 de septiembre de 2016.

RIF: J07013380-5

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

*Banesco Banco Universal, C.A.*

**B**anesco Banco Universal, C.A., es un Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela, autorizado para realizar todas las operaciones de intermediación financiera y sus servicios conexos, sin más limitaciones que las establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

## Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral, y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía, o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijarles sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal y su Suplente y fijarles sus remuneraciones; iv) Nombrar uno o varios consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; v) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; vi) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vii) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; viii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; ix) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; x) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

## Junta Directiva

Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial, con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía, siempre que no se trate de materias reservadas de manera exclusiva a la Asamblea de

Accionistas u otros órganos establecidos por la Ley o los Estatutos Sociales del Banco. Es responsable de la definición y dirección estratégica de la Institución, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la preservación de la Institución. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio. Se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al mes, y puede ser convocada de manera extraordinaria a solicitud del Presidente de la Junta Directiva o tres (3) de sus miembros.

Es atribución de la Junta Directiva emitir opinión 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

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



## Presidente de la Junta Directiva

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

## Presidente Ejecutivo

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

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

#### Comité de Auditoría

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

#### Comité de Riesgo

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

#### Comités de Crédito

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

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

#### Comité de Tecnología

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

#### Comité de Prevención contra Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

#### Comité de Ética

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

## Auditor Interno

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse.

## Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

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

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

- 1. Responsabilidad:** ser responsable en el desempeño de sus actividades, lo que implica asumir plenamente las competencias, funciones y tareas encomendadas, e incluso tener iniciativa y ser diligentes en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias inherentes a su cargo, hacer el mejor uso del tiempo, y dar lo mejor ante toda persona.
- 2. Confiabilidad:** garantizar el cumplimiento del secreto bancario y de cualquier otro dato de carácter confidencial de los clientes, salvo que una autoridad solicite determinada

## Oficial de Cumplimiento

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

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



información dentro del ámbito de sus competencias; y no utilizar para su lucro personal o para terceros las informaciones de las que disponga debido al ejercicio de sus funciones, competencias o labores. Asimismo, dirá la verdad en toda circunstancia, responderá con sinceridad, reconocerá sus errores y pedirá ayuda cuando sea necesario.

- 3. Calidad:** mantener un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, realizando cada tarea con el mayor cuidado, esforzándose por superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios.
- 4. Innovación:** estar al día con las nuevas tecnologías, haciendo un uso adecuado de éstas, generando nuevas formas de hacer las cosas, analizando los riesgos y apegado al Código de Ética y Conducta de la Institución.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

Banesco Banco Universal, C.A. • Semestre terminado el 30 de junio de 2016

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

**E**n mi carácter de Comisario Principal de Banesco Banco Universal, C.A., designada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 30 de marzo de 2016, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplo con informarles que he examinado su balance general al 30 de junio de 2016, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio, y de los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado; así como, un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa, correspondientes a dichos estados financieros, adjuntos al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 16 de agosto de 2016, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

## Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

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

## Responsabilidad del Auditor

La responsabilidad de los contadores públicos independientes, es expresar una opinión acerca de estos estados financieros con base en sus auditorías. Ellos efectuaron sus auditorías de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría.

Estas normas requieren que cumplan con requerimientos éticos y que planifiquen y ejecuten sus exámenes para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para la obtención de evidencia relacionada con los montos y revelaciones presentadas en los estados financieros.

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

## Responsabilidades del Comisario

Mi responsabilidad es emitir una recomendación sobre estos estados financieros con base a mi revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideré necesario en las circunstancias, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar, que tanto mi revisión como los juicios y opiniones que emito en este informe sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2016, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 16 de agosto de 2016, anteriormente mencionado.

## Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2016, los resultados de sus operaciones y los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) para el sistema bancario venezolano, razón por la cual y con base en el alcance de mi revisión, según se expresa en el párrafo anterior, me permito recomendar su aprobación.

## Base Contable

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

## Otras Materias a ser Informadas

Con base en la evaluación de la Cartera de Créditos, Intereses y Comisiones por Cobrar y Otros Activos al 30 de junio de 2016, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes de fecha 16 de agosto de 2016, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, las siguientes provisiones al 30 de junio de 2016 son, en mi opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario:

|                                                |                |
|------------------------------------------------|----------------|
| Provisión para Cartera de Créditos             | 13.367.602.319 |
| Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros | 272.610.108    |
| Provisión para Otros Activos                   | 121.398.815    |

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2016, no se celebraron Asambleas Extraordinarias de Accionistas, en las que tuviese que asistir en mi carácter de Comisario.

El Banco ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular N° HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, conforme lo establece la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

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

Durante el período examinado no he recibido denuncia alguna por parte de ningún accionista y tampoco he sido informado por alguno de ellos de la existencia de circunstancias que a mi juicio debiliten o tengan el potencial de debilitar, la condición financiera de la Institución.

Con base en lo antes expuesto, recomiendo a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado el 30 de junio de 2016, presentados por la Junta Directiva, así como, su gestión administrativa.



**Carolina A. Arellano Suárez**  
Comisario Principal  
C.P.C. 44.795

Caracas, 17 de agosto de 2016

# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## CAPITAL HUMANO

### Desarrollo de Talento

Con el fin de impulsar programas de Capacitación y Desarrollo que permitan la mejora continua del Talento Humano en Banesco, fortaleciendo la eficiencia en los procesos claves del negocio, hemos desarrollado acciones y experiencias de aprendizaje a la medida de las necesidades y exigencias del entorno actual, propiciando la construcción de criterios comunes de calidad, contribuyendo a las mejores prácticas, a través de la integración y articulación de las principales áreas estratégicas. Es por ello que nuestras iniciativas más importantes están enmarcadas en los siguientes aspectos:

- ▶ Acompañamos la estrategia de formación de la Organización en el desarrollo de la generación de relevo, ofreciendo la primera oportunidad laboral a través del "Programa Jóvenes Talento Banesco", combinando la adquisición de conocimientos técnicos con la práctica en las diferentes áreas claves del negocio.
- ▶ Actividades de formación enfocadas en áreas claves, tales como: Crédito, Ventas, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyecto, Técnicas de Comunicación y Negociación Efectiva, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Liderazgo. Continuamos la ejecución del Programa Líder Banesco. Adicionalmente, desarrollamos programas y talleres relacionados con la Innovación y la Experiencia de Cliente. Cumpliendo con la normativa legal, impartimos actividades de conocimiento bancario asociadas a Especializaciones en Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, con foco en la atención de áreas sensibles de riesgo.
- ▶ En consonancia con la estrategia de capacitación para el año 2016, se mantiene el posicionamiento del aprendizaje virtual a través de la Plataforma SAP en la Nube, logrando 41.699 participaciones, sumando 169.275 horas de formación virtual. Para todas las áreas del Banco (Front y Back), ofrecimos: Feedback como acción de liderazgo, Programa de Gerencia de Proyectos, Todos Podemos Innovar, Finanzas Personales, Administración del Tiempo, en el marco de Desarrollo de Competencias. En materia regulatoria, Principios de Ergonomía y Cultura de Riesgo.

- ▶ En la línea de continuar fortaleciendo la cultura de Gestión del Conocimiento Interno, se mantiene el Programa de Formación Express, participando como facilitadores 136 colaboradores con alta experticia, mediante 840 horas de formación presencial.
- ▶ Implementamos el Programa de Gerencia de Proyectos (Modalidad *b-learning*), contando con 197 colaboradores.
- ▶ Participamos en el cumplimiento de Ley formando a 300 Aprendices INCES, 120 en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada a Nivel Nacional, y 180 aprendices en diversas unidades de la Organización realizando su Fase Práctica. Aproximadamente un 30% de los Aprendices que nos apoyan en la Fase Práctica, logran incorporarse en la plantilla de posiciones fijas de la Organización.

En consonancia con la estrategia de capacitación para el año 2016, se mantiene el posicionamiento del aprendizaje virtual a través de la Plataforma SAP en la Nube, logrando 41.699 participaciones, sumando 169.275 horas de formación virtual.

- ▶ Invertimos 4.000 horas de formación en diversos diplomados Segmentación de Mercados, Innovación, Fideicomiso, BPM SOA, Big Data, Gerencia de Relaciones Laborales, en alianzas con institutos universitarios reconocidos a nivel nacional como: UCAB – USB – UNIMET.
- ▶ Se ejecutaron 2 eventos de Especialización Integral de Riesgo, reforzando los conocimientos de Riesgo Integral y la Metodología de Gestión de Riesgo Operativo.
- ▶ Con la finalidad de introducir nuevas metodologías de formación y dar cumplimiento a lo establecido en la LOPCYMAT, se crearon alianzas con proveedores expertos, llevando a cabo Teatro-Foros en Higiene y Seguridad Industrial. Además de 6 Teatro-Foros sobre Prevención contra la Legitimación de Capitales (PCLC).

Este ha sido un período de cambios significativos en el proceso metodológico que viene implantándose para Banca Comunitaria Banesco desde sus inicios en 2006, producto de las condiciones del entorno y de las necesidades que exige el crecimiento de este sector. En ese sentido, estamos en la fase de diseño de módulos virtuales en temas tanto técnicos como de comportamiento esperado para este personal. Para el semestre se han diseñado los contenidos y virtualización de cuatro temas, a saber: Introducción a las Microfinanzas, Promoción de Productos y Servicios, Asesoría Metodológica, Refuerzo de Valores y Finanzas Personales, estos dos últimos forman parte del plan de desarrollo de los distintos equipos de BCB.

En este semestre, en nuestra Banca Comunitaria Banesco, cumplimos con 13.843 horas de capacitación, distribuidas como sigue: 26% conocimiento bancario, 55% técnico y 19% desarrollo de competencias.

**Estas actividades de capacitación y desarrollo nos permitieron lograr al cierre del primer semestre 2016, los siguientes resultados:**

- 257.835 horas/hombre en acciones de Capacitación y Desarrollo: 88.560 horas/hombre de formación presencial y 169.275 horas/hombre de formación virtual.
- 11.194 Participaciones en actividades presenciales y 41.699 virtuales.
- 5.530 trabajadores han asistido al menos a una actividad presencial.
- 7.375 trabajadores han desarrollado su Formación Virtual, realizando al menos un curso bajo la plataforma de SAP en la Nube.

## Adquisición de Talento

Uno de los principales logros de este período es el desarrollo e implantación del Módulo de Reclutamiento (SAP en la Nube), con el cual apalancaremos el posicionamiento de nuestra marca como empleadora, además de lograr una mayor eficiencia a través de procesos más ágiles y costo eficientes, soportando la gestión del talento.

## Calidad de Vida

Durante el primer semestre de 2016 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como



parte del Plan Calidad de Vida, enmarcadas en reforzar los Valores, cumpliendo con el Proyecto FONA (Fondo Nacional Anti-Drogas) y lo relativo al Incret (Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores), contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, creando espacios para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano Banesco.

Realizamos actividades deportivas y recreativas y de prevención contra el consumo de alcohol, tabacos y otras drogas, entre las cuales podemos destacar:

**Actividades de Tonificación:** Empleados en Caracas pudieron disfrutar de sesiones de bailoterapia, circuitos de ejercicios, yoga, entre otras.

**Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas:** Realizados en Caracas, logrando durante el primer semestre 501 participaciones en las disciplinas de softbol, voleibol y fútbol sala.

**Club de Corredores Banesco:** Cuenta con la participación aproximada de 200 trabajadores, totalizando 1.628 participaciones en el primer semestre.

**Jornadas de Integración Familiar:** Dirigidas a los empleados y sus familiares, en las cuales los asistentes disfrutaron de diferentes actividades recreativas. Se ejecutaron dos actividades, a las cuales asistieron 1.717 personas.

**Presentación Obras de Teatro:** Se realizaron tres obras de teatro, enmarcadas en el Proyecto de Prevención contra el Consumo de Alcohol, Tabaco y Otras Drogas, con la asistencia de 980 personas. Contamos también con las presentaciones de la Coral Banesco.

**Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco:** Reforzando los Valores de la empresa y las habilidades para la vida. En esta oportunidad contamos con 552 participaciones.

**Voluntariado:** Una de las actividades más relevantes efectuadas durante el primer semestre 2016 por el Voluntariado, fue





el apoyo en la Jornada Luces Contra el Acoso Fundación Asperger de Venezuela (Fundasperven), en la cual los voluntarios fueron partícipes en la difusión de la información a través de un pancartazo y recolección de fondos.

## Beneficios Contractuales

**Póliza HCM:** Durante el primer semestre 2016, la Organización realizó una encuesta a sus trabajadores con el fin de conocer sus principales necesidades, y con sus resultados implementó toda una estrategia comunicacional sobre el uso y beneficios de sus pólizas, así como reforzó la red de clínicas y puntos de atención que atiende a la comunidad en todo el territorio nacional; adicionalmente, se crearon dos nuevos canales de atención exclusiva para canalizar cualquier contingencia y emergencia que se le pueda presentar en cualquier día de la semana, las 24 horas al día, en los 365 días del año.

**Ley de Alimentación para Trabajadores y Trabajadoras:** La Organización abona en la Tarjeta de Alimentación a sus trabajadores el beneficio de acuerdo a la nueva normativa legal y valor de la Unidad Tributaria, el primer día hábil de cada mes

**Tasa Preferencial para TDC:** A partir del 19 de mayo de 2016 los trabajadores de la Organización tienen una tasa preferencial para el cálculo de los intereses de sus tarjetas de crédito.

**Contribución para Útiles Escolares y Plan Vacacional:** Banesco siempre pensando en el beneficio de los hijos de sus trabajadores para la adquisición de los útiles escolares y el disfrute del tiempo libre, abonó en junio la contribución de útiles escolares y plan vacacional.

## Salud

Con respecto al área de salud y como parte de la RSE de Banesco, el servicio médico ha ejecutado durante el primer semestre del año 2016, 6.887 acciones individuales dirigidas a prevenir enfermedades en los trabajadores.

Se han realizado jornadas preventivas de termo-nebulización, charlas de buena alimentación, así como el despliegue de comunicaciones internas, reforzando las recomendaciones sobre el almacenaje de agua, entre otras sugerencias, para combatir enfermedades virales.

Como parte del apoyo que presta el Banco a los empleados en pro de la buena salud y el bienestar, se han efectuado continuamente jornadas de despistaje para cáncer de piel, hipertensión arterial, dislipidemias, cáncer de mama, diabetes, además de jornadas para exámenes de control ecográfico.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante el primer semestre de 2016, Banesco Banco Universal, C.A., realizó una inversión social de Bs. 523,4 millones, destinada a diversos proyectos que benefician a nuestros colaboradores y sus familiares, así como a las comunidades en las que hacemos vida.

Del monto total de la inversión, Bs. 435,2 millones (82%) fueron orientados a iniciativas para beneficio de nuestros colaboradores. En cuanto a la dimensión externa de nuestro programa de RSE, destinamos Bs. 88,1 millones (17%) a proyectos sociales que benefician a las comunidades.

Entre los proyectos más significativos a los que hemos dirigido nuestra inversión social externa durante este período están:

### Programa de Formación de Microempresarios Banesco

El curso se ha ofrecido gracias al apoyo de instituciones como Fe y Alegría, la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), Fundación Social, la Asociación de Promoción de la Educación Popular (APEP), la Universidad de Los Andes (ULA), la A.C. Por la Caracas Posible, Superatec, Negocio Pyme y la Universidad Corporativa de SIGO.

Durante el primer semestre hemos impartido el Programa de Formación de Microempresarios a 4.704 emprendedores en todo el país, quienes han recibido las herramientas básicas necesarias para hacer más productivos sus negocios.

### AVEC

Durante el primer semestre del año entregamos Bs. 3 millones a la AVEC para el proyecto de Consolidación de Infraestructura y Dotación de 7 colegios pertenecientes a esa asociación. En concreto, este año se beneficiarán la Escuela Básica San Francisco Javier, la Asociación Civil Institución Teresiana, la Unidad Educativa San Pablo, el Centro de Capacitación Argimiro García, la Unidad Educativa Colegio Ntra. Sra. del Carmen, la Unidad Educativa Colegio Santa María Micaela y el Instituto Agustiniano Nuestra Señora de Coromoto. Desde 2004 a la fecha, Banesco ha aportado más de 16,6 millones de bolívares a las escuelas pertenecientes a la Asociación.





## Fondo Editorial Banesco

El Fondo Editorial Banesco amplió su colección dedicada al periodismo. Presentamos el libro *70 años de crónicas en Venezuela. Tomo 2*, el cual recoge la historia del país desde el año 1946 a través de sus procesos electorales, y contada a través de 48 trabajos realizados bajo el género de la crónica.

En esta oportunidad la periodista de la fuente política Elvia Gómez fue la curadora; Sergio Dahbar, y Francisco Suniaga, repitieron como editor y prologuista, respectivamente.

Con esta edición, Banesco extiende a seis los títulos de la colección dedicada al periodismo y a los periodistas venezolanos. Con *70 años de fotoperiodismo en Venezuela* en 2011 se inició la serie que ya incluye *70 años de entrevistas en Venezuela* (2012); *70 años de hazañas deportivas en Venezuela* (2013); *70 años de humor en Venezuela* (2014) y *70 años de crónicas en Venezuela. Tomo 1* (2015).

## Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

En el mes de marzo, presentamos el Programa de Becas Universitarias Banesco, el cual atiende a jóvenes de bajos recursos y con alto desempeño académico de las distintas universidades privadas del país. Los primeros 145 bachilleres beneficiarios cursan estudios en la Universidad Católica Andrés Bello (tanto en la sede de Caracas como en la de Ciudad Guayana) y las becas se otorgarán en honor al padre Gustavo Sucre, s.j., fundador de dicha casa de estudios. La inversión social ascendió a Bs. 9,3 millones.

## Universidad Simón Bolívar

Continuamos apoyando la labor de la Editorial Equinoccio de la Universidad Simón Bolívar y la publicación de la Colección Papiros, que ya suma 71 títulos publicados. Durante este período aportamos Bs. 7,2 millones para la publicación de cuatro libros de la Colección 2016.

## Ferias de Libros Universitarios

Participamos como expositores en la segunda Feria Internacional del Libro del Caribe, organizada por la Universidad de Margarita en Porlamar. En esta edición, realizamos varios congresos sobre los libros de nuestro Fondo Editorial: *Gente*

*que emprende*, *70 años de Crónicas en Venezuela. Tomo 1* y *Nuevo País Musical*. También patrocinamos y estuvimos presentes en la Feria Internacional del Libro Universitario (FILU), organizada por la ULA con la presentación de nuestro fondo editorial.

## A.C. Red de Casas Don Bosco

Continuamos el apoyo al Programa ARIS a través del BoscoBus. El aporte correspondiente a este año ascendió a Bs. 5,6 millones para financiar este programa que atiende a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, entre los 4 y 25 años de edad, que se encuentran en situación de calle y en situación de alto riesgo en los centros urbanos del Área Metropolitana de Caracas.

## Sociedad Anticancerosa de Venezuela

Aportamos Bs. 28,1 millones a la Sociedad Anticancerosa de Venezuela (SAV) para la adquisición de la tercera Unidad de Clínica Móvil (UCM), equipada para el servicio de diagnóstico de cáncer por imagen de manera ambulatoria. Esta unidad dispondrá de mamógrafo, ultrasonido digital y video print. Se calcula que la UCM atenderá anualmente a más de 3.000 mujeres de bajos recursos.

PARTICIPA EN NUESTRO CONCURSO  
#ARQUITECTURAVENEZOLANA2015  
A TRAVÉS DEL INSTAGRAM @BANESCOBANCOUNIVERSAL

Banesco.com @Banesco @Baneskin BanescoBancoUniversal @Banescobancouniversal  
blog.banesco.com BanescoBancoUniversal BanescoBancoUniversal BanescoenImágenes



## REDES SOCIALES

En el primer semestre de 2016, nuestros seguidores en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y Google+, representan una comunidad de más de 940 mil usuarios. Además, el Blog de Banesco superó los 5,18 millones de visitas.

Banesco Banco Universal, institución de capital 100% venezolano, atendió 11.479 casos a través de sus redes sociales durante el primer semestre de 2016, entre consultas y requerimientos de sus productos y servicios.

De los 11.479 casos recibidos, 66,17% correspondieron a requerimientos de los clientes de Banesco; en tanto que 33,82% fueron consultas sobre servicios y productos.

@Banesco en Twitter, la red social preferida de los clientes de Banesco, tiene más de 618 mil seguidores. A la par de la atención a los planteamientos de nuestros usuarios y clientes, Banesco comparte a través de su cuenta contenidos relacionados con emprendimiento, tecnología, efemérides, deportes, negocios, datos curiosos y finanzas personales, entre otros.

Asimismo, @Banesco también es una referencia para clientes y usuarios a la hora de conocer más sobre la oferta de productos y servicios del Banco.

En Facebook, Banesco Banco Universal tiene 248.336 seguidores, mientras que en Instagram superó los 50 mil seguidores. El Canal de YouTube "Banesco en Imágenes", registra 3.166.877 reproducciones y suma 6.559 suscriptores, en tanto que al cierre de junio de 2016 el Blog.banesco.com superó los 5 millones de visitas acumuladas.

Entre las actividades realizadas para sus seguidores en redes sociales en el primer semestre de 2016, Banesco anunció a los ganadores de la Segunda Edición de su Concurso de

Fotografía Móvil Arquitectura Venezolana 2015 en Instagram, y entregó los premios de los 3 primeros lugares (3 Tarjetas TodoTicket con montos pre-abonados por un total de Bs. 240.000). El libro, que recopila las 32 imágenes seleccionadas a lo largo del concurso y destaca la singularidad de la obra arquitectónica en nuestro país, estará disponible en edición digital en los próximos días para su descarga gratuita.



Simultáneamente, arrancó la Tercera Edición del Concurso, en esta oportunidad, dedicada a los "Retratos de Venezuela" en todas sus facetas.

## MERCADEO E INNOVACIÓN

### Campaña “Constructores de Futuro”

Durante el segundo trimestre del año 2016 realizamos el lanzamiento de la campaña “Constructores de Futuro”, con el objetivo de presentar la renovación de imagen de la Organización, resaltando las distintas iniciativas puestas en marcha para adecuar no sólo la infraestructura física de sus agencias, sino la apuesta por la mejora continua de la calidad y la experiencia de servicio de sus más de 6 millones de clientes.

Este refrescamiento no se limitó a la renovación física de nuestras agencias, también se han realizado importantes mejoras en la plataforma tecnológica, en los procesos internos y la aplicación de un nuevo modelo de atención enfocado en el beneficio y comodidad de nuestros clientes.

La campaña inició el 24 de abril con la salida al aire del comercial de televisión, seguido de publicaciones en medios impresos y digitales. El concepto creativo se basó en nuestro rol en la construcción de futuro en el país, ejemplificado con bebés como protagonistas de la campaña. Los contenidos destacan nuestra vocación y compromiso de contribuir para garantizar un mejor porvenir a las nuevas generaciones del país.

### Premiamos el Pago Puntual de Nuestros Clientes

Iniciamos el primer trimestre dándole a nuestros tarjetahabientes la oportunidad de participar en la promoción “Estás a un Segundo de Ganar”, la cual se realizó del 17 de enero hasta el 17 de abril, con la cual los clientes, al pagar puntualmente sus tarjetas de crédito, participaron por reintegros mensuales de su pago mínimo y por 100 premios finales de Bs. 30.000 cada uno, para realizar el pago parcial o total de su tarjeta de crédito.

Se realizó una campaña masiva para comunicar la promoción a través de televisión, radio, redes sociales y Banesco.com.

### En el Mar la Final es Más Sabrosa con las Tarjetas Banesco

Para impulsar el uso de las Tarjetas Banesco MasterCard y Banesco Maestro, se realizó una promoción entre el 22 de febrero y el 22 de abril, la cual se difundió a través de una campaña de mercadeo de contacto, videos en redes sociales y radio, en la que los clientes por cada consumo de Bs. 2.000,



tuvieron la oportunidad de participar para ganar un viaje con todos los gastos pagos a Varadero, con cinco familiares o amigos para ver la final de la UEFA Champions League en una fiesta especial organizada por MasterCard.

### La Visa Banesco se vistió de atleta

Los clientes con tarjetas de crédito Banesco Visa pudieron participar entre el 24 de abril y el 24 de junio en la Promoción “Tu Visa Banesco se Viste de Atleta”.

Por cada 2.000 bolívares de consumos que los clientes realizaron con sus Tarjetas Banesco Visa, se generaron cupones para participar y ganar un viaje para dos personas con todos los gastos pagos a Río de Janeiro, para asistir a los Juegos Olímpicos Río 2016 y disfrutar por varios días del mayor espectáculo deportivo.

La campaña se desarrolló en medios masivos como televisión, radio, prensa y redes sociales.

### Ayudamos a Nuestros Clientes en el Uso de Canales Electrónicos

Con el fin de reforzar el conocimiento de los procesos más recurrentes a través de los que el cliente puede resolver algunas de sus operaciones bancarias sin necesidad de acudir a una agencia, se preparó una campaña para Banesco.com, Radio y Redes Sociales, en la que se segmentaron los procesos a reforzar de acuerdo a la necesidad del cliente y según la prioridad de atención, es así como se impulsó el conocimiento de los procesos para rescatar Claves de la banca electrónica, rescate de Usuarios Bloqueados, Activación de Clave de Operaciones Especiales cuando el cliente se encuentra fuera del país o piensa viajar. Esta campaña se mantendrá durante todo el año con la intención de que el cliente pueda realizar la consulta para realizar estos procesos en cualquier momento solo accediendo a Banesco.com.





## GESTIÓN DEL NEGOCIO

---

### Segmentos

Durante el primer semestre del año 2016, la Vicepresidencia de Segmentos, manteniendo el plan estratégico, ha direccionado las acciones comerciales a diversos sectores económicos para atender los cambios y dinámica de los ciclos de negocio de nuestros clientes y de toda su cadena de valor. Con ello, garantiza la vinculación y permanencia de clientes satisfechos, que reciben el valor agregado a través de acciones comerciales enfocadas en cubrir sus necesidades, respondiendo a las demandas de los distintos segmentos, nichos y negocios de interés, tomando en consideración las condiciones generales del mercado.

### Segmentos Masivos

La VP de Segmentos Masivos registró al cierre del primer semestre de 2016 un crecimiento de 18% con respecto al mes de diciembre 2015 en cartera pasiva y activa.

### Banca de Personas Jurídicas

#### Banca Corporativa

A lo largo del primer semestre 2016 basó sus estrategias de negocio en fomentar su vinculación con los clientes, diseñando planes para cada sector económico, buscando así dar una oferta diferenciada y soluciones a los principales puntos de atención. Durante este período hemos dado un importante soporte crediticio a nuestros clientes producto de la actualidad económica. Estos logros se han alcanzado contando con un equipo altamente profesional.

#### Banca Agropecuaria

Siempre manteniendo el compromiso de apoyar el desarrollo agrícola y agroindustrial del país, con el financiamiento dirigido a los sectores productivos prioritarios, se colocaron durante el primer semestre del año en curso 881 créditos.

Los logros antes indicados nos han permitido cumplir con las exigencias regulatorias. Este excelente desempeño está soportado en dar asesoría técnica y financiera con un equipo de profesionales altamente calificado.

### Banca de Empresas

Al cierre del primer semestre de 2016, la Banca de Empresas muestra un desempeño favorable en el incremento de su cartera de crédito, en su mayoría créditos dirigidos a los sectores productivos del país (manufacturero, turístico y comercio).

Se intensifica la colocación de productos transaccionales de cobros y pagos, reactivación y captación de nuevos clientes, lo que genera aportes importantes a la rentabilidad del segmento y a la institución.

Este segmento de negocio seguirá brindando una atención especializada y personalizada a cada uno de sus clientes, con el fin de incrementar la vinculación y rentabilidad a través de la colocación de productos y servicios acorde a las necesidades de cada empresa.

### Banca de Energía

Su foco principal fue el de maximizar la relación con sus clientes, prestando una atención sostenida a la demanda crediticia en apoyo al Plan Siembra Petrolera 2016-2026, haciendo especial énfasis en las áreas de refinación y servicios de producción, todo esto apoyado en una relación cercana y especializada con nuestros clientes por parte del equipo de negocios, brindando asesoría y servicio de calidad.

La Banca de Energía logró atender más del 30% de las necesidades operativas en términos de plataforma de pagos, alcanzando niveles óptimos de servicio a sus principales clientes. Finalmente, un reordenamiento de la estructura funcional permitió adaptarnos territorialmente de manera más eficaz a las necesidades de la demanda.

### Banca del Sector Público

El alto nivel de relacionamiento y la mejor oferta de asesoría financiera del mercado en términos de gestión presupuestaria gubernamental, fueron la clave del éxito de esta banca durante el período. Las continuas mejoras en los acuerdos de niveles de servicio de la plataforma de pago permitieron resultados sostenidos. Así mismo, la banca sigue teniendo una cobertura óptima en el territorio nacional para atender la demanda del Gobierno Central y Descentralizado, lo cual reitera el soporte operativo en las cuentas del Estado, así como también, a sus pensionados y nominados.

## Gestión de Productos y Servicios de Pago

### Productos Pasivo/Servicios de Pago

La captación del pasivo alcanzó al cierre del primer semestre, un crecimiento acumulado de Bs. 158,7 millardos, lo que coloca a Banesco con un share de 15,41%. Banesco mantiene el 1er lugar de la banca privada con 327 puntos básicos sobre su competidor más cercano.

En febrero del presente año se puso en producción la herramienta de Pre-apertura de cuentas a través de Banesco.com, permitiendo la carga en línea de la información y con lo cual se reduce el tiempo del cliente en la oficina.

En cuanto a Servicios de Recaudación y Pago, Banesco sigue creciendo en términos de nuevos clientes y mayores volúmenes; de igual manera, se sigue avanzando en mejoras importantes en los productos y las plataformas que sustentan estos servicios.

---

La Banca de Energía logró atender más del 30% de las necesidades operativas en términos de plataforma de pagos, alcanzando niveles óptimos de servicio a sus principales clientes.

---

## Fideicomiso

Una plataforma altamente desarrollada para fideicomisos de Prestaciones Sociales, nos permite ofrecer a nuestros clientes elevados niveles de autogestión y óptimos tiempos de respuesta, situación que nos ha llevado a obtener una marcada tendencia y crecimiento hacia este tipo de producto en el año 2016. De igual forma, seguimos contando con una cartera de fideicomisos diversificada en cuanto a la gestión operativa y finalidad.

En tal sentido, se reporta para el primer semestre 2016, un crecimiento total de Bs. 7,1 millardos (34,02%) en los Activos de los Fideicomisos, alcanzando al cierre de junio Bs. 28,1 millardos, lo cual nos sitúa en el 3er lugar de la banca fiduciaria privada del país.

## PRODUCTOS INTERNACIONALES

Durante el primer semestre de 2016, Banesco Banco Universal C.A., mantiene su posición como uno de los bancos líderes en Negocios Internacionales dentro del sistema financiero nacional, consolidando su participación en la captación y desarrollo del negocio en los sectores prioritarios del mercado actual.

En este sentido, se sigue fortaleciendo el Plan Comercial de Comercio Exterior vinculando a clientes y nuevas empresas de sectores claves a través de sólidas asesorías, visitas y seguimiento del negocio, con la calidad de servicio que permite seguir colocando a nuestra Organización en una posición privilegiada en la banca venezolana.





## BANCA COMUNITARIA BANESCO

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

Al cierre del primer semestre del año 2016, se otorgaron 16.299 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 7.944 millones. Se abrieron 18.800 Cuentas Comunitarias, con un saldo en cuenta de Bs. 2.935 millones. Se afiliaron 3.162 clientes a nuestro Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta de Bs. 33,1 millones.

En total, al cierre del semestre, hemos otorgado un total de 288.851 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 27.530 millones, con una cartera vencida del 0,74%. Además, hemos beneficiado a 430.504 clientes, atendiendo de forma indirecta a 2.152.520 personas.

Con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidamos nuestra presencia en: La Vega, Antimano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Barcelona, Puerto Cabello, Cúa, Maracay, Acarigua, Palo Negro, Maturín, Barquisimeto (2), Porlamar, Maracaibo (2) y Ciudad Ojeda.

Al cierre del primer semestre 2016, Banesco dispone de 1.451 cajeros automáticos en el territorio nacional, a través de los cuales se procesaron 71 millones de operaciones

Para brindarles una atención de primera a nuestros clientes, contamos con 75 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y presencia en 8.367 barrios de dieciséis (16) estados del país.

## Impacto Social

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

Estas son nuestras cifras:

- ▶ Clientes Atendidos: Más de 430.504
- ▶ Desembolsos en Microcréditos: Bs. 27.530 millones
- ▶ Personas Atendidas Indirectamente: 2.152.520
- ▶ 26 agencias comunitarias a nivel nacional.
- ▶ 36.570 Graduados en el Programa de Formación de Microempresarios.

## DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y OFICINAS BANCARIAS

### Canales Red de Agencias, Electrónicos y Digitales

Durante el primer semestre de 2016, a través de los canales de atención de Banesco, nuestros clientes realizaron más de 1.200 millones de transacciones, lo que representa un crecimiento del 15% respecto al mismo período de 2015. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 98,02%.



## Canal Red de Agencias

Al cierre del mes de junio de 2016 Banesco cuenta con 363 Puntos de Atención, conformados por 326 Agencias, 24 Taquillas y 13 Banesco Express.

## Canal Banca por Internet

Al 30 de junio de 2016, BanescOnline cuenta con más de 2 millones de clientes, que ejecutaron de forma recurrente más de 738 millones de transacciones. En cuanto a las transacciones financieras, reflejó un incremento de 39,32% con respecto al mismo período del año anterior.

Con el fin de incentivar el uso del servicio, en mayo de 2016 se realizó un nuevo ajuste en el límite diario para transferencias ejecutadas por clientes persona natural a través de BanescOnline, llevando el monto de estas operaciones de Bs. 3 millones a Bs. 5 millones.

Asimismo, en línea con la responsabilidad social de la Institución, Banesco habilita en su Banca por Internet la posibilidad de que nuestros clientes puedan realizar donaciones a beneficio de AVESID (Asociación Venezolana para el Síndrome de Down).

## Canal Banca Móvil

En la primera mitad del año en curso, a través de la Banca Móvil Banesco, se realizaron más de 132 millones de operaciones.

## Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco (CAT), atendió más de 18 millones de llamadas, de las cuales el 85% se atendió de forma automatizada a través del IVR (*Interactive Voice Response, por sus siglas en inglés*) y solo el 15% fue atendido por los agentes telefónicos.

Para este período, el indicador de Evaluación de Calidad cerró con un sobrecumplimiento de 102,71%, al lograr 92,44 puntos (meta: 90/100).

En junio finalizó el ciclo de pruebas certificadas para la autenticación y cambio voluntario de la Clave Única de Banca Telefónica (CUBT), desbloqueo de Clave de Acceso a Internet (CAI) y desbloqueo de Clave Operaciones Especiales (COE).



## ATMs

Al cierre del primer semestre 2016, Banesco dispone de 1.451 cajeros automáticos en el territorio nacional (900 Monofuncionales y 551 Multifuncionales), a través de los cuales se procesaron 71 millones de operaciones.

## Canal Corresponsales No Bancarios (CNB)

Al corte de junio de 2016, Banesco dispone de 301 puntos de atención, a través de los cuales se realizaron más de 200 mil transacciones, lo cual representa un incremento de 8% con respecto a igual lapso de 2015.

Apalancando la estrategia de expansión del canal, se firmaron alianzas con importantes cadenas de comercialización con presencia en el territorio nacional, entre las cuales se pueden mencionar: Locatel (6 tiendas), Farmahorro (91 tiendas), y Excelsior Gama (21 tiendas).

Para el primer semestre de este año se incrementaron los parámetros transaccionales del servicio, pasando de Bs. 5.000 a Bs. 10.000 por transacción y se aumentó el parámetro máximo diario de Bs. 10.000 a Bs. 30.000, lo que permitió alcanzar un mejor posicionamiento como canal.

## Canal POS

En el primer semestre Banesco cerró con 108.950 puntos de venta (POS) instalados en más de 93.200 negocios afiliados en el territorio nacional, por los cuales se liquidaron más de 291 millones de transacciones, lo que representa un incremento de 36% con respecto al mismo período del año anterior.



## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El Negocio de Tarjetas de Crédito creció 129% en ventas con respecto al primer semestre de 2015 y el share de cartera TDC cerró en 20,29%.

El producto ExtraCrédito Compras a través de los Puntos de Venta y ExtraCrédito Efectivo, se incrementó en 122% en comparación con el mismo período de 2015.

Durante el primer semestre se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento de TDC a través de incrementos de límites, otorgamiento del producto “Mi Primera TDC” a empleados, optimización de BanescOnline para que los clientes puedan visualizar solo las TDC que tienen activas y con saldo; optimización de la visualización de los Estados de Cuenta por BanescOnline, para que solo puedan visualizar y descargar los Estados de Cuenta de sus TDC activas.

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito Jurídicas

- ▮ Las ventas a través de Tarjetas Jurídicas en el primer semestre registraron un incremento de 67% con relación al mismo período del año anterior.
- ▮ Se realizaron aumentos de límite proactivos en conjunto con las diferentes Bancas y Segmento Pyme, para atender con mayor rapidez las necesidades de los clientes.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 277% en el primer semestre de 2016 con respecto al año anterior, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta (POS), llegando a tener una participación de 92%, lo cual representa un aumento de 9 puntos porcentuales al compararla con el año 2015.

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

Aumentamos los límites diarios para incentivar el uso de las TDD en los POS Banesco:

- ▮ Clásica, Electrónica, Pensionados y UNE: hasta Bs. 600.000.
- ▮ Tarjetas de Débito Banesco Maestro Gold y Jurídica: hasta Bs. 1.000.000.

Contamos con más de 318.000 pensionados que disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado en los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos y BanescOnline.

### Reconocimiento

La franquicia de medios de pago VISA destacó a la entidad venezolana por Desempeño en la Calidad del Servicio 2015 en sus premios anuales.

Banesco Banco Universal recibió un reconocimiento por cuarto año consecutivo de Visa por su Desempeño en la Calidad del Servicio 2015 como emisor de Productos de Crédito para Consumidores en el rubro de Eficacia de Contra-cargos - No relacionados con Fraude- en la categoría de Institución Multinacional.

Con estos premios, la marca de medios de pago destaca el desempeño de los bancos con los que opera. El resultado en este indicador es consecuencia del análisis, procesamiento y solución de cada reclamo de nuestros tarjetahabientes de manera muy efectiva, lo cual redundará en calidad de servicio a los clientes, minimización de costos, así como la disposición de un personal muy bien entrenado en la aplicación de las reglas operativas de la marca Visa.

### Promociones y Alianzas

Las alianzas comerciales, además de estimular el uso de las Tarjetas Banesco, buscan afianzar la relación de fidelidad Banesco – Cliente, brindándoles beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias

Por otra parte, se ha logrado beneficiar con el Programa Permanente Ticket Premiado en lo que va de año, a más de 13.138 clientes de Banesco y de otros bancos que utilizaron nuestros puntos de venta.

### Promoción “En el Mar la Final es Más Sabrosa”

*Vigente desde el 22 de febrero de 2016 hasta el 22 de abril de 2016.*

Esta promoción fue dirigida para aquellos clientes personas naturales titulares de Tarjetas de Crédito MasterCard Banesco, y/o Tarjeta de Débito Maestro Banesco.

Por cada consumo mínimo de Dos Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 2.000,00) que realizó el tarjetahabiente, se generó un (01) cupón electrónico durante el período de vigencia de la promoción entregando al ganador un premio, el cual consistía en: tres (3) paquetes para dos (2) personas, (el ganador más cinco acompañantes) para disfrutar la final de la UEFA Champions League, mediante una transmisión televisiva en vivo y directo desde la ciudad de Varadero de la República de Cuba.



### Alianza “Descuentos Como Caídos Del Cielo”

*Vigente desde el 20 de abril hasta el 18 de julio de 2016.*

Banesco en conjunto con Renta Motor, C.A. han decidido realizar una alianza comercial denominada “Descuentos Como Caídos Del Cielo en Margarita y Tierra Firme”, la cual consiste en otorgar a sus clientes (personas naturales o jurídicas), un porcentaje de descuento cuando paguen sus consumos de alquiler de vehículos con su Tarjeta de Crédito (Visa/MasterCard) Banesco y/o Tarjeta de Débito (Maestro) Banesco, cuyas transacciones se efectúen a través de los puntos electrónicos de venta Banesco, ubicados en las oficinas de Renta Motor C.A., (Representante de Hertz en Venezuela) en la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta y Tierra Firme.

### Promoción “Estás a un Segundo de Ganar”

*Vigente desde el 17 de enero de 2016 hasta el 17 de abril de 2016.*

Esta promoción estuvo dirigida a aquellas personas naturales titulares de Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard, American Express, Locatel y/o Sambil, emitidas por el Banco y que realizaran el pago puntual de su tarjeta de crédito, antes o en la fecha límite de pago reflejada en el estado de cuenta correspondiente.

El beneficio para los clientes que resulten premiados radica en abonarle el próximo pago mínimo mensual de su Tarjeta

de Crédito Visa, MasterCard, American Express, Locatel y/o Sambil, correspondiente al mes inmediatamente posterior a aquel en el cual el cliente se hizo beneficiario de la promoción hasta por el monto máximo de Ocho Mil Quinientos Bolívares con 00/100 (Bs. 8.500,00). También se incluye un premio final de reintegros a las tarjetas de crédito de hasta Treinta Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 30.000,00).

### Promoción “Tu Visa Banesco se Viste de Atleta Para Llevarte a Río”

*Desde el 24 de abril de 2016 hasta el 24 de junio de 2016.*

*Dirigida a todos aquellos clientes del Banco, personas naturales titulares de Tarjetas de Crédito Visa Banesco.*

Por cada consumo mínimo de Dos Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 2.000,00) que realizara el tarjetahabiente con su Tarjeta de Crédito Visa Banesco, se generaba un cupón electrónico durante el período de vigencia de la promoción. El ganador obtuvo un paquete para dos personas para disfrutar dos eventos de los Juegos Olímpicos de 2016 en la ciudad de Río de Janeiro en Brasil.

### Negocio Adquirente

El Negocio Adquirente presentó un crecimiento en ventas del 299% en el cierre del Primer Semestre con respecto al mismo período del año anterior, apalancado tanto por el aumento en débito como en crédito. El liderazgo que Banesco ostenta en el Negocio de Adquirencia, es producto de un plan de afiliaciones y mantenimiento estructurado por diferentes segmentos de negocios, desarrollando los sectores más importantes y sensibles del país, así como el desarrollo de nuevos segmentos. Entendiendo el entorno competitivo actual y que las relaciones con los clientes no pueden estar estandarizadas, por lo que Banesco sigue el compromiso de robustecer su visión con el cliente, desarrollando estrategias orientadas a la diferenciación, a satisfacer sus necesidades y expectativas, creando experiencias memorables e innovadoras en el servicio de ventas y pago.

Banesco en el primer semestre de 2016 cerró con 108.950 Puntos de Venta instalados en 94.431 negocios afiliados a



nivel nacional, por los que se realizaron más de 291 millones de transacciones liquidadas lo cual representa un incremento de 36% con respecto al mismo período del año anterior.

Banesco identifica las oportunidades con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco. Por ello y bajo el marco de Innovar, Banesco apunta a las nuevas tendencias, siendo su fuerte el Comercio Electrónico, servicio que apoya a los clientes emprendedores. Es la buena y constante atención que hemos tenido con estos negocios por internet que nos han permitido tener un crecimiento en el S1 2016 de un 187% en comparación al cierre del año 2015, contribuyendo así con el negocio adquirente en este primer semestre con el 1,30% en ventas.

Banesco desarrolla su billetera virtual por medio de su servicio "Pago Móvil", el cual se inició en el cierre de este primer semestre del 2016, aportando a la transformación de la Organización en su cultura digital.

## INTELIGENCIA COMPETITIVA

Los clientes están en constante movimiento, hiperconectados e informados; por ello en Banesco entendemos la Experiencia de Cliente como un proceso dinámico, interactivo, multidimensional que ocurre constantemente, teniendo presente que una experiencia bien diseñada sucede antes de la decisión del potencial cliente de unirse a nuestra Organización, se intensifica durante la misma y perdura hasta la siguiente, añadiendo valor, diferencia, y constituyéndose en una fuente de ventaja competitiva.

Sobre la base de este conocimiento, y en respuesta a su plan dinámico de gestión de Experiencia de Cliente, durante este primer semestre, en Banesco continuamos desarrollando las estrategias que contribuyen con la definición de experiencias memorables para todos nuestros clientes.

## La Experiencia de Empleado como palanca de cambio continuo

En el marco del plan integral de Experiencia de Cliente, durante el primer semestre de 2016, hemos desplegado grandes esfuerzos en incorporar la experiencia de nuestros colaboradores como eje central de nuestra cultura corporativa. El Ciudadano Banesco es el artífice y garante de la experiencia que brindamos a nuestros clientes, responsable de, no sólo satisfacer sus necesidades y expectativas, sino ser capaz de crear experiencias que cubran sus expectativas y sean inolvidables.

Banesco bajo el impulso de su filosofía, tiene el compromiso de robustecer su visión cliente-céntrica, desarrollando no solo estrategias a sus clientes externos con una visión de 360°, sino que incorpora al cliente interno bajo una visión integral de 720°. Esto responde a la coherencia entre la promesa y los atributos de la marca y la cultura corporativa que existe en la Organización, y entre lo que se pide y se exige a los colaboradores y la actuación y valores por los que se mueve la Dirección.

Y como la implicación de los colaboradores es parte fundamental en la consecución de los objetivos, durante este período se dio inicio al II Plan de Formación en Experiencia de Cliente, el cual tiene como fin fortalecer y desarrollar las com-



El Ciudadano Banesco es el artífice y garante de la experiencia que brindamos a nuestros clientes



petencias y conocimientos para transformar las relaciones cotidianas con clientes y compañeros en contactos que generen experiencias memorables. Busca sensibilizar a los colaboradores sobre cómo la experiencia de cliente no solo depende de quienes tienen la labor de atenderlos, sino que todos los colaboradores de la Organización somos corresponsables de esta estrategia.

Este programa dirigido a todos los colaboradores, que cuenta con el acompañamiento de la Universidad Católica Andrés Bello, sensibiliza sobre el valor e impacto que tiene el desempeño personal en la Experiencia de Cliente, sean estos colaboradores internos o nuestros clientes externos. Desde el aprendizaje, invita a forjar y preservar la Experiencia Banesco, procurando que en la relación con la gente dejemos huellas positivas y poderosas, convirtiéndolos así en Ciudadanos Banesco Ejemplares. Todos aquellos colaboradores que aprueben el programa, recibirán una certificación académica de la UCAB.

## Mejora Continua de Procesos

La experiencia de nuestros clientes incluye un conjunto de atributos tangibles (tiempos de espera, amabilidad, funcionalidad, entorno, etc.), pero también atributos emocionales que están determinados por las características de la persona y su manera de percibir y procesar los momentos o vivencias que tiene con la compañía a través de los diferentes canales o puntos de contacto. No es posible medir la experiencia si nos centramos únicamente en los atributos tradicionales, razón por la cual se identifican los principales gaps entre expectativas y experiencia, definiendo así las acciones a implementar en cada uno de los siguientes canales de atención:

- BanescOnline
- Centro de Atención Telefónica
- Cajeros Automáticos
- Corresponsales No Bancarios
- Agencias
- Reclamos y Requerimientos

En términos globales, el Banco continúa mejorando sostenidamente su Índice de Satisfacción Neta. Tenemos un gran reto en tener clientes fieles a la marca y para lograrlo, todos los colaboradores trabajan activamente viviendo la Cultura Banesco, haciendo que todos se sientan parte de este gran reto.

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones, continuamos alineados con nuestra estrategia de transformar acciones en oportunidades de negocio para el Banco, potenciando la autogestión de procesos, habilitando las estrategias de crecimiento y desarrollo de nuevos mercados, brindando una experiencia confiable a nuestros clientes, garantizando la estabilidad, la continuidad y el crecimiento de los servicios, todo esto con criterios de calidad y rentabilidad.

### Innovación

En Innovación de TI, continuamos promoviendo la innovación tecnológica como parte de la cultura Banesco. Durante el primer semestre, realizamos el lanzamiento del Programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco. Este año la cobertura del programa se realizó a nivel nacional apalancándonos en la plataforma de Adiestramiento Virtual.

Realizamos tres talleres transformacionales de Google 2.0, generando aproximadamente más de 120 ideas que se han convertido en mejoras operativas y de procesos internos de las unidades.

Desarrollamos 25 Iniciativas de Innovación, con foco en productos de medios de pagos, eficiencias en procesos operativos y experiencia del cliente a través de los canales.

Establecimos una alianza con el IESA, con el objetivo de impulsar en centros educativos la adopción de nuevas tecnologías que les permitan optimizar sus procesos académicos y promover el pensamiento creativo.

### Arquitectura

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

Como parte de nuestra actividad de planificación de las capacidades tecnológicas, realizamos los estudios de capacidades



de la infraestructura que soporta los servicios del negocio y se estableció el plan de acción necesario para garantizar que el incremento transaccional proyectado para el año 2016-2017 cuente con las capacidades para apalancar el crecimiento del negocio y el nivel de satisfacción del servicio a nuestros clientes.

## Procesos

Durante este semestre seguimos trabajando para optimizar y mejorar la calidad de los procesos, para esto se han realizado más de 40 iniciativas, las cuales han estado enfocadas en:

- ▶ Optimización de procesos y costos.
- ▶ Actualización y simplificación de la documentación de la arquitectura de procesos.
- ▶ Aplicación del modelo de evaluación de calidad de los servicios internos.

Los resultados a destacar son los siguientes:

- ▶ Implementación de nuevos procesos en el área de taquilla que traen beneficios tanto cuantitativos como cualitativos a la Organización, reflejando una mejora importante en tiempo y calidad de servicio al cliente.
- ▶ Optimización de procesos que permitieron la disminución del uso de papel, afianzando nuestro lema del Banesco verde.
- ▶ Mejoramos la gestión de los procesos, impulsando el rol del Dueño de Procesos, responsable de mantener una visión global (de principio a fin) de la cadena de valor de su área

## Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos implementó ajustes en los indicadores de ejecución y de culminación a tiempo de los proyectos, lo que significó un reto mayor para los equipos de los proyectos, reforzó el seguimiento de actividades con mayores y más automatizados mecanismos de control.

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

En el marco de las actividades de gestión de portafolio, se mantuvo la continuidad de todos los proyectos en ejecución

de acuerdo al portafolio de proyectos definido para avanzar en las estrategias y necesidades del Banco.

## Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, continuamos con nuestro compromiso con la Organización, entregando soluciones tecnológicas alineadas con la visión estratégica y crecimiento del negocio. En este sentido, se implementó en las agencias el nuevo sistema automatizado de Créditos Pre-aprobados para Personas Naturales, el nuevo mecanismo de tracking de cheques devueltos y la actualización a la última tecnología del sistema de gestión de colas, mejorando los tiempos de atención y la experiencia de nuestros clientes. Continuando con el mejoramiento de la experiencia del cliente, se implementó la autogestión para la recuperación de claves de la banca en línea, sin requerir que el cliente realice llamadas al Centro de Atención Telefónica o visite las oficinas.

A lo largo del primer semestre del año, trabajamos en un proceso de análisis, revisión e implantación de mejoras que concluyó con la aplicación de una auditoría externa certificada, que avaló la aplicación de las mejores prácticas en el desarrollo de soluciones tecnológicas, reconociendo a Banesco como el primer banco del país en obtener una Certificación CMMI (*Capability Maturity Model Integration*, por sus siglas en inglés) nivel 3.

## Operaciones

En el área de Operaciones de Tecnología, alcanzamos niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco, como resultado de los planes de mejora continua de la plataforma tecnológica y de la madurez alcanzada en nuestros procesos.

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

## ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Durante el primer semestre del año 2016 la gestión de Riesgo en la Organización mantuvo su orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y



reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo - rentabilidad aceptados por los accionistas, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, así como la actualización continua de los Modelos de Riesgo, aunado a la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Al cierre del primer semestre de 2016, el equipo de la Vice-Presidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió tres (3) capacitaciones especializadas en la Administración Integral de Riesgo y la Metodología de Gestión de Riesgo a las áreas de Riesgo Integral, Procesos de Negocio, Bancas, Crédito, Productos y Tecnología; dos (2) charlas especializadas en la Gestión de Riesgo a los participantes del Programa de Jóvenes Talentos que coordina Capital Humano y cinco (5) charlas formativas especializadas en Riesgo de Crédito..

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en Riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano, impartió veintidós (22) charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos.

## Riesgo de Crédito

Durante el primer semestre de 2016, la gestión del riesgo de crédito estuvo orientada al refuerzo, medición, control y seguimiento de los niveles de riesgo de la cartera de crédito y su manejo adecuado a través de las unidades de negocio, con el fin de cumplir con las políticas de administración integral de riesgo emanadas de los lineamientos fijados por la Junta Directiva y el nivel de riesgo-rendimiento aceptado por los accionistas. En este sentido, se ejecutaron las acciones necesarias para administrar el portafolio de crédito según las aspiraciones estratégicas y gestionando la atención crediticia según la segmentación de clientes, aportando los análisis respectivos de niveles de exposición de riesgo, y mostrando los resultados de los diferentes requerimientos del negocio ante el Comité de Riesgo, así como las acciones propuestas. Estrategias encaminadas a robustecer los criterios de selección de cliente dentro de los procesos de otorgamiento y mantenimiento de créditos, así como adecuados planes de forma-

ción dirigidos a las áreas de ventas para fortalecer la toma de decisión y las revisiones continuas de nuestros modelos de otorgamiento y comportamiento, nos han permitido mantener una calidad de cartera crediticia en los niveles previstos por la Institución.

## Riesgo de Mercado y Liquidez

Aplicando las definiciones contenidas por la legislación local, estas categorías de riesgo se definen como las posibles pérdidas patrimoniales que puedan presentarse, por factores asociados a las tasas de interés; tipo de cambio; precios y liquidez. Por ello, las instituciones del sector bancario deben tomar las acciones necesarias para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar para mantener una adecuada administración integral de riesgos.

Durante el primer semestre del año 2016, Banesco se desenvolvió en un entorno retador, manteniendo este tipo de contingencias controladas y limitadas en cumplimiento de los niveles aprobados por el Comité de Riesgo, Junta Directiva, marco jurídico aplicable y alineado a las mejores prácticas internacionales.

## Riesgo Operativo

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

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

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





PROPUESTAS QUE PRESENTA LA JUNTA DIRECTIVA A LA CONSIDERACIÓN  
Y DECISIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA  
DE ACCIONISTAS CONVOCADAS PARA EL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2016, PARA DECRETAR  
Y PAGAR DIVIDENDOS EN EFECTIVO (ACCIONES PREFERIDAS) Y EN ACCIONES,  
APROBADA EN SESIÓN N° 1.420 DE FECHA 07 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

### Dividendos en Efectivo

Se propone a los señores accionistas decretar un dividendo en efectivo con cargo al superávit por aplicar al 30 de junio de 2016, por la cantidad de siete millones trescientos ochenta y dos mil ochocientos treinta Bolívares (Bs.7.382.830,00), que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, emitidas de conformidad con el prospecto de emisión 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el período trimestral con vencimiento el 15/02/2017, ello de conformidad con el respectivo prospecto de emisión.

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

### Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de setenta mil (70.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisiones 2008-I y 2008-II, y a los fines de mantener el Capital Social del Banco en un mil doscientos cincuenta millones de Bolívares (Bs.1.250.000.000,00), se propondrá a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas decretar y pagar un dividendo en acciones, por setecientos mil Bolívares (Bs.700.000,00), mediante la emisión de setenta mil (70.000) nuevas acciones comunes.

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

**Caracas, 08 de septiembre de 2016**

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

## ACTIVO

EXPRESADO EN MILLONES DE BOLÍVARES

|                                                                            | JUN. 2016      | DIC. 2015      | JUN. 2015      | DIC 2014       |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>DISPONIBILIDADES</b>                                                    | <b>260.161</b> | <b>209.004</b> | <b>157.050</b> | <b>108.423</b> |
| Efectivo                                                                   | 13.537         | 12.690         | 6.084          | 5.328          |
| Banco Central de Venezuela                                                 | 222.772        | 178.049        | 134.165        | 95.998         |
| Bancos y Otras Instituciones Financieras del País                          | 2.748          | 3.345          | 1.423          | 769            |
| Bancos y Corresponsales del Exterior                                       | 36             | 32             | 151            | 222            |
| Oficina Matriz y Sucursales                                                | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Efectos de Cobro Inmediato                                                 | 21.069         | 14.888         | 15.227         | 6.105          |
| (Provisión para Disponibilidades)                                          | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>                                      | <b>154.581</b> | <b>152.381</b> | <b>104.065</b> | <b>88.963</b>  |
| Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias | 50.333         | 47.009         | 14.350         | 9.435          |
| Inversiones en Títulos Valores para Negociar                               | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta                   | 16.929         | 17.435         | 21.590         | 16.859         |
| Inversiones en Títulos Valores Mantenedos hasta su Vencimiento             | 45.663         | 50.257         | 39.628         | 40.558         |
| Inversiones de Disponibilidad Restringida                                  | 483            | 402            | 497            | 271            |
| Inversiones en Otros Títulos Valores                                       | 41.174         | 37.277         | 28.001         | 21.840         |
| (Provisión para Inversiones en Títulos Valores)                            | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>                                                 | <b>509.247</b> | <b>376.270</b> | <b>228.700</b> | <b>167.954</b> |
| Créditos Vigentes                                                          | 521.671        | 386.252        | 234.246        | 172.451        |
| Créditos Reestructurados                                                   | 37             | 48             | 35             | 36             |
| Créditos Vencidos                                                          | 905            | 472            | 773            | 535            |
| Créditos en Litigio                                                        | 1              | 7              | 192            | 26             |
| (Provisión para Cartera de Créditos)                                       | -13.368        | -10.508        | -6.545         | -5.093         |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>                                   | <b>9.598</b>   | <b>7.127</b>   | <b>4.819</b>   | <b>3.641</b>   |
| Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades                               | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores                 | 2.164          | 1.989          | 1.574          | 1.291          |
| Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito                             | 6.522          | 4.460          | 2.796          | 2.001          |
| Comisiones por Cobrar                                                      | 1.185          | 821            | 585            | 429            |
| Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.                | 0              | 0              | 0              | 0              |
| (Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)                           | -273           | -144           | -136           | -80            |
| <b>INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>               | <b>16</b>      | <b>29</b>      | <b>11</b>      | <b>7</b>       |
| Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas                               | 16             | 29             | 11             | 7              |
| Inversiones en Sucursales                                                  | 0              | 0              | 0              | 0              |
| (Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)  | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>BIENES REALIZABLES</b>                                                  | <b>97</b>      | <b>23</b>      | <b>0</b>       | <b>1</b>       |
| <b>BIENES DE USO</b>                                                       | <b>22.675</b>  | <b>17.052</b>  | <b>5.468</b>   | <b>3.571</b>   |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                                       | <b>25.689</b>  | <b>27.381</b>  | <b>9.267</b>   | <b>8.644</b>   |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                                    | <b>982.065</b> | <b>789.266</b> | <b>509.381</b> | <b>381.204</b> |

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

## PASIVO

| EXPRESADO EN MILLONES DE BOLÍVARES                                                        | JUN. 2016      | DIC. 2015      | JUN. 2015      | DIC 2014       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                                                            | <b>859.762</b> | <b>701.077</b> | <b>453.842</b> | <b>340.029</b> |
| Depósitos en Cuentas Corrientes                                                           | 752.409        | 605.820        | 387.279        | 282.530        |
| Cuentas Corrientes No Remuneradas                                                         | 377.290        | 317.605        | 183.396        | 132.868        |
| Cuentas Corrientes Remuneradas                                                            | 285.533        | 220.817        | 151.343        | 107.949        |
| Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20                                         | 68             | 43             | 92             | 207            |
| Depósitos y Certificados a la Vista                                                       | 89.519         | 67.354         | 52.448         | 41.505         |
| Otras Obligaciones a la Vista                                                             | 7.137          | 6.512          | 5.980          | 4.955          |
| Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero                                            | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Depósitos de Ahorro                                                                       | 99.364         | 87.884         | 59.851         | 51.329         |
| Depósitos a Plazo                                                                         | 852            | 861            | 732            | 1.216          |
| Títulos Valores Emitidos por la Institución                                               | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Captaciones del Público Restringidas                                                      | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Derechos y Participaciones sobre títulos o valores                                        | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>                                     | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| <b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BCO. NAC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b>                  | <b>6</b>       | <b>6</b>       | <b>6</b>       | <b>4</b>       |
| <b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>                                                    | <b>12.344</b>  | <b>8.042</b>   | <b>3.654</b>   | <b>2.899</b>   |
| Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año                          | 11.901         | 7.948          | 3.581          | 2.363          |
| Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año                          | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año                      | 443            | 94             | 73             | 535            |
| Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año                   | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año                                       | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año                                    | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                   | <b>3</b>       | <b>17</b>      | <b>45</b>      | <b>36</b>      |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>                                                   | <b>383</b>     | <b>77</b>      | <b>100</b>     | <b>91</b>      |
| Gastos por Pagar por Captaciones del Público                                              | 368            | 74             | 98             | 89             |
| Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV                                              | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAUIH                            | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos                                      | 15             | 3              | 2              | 2              |
| Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera                     | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital                                 | 0              | 0              | 0              | 0              |
| Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas                                            | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>                                                      | <b>43.592</b>  | <b>25.837</b>  | <b>13.814</b>  | <b>8.300</b>   |
| <b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>                                                          | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES</b>                                                                 | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| <b>Total del Pasivo</b>                                                                   | <b>916.089</b> | <b>735.057</b> | <b>471.461</b> | <b>351.360</b> |
| <b>GESTIÓN OPERATIVA</b>                                                                  |                |                |                |                |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                                         |                |                |                |                |
| <b>CAPITAL SOCIAL</b>                                                                     | <b>1.250</b>   | <b>1.250</b>   | <b>1.250</b>   | <b>1.250</b>   |
| Capital Pagado                                                                            | 1.250          | 1.250          | 1.250          | 1.250          |
| <b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>                                             | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| <b>RESERVAS DE CAPITAL</b>                                                                | <b>1.337</b>   | <b>1.328</b>   | <b>1.318</b>   | <b>1.308</b>   |
| <b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>                                                              | <b>6.342</b>   | <b>5.827</b>   | <b>97</b>      | <b>97</b>      |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                                              | <b>58.438</b>  | <b>46.205</b>  | <b>35.291</b>  | <b>27.645</b>  |
| <b>GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍTULOS VALORES</b>                         |                |                |                |                |
| DISPONIBLES PARA LA VENTA                                                                 | -1.357         | -366           | -1             | -422           |
| (ACCIONES EN TESORERÍA)                                                                   | -35            | -35            | -35            | -35            |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                                                               | <b>65.976</b>  | <b>54.209</b>  | <b>37.920</b>  | <b>29.844</b>  |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                                      | <b>982.065</b> | <b>789.266</b> | <b>509.381</b> | <b>381.204</b> |
| Cuentas Contingentes Deudoras                                                             | 105.089        | 92.493         | 59.520         | 66.491         |
| Activos de los Fideicomisos                                                               | 28.125         | 20.985         | 18.774         | 15.287         |
| Otros Encargos de Confianza                                                               | 201            | 167            | 114            | 161            |
| Cuentas Deudoras otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat) | 23.105         | 19.096         | 15.750         | 13.388         |
| Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda                           | 19             | 18             | 18             | 18             |
| Otras Cuentas de Orden Deudoras                                                           | 3.412.045      | 2.142.411      | 945.122        | 612.494        |
| Otras Cuentas de Registro Deudoras                                                        | 29             | 29             | 29             | 29             |

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

EXPRESADO EN MILLONES DE BOLÍVARES

|                                                                                   | JUN. 2016     | DIC. 2015     | JUN. 2015     | DIC 2014      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>                                                       | <b>62.204</b> | <b>44.746</b> | <b>26.821</b> | <b>20.118</b> |
| Ingresos por Disponibilidades                                                     | 4             | 4             | 5             | 3             |
| Ingresos por Inversiones en Títulos Valores                                       | 6.631         | 5.687         | 4.959         | 4.161         |
| Ingresos por Cartera de Créditos                                                  | 55.542        | 39.018        | 21.816        | 15.905        |
| Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar                                             | 27            | 37            | 37            | 44            |
| Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.                       | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Ingresos por Oficina Principal y Sucursales                                       | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Otros Ingresos Financieros                                                        | 0             | 1             | 3             | 5             |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                                                         | <b>12.141</b> | <b>8.059</b>  | <b>6.299</b>  | <b>5.200</b>  |
| Gastos por Captaciones del Público                                                | 11.925        | 8.002         | 6.282         | 4.792         |
| Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela                         | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos                                        | 216           | 58            | 17            | 136           |
| Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera                       | 0             | 0             | 0             | 258           |
| Gastos por Obligaciones Subordinadas                                              | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos por Oficina Principal y Sucursales                                         | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Otros Gastos Financieros                                                          | 0             | 0             | 0             | 14            |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>                                                    | <b>50.063</b> | <b>36.686</b> | <b>20.521</b> | <b>14.918</b> |
| Ingresos por Recuperación de Activos Financieros                                  | 374           | 423           | 208           | 178           |
| Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros                | 4.116         | 5.147         | 1.823         | 528           |
| Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar                  | 4.116         | 5.147         | 1.823         | 528           |
| Gastos por Desvalorización de Inversiones Financieras                             | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos por Partidas Pendientes en Conciliación                                    | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades                           | 0             | 0             | 0             | 0             |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>                                                     | <b>46.321</b> | <b>31.963</b> | <b>18.906</b> | <b>14.568</b> |
| Otros Ingresos Operativos                                                         | 14.834        | 10.622        | 4.948         | 4.474         |
| Otros Gastos Operativos                                                           | 4.836         | 3.712         | 2.148         | 1.611         |
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                        | <b>56.320</b> | <b>38.873</b> | <b>21.706</b> | <b>17.431</b> |
| <b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>                                                   | <b>29.941</b> | <b>16.395</b> | <b>9.835</b>  | <b>6.447</b>  |
| Gastos de Personal                                                                | 8.474         | 4.252         | 3.310         | 2.281         |
| Gastos Generales y Administrativos                                                | 15.856        | 8.620         | 3.839         | 2.392         |
| Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria                   | 5.015         | 3.167         | 2.437         | 1.629         |
| Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras         | 596           | 356           | 249           | 145           |
| <b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>                                                     | <b>26.379</b> | <b>22.478</b> | <b>11.871</b> | <b>10.983</b> |
| Ingresos por Bienes Realizables                                                   | 7             | 40            | 16            | 98            |
| Ingresos por Programas Especiales                                                 | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Ingresos Operativos Varios                                                        | 31            | 180           | 111           | 77            |
| Gastos por Bienes Realizables                                                     | 10            | 4             | 1             | 3             |
| Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos        | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos Operativos Varios                                                          | 4.188         | 2.873         | 1.344         | 904           |
| <b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>                                                      | <b>22.220</b> | <b>19.822</b> | <b>10.653</b> | <b>10.251</b> |
| Ingresos Extraordinarios                                                          | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Gastos Extraordinarios                                                            | 65            | 36            | 45            | 6             |
| <b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>                                          | <b>22.154</b> | <b>19.785</b> | <b>10.608</b> | <b>10.245</b> |
| Impuesto sobre la Renta                                                           | 8.199         | 5.850         | 1.244         | 0             |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                                             | <b>13.955</b> | <b>13.935</b> | <b>9.364</b>  | <b>10.245</b> |
| <b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>                                              |               |               |               |               |
| Reserva Legal                                                                     | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Utilidades Estatutarias                                                           | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Otras Reservas de Capital                                                         | 6             | 6             | 6             | 6             |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                                      | <b>13.949</b> | <b>13.929</b> | <b>9.364</b>  | <b>10.239</b> |
| Aporte LOSEP                                                                      | 241           | 213           | 115           | 110           |
| <b>OTRAS CUENTAS</b>                                                              |               |               |               |               |
| Inversiones Cedidas                                                               | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Cartera Agrícola del Mes                                                          | 2.740         | 8.668         | 3.971         | 1.342         |
| Cartera Agrícola Acumulada                                                        | 73.335        | 55.155        | 36.042        | 27.564        |
| Captaciones de Entidades Oficiales                                                | 42.953        | 21.459        | 21.008        | 9.963         |
| Microcréditos                                                                     | 19.425        | 17.994        | 11.919        | 9.779         |
| Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente                           | 14.935        | 12.723        | 4.302         | 4.341         |
| Créditos Hipotecarios según la Ley Esp. de Protección al Deudor Hip. de Vivienda  | 6.527         | 5.915         | 5.473         | 5.352         |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Contable                                       | 12,38%        | 10,13%        | 10,18%        | 9,76%         |
| Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera                                   | 19.869        | 19.056        | 16.042        | 11.285        |



# PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS

## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

EXPRESADO EN MILLONES DE BOLÍVARES

|                                                              | JUN. 2016     | DIC. 2015     | JUN. 2015     | DIC 2014      |
|--------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS</b>                        | <b>27.085</b> | <b>19.970</b> | <b>18.086</b> | <b>14.470</b> |
| <b>FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN</b>                             | <b>7.992</b>  | <b>3.390</b>  | <b>5.019</b>  | <b>2.657</b>  |
| F.I. Personas Naturales                                      | 287           | 284           | 286           | 242           |
| F.I. Personas Jurídicas                                      | 2.684         | 2.466         | 2.374         | 1.835         |
| F.I. Administración Central                                  | 0             | 206           | 240           | 16            |
| F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.  | 98            | 0             | 0             | 0             |
| F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp. | 4.924         | 434           | 2.119         | 564           |
| <b>FIDEICOMISOS DE GARANTÍA</b>                              | <b>2.462</b>  | <b>2.463</b>  | <b>2.463</b>  | <b>2.462</b>  |
| F.G. Personas Naturales                                      | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.G. Personas Jurídicas                                      | 10            | 11            | 11            | 10            |
| F.G. Administración Central                                  | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.  | 12            | 0             | 0             | 0             |
| F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp. | 2.439         | 2.452         | 2.452         | 2.452         |
| <b>FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN</b>                        | <b>16.630</b> | <b>14.118</b> | <b>10.604</b> | <b>9.350</b>  |
| F.A. Personas Naturales                                      | 5             | 5.575         | 4.253         | 3.440         |
| F.A. Personas Jurídicas                                      | 5.909         | 569           | 506           | 476           |
| F.A. Administración Central                                  | 982           | 303           | 249           | 192           |
| F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.  | 901           | 0             | 0             | 0             |
| F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp. | 8.833         | 7.671         | 5.597         | 5.241         |
| <b>FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS</b>                | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| F.C.M. Personas Naturales                                    | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.C.M. Personas Jurídicas                                    | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.C.M. Administración Central                                | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto.Fed. | 0             | 0             | 0             | 0             |
| F.C.M.Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég.Esp. | 0             | 0             | 0             | 0             |
| <b>OTROS FIDEICOMISOS</b>                                    | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| O.F. Personas Naturales                                      | 0             | 0             | 0             | 0             |
| O.F. Personas Jurídicas                                      | 0             | 0             | 0             | 0             |
| O.F. Administración Central                                  | 0             | 0             | 0             | 0             |
| O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.  | 0             | 0             | 0             | 0             |
| O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp. | 0             | 0             | 0             | 0             |

# BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1998 • JUNIO 2016

CIFRAS EXPRESADAS EN BOLÍVARES

| INVERSIÓN SOCIAL                                                           | AÑO 2016           | ACUMULADO 1998       |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|
| DESCRIPCIÓN                                                                |                    | JUNIO 2016           |
| <b>APLICACIÓN RECURSOS BANESCO</b>                                         | <b>523.390.762</b> | <b>1.384.755.518</b> |
| Fe y Alegría                                                               | —                  | 47.986.729           |
| Programa de Formación al Microempresario                                   | 12.269.799         | 65.508.683           |
| Fundación Musical Simón Bolívar                                            | —                  | 15.526.706           |
| Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)                         | 3.080.000          | 16.622.081           |
| IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)                          | —                  | 21.270.609           |
| Universidades e Institutos de Educación Superior                           | 18.402.681         | 58.417.149           |
| Becas Educativas                                                           | 60.000             | 2.480.128            |
| Otros Institutos y Organismos de Educación                                 | 100.000            | 4.288.861            |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil                          | 3.000.000          | 10.073.934           |
| Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica                              | 29.100.000         | 40.777.997           |
| FUNDANA                                                                    | —                  | 2.821.379            |
| Asociación Civil Red de Casas Don Bosco                                    | 5.688.273          | 14.969.094           |
| Asociación Damas Salesianas                                                | —                  | 3.084.441            |
| Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales | 112.630            | 5.979.148            |
| Donación Juguetes a la Comunidad                                           | —                  | 3.416.673            |
| Proyectos Editoriales y Publicaciones                                      | 7.445.392          | 35.953.918           |
| Otros Aportes                                                              | 4.268.447          | 24.611.310           |
| Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales                           | —                  | 6.138.558            |
| Eventos para la Comunidad                                                  | 3.459.061          | 30.984.211           |
| Inversión en Obras Colinas de Bello Monte                                  | —                  | 2.306.376            |
| Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado                     | —                  | 10.730.241           |
| Presupuesto Participativo                                                  | 1.185.278          | 6.176.136            |
| <b>BENEFICIOS SOCIALES NO CONTRACTUALES PARA EMPLEADOS BANESCO</b>         | <b>434.980.042</b> | <b>950.079.843</b>   |
| Subsidios Comedores                                                        | 407.927.792        | 764.131.480          |
| Servicio Médico                                                            | 2.773.000          | 20.058.328           |
| Subsidio Estacionamiento Empleados                                         | 7.864.224          | 39.312.019           |
| Subsidio Casos Enfermedades Extremas                                       | 8.623.465          | 29.779.038           |
| Préstamos Quirografarios                                                   | 1.783.538          | 83.393.242           |
| Transporte Intersedes y Nocturno                                           | 5.916.800          | 13.201.518           |
| Venta de Vivienda entre Empleados                                          | 91.222             | 204.216              |
| <b>APORTE VOLUNTARIADO CORPORATIVO</b>                                     | <b>239.159</b>     | <b>4.551.314</b>     |
| Capacitación y Formación del Voluntariado                                  | 78.129             | 1.637.465            |
| Proyectos Especiales                                                       | —                  | 30.479               |
| Talleres de Formación Complementaria                                       | —                  | 6.006                |
| Voluntariado Costo Horas/Hombre                                            | 159.530            | 1.398.213            |
| Monto Ejecutado del Presupuesto de Logística del Voluntariado              | 1.500              | 1.479.152            |
| <b>APLICACIÓN ARTÍCULO 96 DE LA LOCTICSEP</b>                              | <b>—</b>           | <b>33.612.457</b>    |
| <b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>                                              | <b>523.390.762</b> | <b>1.418.367.975</b> |
| <b>COMPROMISOS CONTRAÍDOS</b>                                              | <b>6.500.883</b>   | <b>6.500.883</b>     |
| Proyecto ARIS Bosco Bus de la Asociación Civil Red de Casas Don Bosco      | 6.500.883          | 6.500.883            |
| <b>TOTAL COMPROMISOS SOCIALES</b>                                          | <b>6.500.883</b>   | <b>6.500.883</b>     |
| <b>TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS</b>           | <b>529.891.645</b> | <b>1.424.868.858</b> |

## Directores

Juan Carlos Escotet R.  
Miguel Ángel Marcano C.  
Sergio Saggese Ciammino  
Oscar Doval García

Vicente Llatas Salvador  
José Grasso Vecchio  
Emilio Durán Ceballos  
María Josefina Fernández M.



# PRINCIPALES BANCOS CORRESPONSALES

**ALEMANIA** Commerzbank Ag., Unicredit, Deutsche Bank.

**ARABIA SAUDITA** Deutsche Bank

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

**AUSTRALIA** ANZ Bank.

**AUSTRIA** Unicredit, Commerzbank Ag. Deutsche Bank.

**BÉLGICA** Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

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

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

**CANADÁ** Royal Bank of Canada.

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

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

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

**COREA** Deutsche Bank.

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

**CURAZAO** Maduro & Curiel's Bank.

**DINAMARCA** Nordea Bank.

**ECUADOR** Banco del Pacífico, Produbanco, Banco Internacional, Banco del Austro

**EL SALVADOR** Banco Agrícola.

**ESPAÑA** Commerzbank Ag., Caixa Bank, Deutsche Bank.

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

**FILIPINAS** Deutsche Bank.

**FINLANDIA** Nordea Bank.

**FRANCIA** Crédit Industriel et Commercial (CIC), Deutsche Bank.

**GUATEMALA** Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

**HOLANDA** Commerzbank A.G., Deutsche Bank

**HONDURAS** Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa.

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

**HUNGRÍA** Deutsche Bank.

**INDIA** Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

**INDONESIA** Deutsche Bank.

**INGLATERRA** Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

**ITALIA** Unicredit Group, Deutsche Bank.

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

**MALASIA** Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

**MÉXICO** Banamex, Banco Santander, Banco del Bajío, Banorte, Banco BBVA Bancomer.

**NUEVA ZELANDA** ANZ Bank.

**NICARAGUA** Banpro, Bancentro.

**NORUEGA** Nordea Bank.

**PAKISTÁN** Deutsche Bank.

**PANAMÁ** Banco Banistmo, Multibank, Credicorp Bank.

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

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

**POLONIA** Deutsche Bank

**PORTUGAL** Millennium BCP, Caixa Geral de Depósitos.

**PUERTO RICO** Banco Popular de Puerto Rico.

**REPÚBLICA CHECA** Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

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

**RUSIA** Deutsche Bank

**SINGAPURE** Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

**SUECIA** Nordea Bank.

**SUIZA** Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

**TAIWÁN** Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

**TAILANDIA** Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

**TURQUÍA** Deutsche Bank.

**UCRANIA** Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

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

**VIETNAM** Deutsche Bank, Vietinbank.

## Sede 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**

