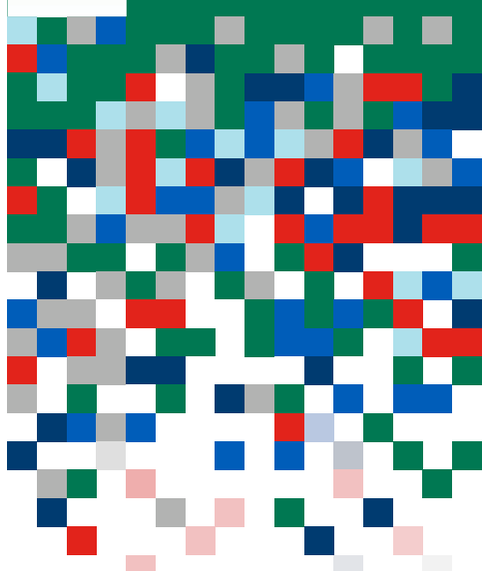
Informe Financiero

2017

Segundo Semestre



Banesco Contigo

Banesco
Contigo

ÍNDICE

Situación Económica-Financiera Segundo Semestre 2017	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
Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios (II Semestre 2017)	11
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	13
Informe del Auditor Externo	14
Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	14
Informe del Auditor Interno Sobre la Evaluación del Ambiente de Control Interno	15
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución	18
Información de Interés para los Accionistas	
Convocatorias	22
Informe de Gobierno Corporativo	23
Informe del Comisario	26
Informe de Gestión Corporativa	29

Situación Económica Financiera

Segundo Semestre 2017

Estimados clientes, colaboradores, accionistas y aliados sociales, ponemos en sus manos un resumen de nuestra gestión en el segundo semestre del año 2017. Hacemos este ejercicio de transparencia como parte de nuestro compromiso como Ciudadanos Corporativos.

Al cierre del año 2017, registramos activos totales por Bs. 30.788 millardos, lo que representó 21,32% del mercado (4,87 puntos porcentuales por encima del período anterior) y nos ubicó como el primer banco privado del país en esta categoría. Al 31/12/2017, presentamos un incremento en nuestros activos de Bs. 28.638 millardos, equivalentes a una variación de 1.332,0% versus el cierre de diciembre de 2016.

En cuanto al pasivo, alcanzamos un crecimiento en las captaciones del público de 1.364,2% (Bs. 26.175 millardos), elevándose el saldo al cierre del mes de diciembre de 2017 a Bs. 28.094 millardos. Banesco mantuvo su liderazgo en la banca privada, con una participación de mercado de 21,62% convirtiéndose en el banco con mayor ganancia de cuota en el año con 4,74 puntos porcentuales.

Seguimos comprometidos en el apoyo financiero a los sectores productivos del país, es por ello que al cierre de diciembre de 2017, el monto de nuestra cartera de crédito bruta ascendió a Bs. 7.595 millardos, lo cual representa un incremento de 677,5% en el año. Este crecimiento nos permitió cerrar con una participación de mercado de 18,27%, liquidando en el año más de 1.300.000 préstamos a través de las diferentes modalidades y líneas de negocio.

Para acompañar el crecimiento de nuestra institución, el Patrimonio de Banesco se incrementó en 745,3% ubicándose en Bs. 862 millardos, impulsado por la buena gestión de los resultados y por aportes patrimoniales que sumaron Bs. 80 millardos en el año.

Seguimos enfocados en el desarrollo de la Banca Digital. Registramos un récord en transacciones electrónicas con más 13 millones de operaciones por día en promedio, que sumaron 4,8 millardos de transacciones efectuadas en el año 2017, 61,16% más que en 2016. En octubre lanzamos Banesco Pago Móvil, nuestra App P2P, que acumulaba 885.157 transacciones al 31/12/2017 y sumaba más de 500.000 descargas a la fecha.

Asimismo, mantuvimos el liderazgo en el negocio de emisión de plásticos, con más de 7 millones de tarjetas de débito y crédito. Nos complace informar que culminamos el ejercicio 2017 con una red de 340 agencias, 1.377 cajeros automáticos, 536 equipos multifuncionales y más de 100.000 puntos de venta en todo el país.

En Banesco estamos comprometidos con la construcción de futuro. Nuestra inversión social estuvo destinada a la educación, la salud y la inclusión a lo largo de 2017. Al cierre del año pasado habíamos dedicado más de Bs. 11,86 millardos a proyectos y actividades de impacto social, tanto en la dimensión interna para beneficio de los Ciudadanos Banesco, como en la dimensión externa, que realizamos de la mano con nuestros socios y aliados sociales.

En cuanto a la dimensión externa, estrechamos nuestros lazos con instituciones que promueven la educación y la salud en la población, especialmente, en los estratos más vulnerables de la sociedad. Además de los aportes a proyectos materializados de la mano con nuestros socios sociales y aliados sociales, el año pasado ofrecimos el Programa de Formación de Microempresarios junto a nuestros aliados y graduamos a 5.658 emprendedores; realizamos los Presupuestos participativos con las comunidades en 9 regiones (Mérida, Distrito Capital, Carabobo, Zulia, Táchira, Nueva Esparta, Lara y Anzoátegui); en el último semestre del año presentamos cinco nuevos títulos de nuestro Fondo Editorial Banesco, todos en formato digital; y, como parte de nuestro Programa de Becas Banesco, beneficiamos a 167 jóvenes de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad de Margarita (UNIMAR). Asimismo, los integrantes del Voluntariado Banesco se sumaron a iniciativas realizadas junto a nuestros aliados para beneficio de las comunidades.

Cada uno de estos hitos reiteran el compromiso de Banesco con la sociedad venezolana. Por ello, agradecemos a nuestros clientes y usuarios por su confianza.

Oscar Doval García
Presidente Ejecutivo
Banesco Banco Universal, C.A.

Panorama de la Economía Venezolana

Segundo Semestre 2017

En materia petrolera, el acuerdo de recortes de producción realizado por la OPEP y 10 productores de crudo independientes para totalizar 24 países, permitió que los precios del barril de petróleo se impulsaran en la segunda mitad del año, pasando el crudo venezolano de un promedio 43,63 US$/b en el primer semestre a US$/b 49,92, incrementándose en US$/b 6,3 en dicho lapso y en US$/b 10 en relación al promedio de la segunda mitad de 2016.

Según fuentes de la OPEP, la producción de Venezuela concluyó 2017 en 1,622 millones B/d, disminuyendo en 29% en relación al año precedente. Las reservas internacionales, cuyo saldo la cierre de 2017 fue de US$ 9.524 millones, disminuyeron en US$ 483 millones en el semestre y en US$ 1.453 millones en el año.

Por su parte, la política cambiaria se mantuvo adoptando varios tipos de cambio, el preferencial en Bs/US$ 10 (Convenio Cambiario N° 35) utilizado para bienes prioritarios de la canasta básica (alimentos y medicinas) y una tasa DICOM, que se mantuvo hasta mayo y cuyo promedio hasta su fecha de vigencia fue de Bs/US$ 703,24 (Convenio Cambiario N° 33). En junio comenzó a funcionar un nuevo sistema alternativo para adquisición de divisas (DICOM), completamente electrónico, a través de subastas y gestionando la tasa de cambio mediante el uso de bandas, regido bajo el Convenio Cambiario N° 38, con una tasa inicial de Bs/US$ 2.010. La última subasta convocada en el 2017 fue el 31 de agosto y el tipo de cambio resultante fue Bs/US$ 3.345, implicando una devaluación de la moneda en el segundo semestre de 21% y en el año de 80%. El monto total adjudicado para personas naturales y jurídicas a través del DICOM durante el 2017 fue de US$ 390 millones.

La política fiscal se mantuvo expansiva, con 3 incrementos salariales en el segundo semestre que alcanzaron una variación de 173% en el salario mínimo, para un total de 5 ajustes en el año por 555%, acompañados de incrementos en el bono de alimentación, lo que implicó una variación del salario integral en el segundo semestre de 128% y en el año de 403%. Los ajustes realizados

La política fiscal se mantuvo expansiva, con 3 incrementos salariales en el segundo semestre que alcanzaron una variación de 173% en el salario mínimo

fueron efectuados en todas las escalas salariales de la Administración Pública Central y Descentralizada, Es así como el gasto fiscal en el segundo semestre alcanzó Bs. 32.000 millardos, aumentando en 644% con respecto al mismo lapso de 2016, para un total anual de Bs. 40.000 millardos, superior en 600% al de 2016.

Por su parte, los ingresos fiscales recaudados por el SENIAT ascendieron en 2017 a Bs. 20.599 millardos, aumentando en 517% en el año, siendo los ingresos por Impuesto al Valor Agregado (IVA) los de mayor peso sobre el total (55%), con un incremento de 492% en el ejercicio, mientras que el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), cuyo peso en los ingresos fue de 12%, culminó el período en Bs. 2.399 millardos.

El impacto fiscal se reflejó en los agregados monetarios, el incremento de la base monetaria según cifras preliminares se ubicó en el año en 1.737%, soportando el crecimiento exhibido en la Liquidez Monetaria de 1.121%, y que fue parcialmente impulsado por la actividad crediticia en 585,3%. El exceso de liquidez presente determinó un mercado interbancario con poca profundidad en el año y cuyas operaciones fueron menores en 76% a las negociadas en 2016 y la tasa promedio (0,76%) menor en 384 puntos bases.

SISTEMA BANCARIO

Al cierre del año 2017 se mantiene el mismo número de instituciones bancarias que en 2016, 31 en total, 24 de capital privado y 7 públicas, concentrando el sub-sector de bancos universales y comerciales el mayor porcentaje de los activos del mercado (98,92%).

El sistema bancario culminó el ejercicio con un total de 3.454 oficinas, 65.495 empleados, 8.946 cajeros automáticos y 362.145 puntos de venta a nivel nacional.

Se apreció durante el segundo semestre del año 2017 una mayor velocidad en el ritmo de crecimiento de los activos, alcanzando éstos en el mes de diciembre un monto de Bs. 145.435 millardos, lo cual representa un aumento de 433,7% (Bs. 117.374 millardos) en dicho lapso y de 1.005,0% (Bs. 131.365 millardos) con respecto al cierre de 2016.

Del análisis de los principales rubros del balance consolidado del sistema y sus variaciones al cierre del ejercicio correspondiente al año 2017 se constata un acelerado crecimiento de las captaciones del público que tras crecer 1.043,1%, cerraron 2017 con un saldo de Bs. 129.916 millardos, producto de la expansión de la liquidez monetaria en el período analizado, que produjo un incremento en la participación de las disponibilidades en la conformación del activo total en 25,8 puntos porcentuales en igual lapso, hasta situarse en 64,8%, con un saldo de Bs. 93.649 millardos, de los cuales el 96,5% corresponde a fondos mantenidos en el Banco Central de Venezuela, rubro que experimentó un incremento de 55,26% en el último mes del año y de 1.887,2% en los últimos doce meses

Respecto a la evolución de la cartera bruta, se apreció un crecimiento anual de Bs. 35.501 millardos, equivalente a una variación nominal de 585,3%, alcanzando un monto de Bs. 41.567 millardos al cierre del ejercicio. Se mantiene la tendencia descendente de la tasa de morosidad promedio, pasando ésta de 0,26% en 2016 a 0,06% en 2017.

Por destino del crédito, la cartera comercial obtuvo un incremento anual de Bs. 20.696 millardos (637,2%), concluyendo 2017 con un monto de Bs. 23.944 millardos. La cartera de créditos al consumo totalizó Bs. 5.850 millardos, con un aumento de Bs. 4.778 millardos, equivalente a 445,7%. Por su parte, los créditos agrícolas aumentaron en 4.573 millardos, alcanzando un total de Bs. 5.280 millardos (+646,8%). El financiamiento para la actividad manufacturera se incrementó en Bs. Bs. 3.072 millardos (+735,6%) para cerrar el año en Bs. 3.489 millardos.

Se aprecia nuevamente un menor peso de las inversiones en valores, pasando de representar el 10,9% de los activos en diciembre de 2016 a 2,9% en 2017, registrando una cifra en cartera de Bs. 4.243 millardos.

Respecto a las captaciones del público, se observó en 2017 un mayor ritmo de crecimiento (1.043,1%), cerrando con un saldo de Bs. 129.916 millardos, producto de la expansión de la liquidez monetaria en el período analizado.

Destacó también el incremento de 5,3% en el número de depositantes en las modalidades a la vista, de ahorros y a plazo, sumando 45.928.100 al mes de diciembre de 2017, de los cuales el 52,8% correspondió a depósitos a la vista.

Cabe mencionar la mayor capitalización del sistema financiero venezolano, ascendiendo el patrimonio a Bs. 4.675 millardos, luego de un aumento en 2017 de Bs. 4.018 millardos (611,6%).

Las operaciones correspondientes al año 2017 condujeron a un resultado neto de Bs. 1.977,6 millardos, lo cual representa un incremento de Bs. 1.717,8 millardos (661,2%) con respecto al ejercicio precedente, pudiendo apreciarse en los principales indicadores de gestión del sistema financiero, entre otros, mayor provisión para cobertura de cartera inmovilizada (3.489,8%), adecuados niveles de liquidez (72,08%), así como rendimientos sobre activo promedio (ROA) de 4,5% y sobre patrimonio promedio (ROE) de 115,3%.

Banesco Banco Universal

Segundo Semestre 2017

Banesco culminó el año 2017 como el banco privado de mayor crecimiento del mercado, con un activo total de Bs. 30.788 millardos, lo cual equivale a un aumento de Bs. 28.638 millardos (1332,0%) en los últimos doce meses, logrando una cuota de 21,32%.

Nos mantenemos como el primer banco privado del país atendiendo la demanda de financiamiento, concentrando el 18,3% de los préstamos brutos del mercado, con un monto en cartera al corte de diciembre de 2017 de Bs. 7.595 millardos, luego de registrar un crecimiento de Bs. 6.618 millardos (677,5%) con respecto a 2016, manteniendo apenas 0,01% de inmovilizaciones, muy por debajo de la media del sistema (0,06%), así como un nivel de provisión para cartera problemática lo suficientemente amplio (32.673%).

Contamos con una importante participación en el otorgamiento de créditos a nivel nacional, contabilizando al cierre del mes de diciembre de 2017 más de 2.800.000 préstamos en cartera. Somos líderes en financiamiento de la cartera comercial, con un monto al cierre del año 2017 de Bs. 4.538 millardos, equivalente a una cuota de mercado de 19,0%, superando la registrada el año anterior por 2,4 puntos porcentuales.

Mantenemos nuestro apoyo al sector agrícola liquidando durante el año 2017 más de 2.600 créditos, elevándose la cartera a Bs. 1.037 millardos, luego de un crecimiento de Bs. 940 millardos, lo cual sitúa a Banesco en el primer lugar del sistema, con una participación de 19,6%.

Registramos en 2017 un importante aumento en créditos al sector manufacturero, de Bs. 511 millardos, para un monto al cierre de Bs. 554 millardos, sumando de esta forma 5,4 puntos porcentuales a nuestra cuota, hasta ubicarse en 15,9%.

Como todos los años renovamos nuestro compromiso con los microempresarios del país, culminando el ejercicio 2017 con una cartera de Bs. 166 millardos y más de 29 mil préstamos liquidados en el año, lo cual nos posiciona en el 2° lugar del sistema, con un share de mercado de 10,4%.

Consolidamos nuestro liderazgo como primer banco del país en recursos manejados del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV), con un saldo de Bs. 77 millardos a diciembre de 2017, experimentando un incremento de Bs. 47 millardos con respecto al año anterior, para una participación de mercado de 33,3%.

Con respecto al pasivo, mostramos el mayor crecimiento de la banca privada en captaciones del público (+Bs. 26.175 millardos) con respecto al mes de diciembre de 2016, contando con más de 5,6 millones de depositantes en las modalidades a la vista, de ahorros y a plazo, para un saldo al cierre de 2017 de Bs. 28.094 millardos, lo cual representa una participación de 21,6%, 4,7 puntos porcentuales por encima de la reflejada el año precedente.

El patrimonio total de Banesco Banco Universal experimentó un aumento de Bs. 760 millardos en 2017, ubicándose en el primer lugar del sistema bancario con una cifra de Bs. 862 millardos, para un índice de adecuación patrimonial de 11,08% y un coeficiente de capital ponderado por riesgo de 12,52%, superando en ambos casos los mínimos exigidos legalmente, de 9,0% y 12,0%, respectivamente.

Para concluir es importante destacar la favorable gestión de la Institución durante el período analizado, logrando un resultado neto en 2017 de Bs. 469 millardos, reafirmando una vez más la excelente trayectoria que nos ha distinguido en el mercado bancario nacional.

Resumen Financiero

Expresado en Millardos de Bs.	Primer Semestre 2016	Segundo Semestre 2016	Primer Semestre 2017	Segundo Semestre 2017	Crecimiento II Semestre 2017 II Semestre 2016 Absoluto	Crecimiento II Semestre 2017 II Semestre 2016 %	Crecimiento II Semestre 2017 I Semestre 2017 Absoluto	Crecimiento II Semestre 2017 I Semestre 2017 %
Total del Activo	**982,1**	**2.150,0**	**4.861,0**	**30.788,1**	**28.638**	**1332,0%**	**25.927**	**533,4%**
Disponibilidades	260,2	905,0	2.304,7	21.152,9	20.248	2237,3%	18.848	817,8%
Inversiones en Títulos Valores	154,6	189,0	176,7	746,7	558	295,0%	570	322,5%
Cartera de Créditos Neta	509,2	952,5	2.106,5	7.424,5	6.472	679,5%	5.318	252,5%
Cartera de Créditos Bruta	522,6	976,9	2.160,5	7.595,4	6.618	677,5%	5.435	251,5%
Captaciones del Público	**859,8**	**1.918,8**	**4.329,5**	**28.094,4**	**26.176**	**1364,2%**	**23.765**	**548,9%**
Depósitos a la Vista	752,4	1.723,4	3.946,8	26.215,8	24.492	1421,2%	22.269	564,2%
Depósitos de Ahorro	99,4	182,9	336,1	1.737,3	1.554	849,7%	1.401	416,8%
Depósitos a Plazo	0,9	1,2	1,6	3,2	2	175,3%	2	101,9%
Otros	7,1	11,3	45,0	138	127	1118,3%	93	207,1%
Total del Patrimonio	**66,0**	**102,0**	**292,7**	**862,3**	**760**	**745,4%**	**570**	**194,6%**
Activos de los Fideicomisos	**28,1**	**34,7**	**66,7**	**118,1**	**83**	**240,4%**	**51**	**77,1%**
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	**23,1**	**30,9**	**42,9**	**77,9**	**47**	**151,8%**	**35**	**81,5%**
Ingresos Financieros	62,2	111,6	204,7	717,0	605	542,6%	512	250,2%
Gastos Financieros	12,1	13,9	16,9	52,8	39	279,2%	36	213,5%
Margen Financiero Bruto	50,1	97,6	187,9	664,2	567	580,2%	476	253,5%
Margen de Intermediación Financiera	56,3	108,5	208,8	862,3	754	694,5%	654	313,0%
Gastos de Transformación	29,9	48,7	100,4	279,2	231	473,8%	179	178,2%
Impuesto sobre la Renta	8,2	16,4	24,1	128,7	112	686,0%	105	434,0%
Resultado Neto	**14,0**	**35,3**	**69,9**	**399,0**	**364**	**1028,9%**	**329**	**471,0%**
Cartera Agrícola Acumulada	73,3	96,5	280,5	1.037,4	941	975,0%	757	269,9%
Captaciones de Entidades Oficiales	43,0	49,0	117,5	576,4	527	1075,5%	459	390,6%
Microcréditos	19,4	22,8	37,5	166,7	144	630,9%	129	344,1%
Créditos Comerciales	241,4	538,2	1.175,7	4.538,6	4.000	743,2%	3.363	286,0%
Créditos al Consumo	125,6	212,8	510,3	1.176,4	964	452,9%	666	130,6%
Vehículos	15,2	24,0	20,1	17,1	-7	-28,9%	-3	-15,1%
Tarjetas de Crédito	125,6	212,8	510,3	1.176,4	964	452,9%	666	130,6%
Préstamos Hipotecarios	18,9	23,7	23,7	62	38	159,5%	38	159,4%

Ratios				
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	1475,34%	1824,74%	4986,88%	32673,44%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,17%	0,14%	0,05%	0,01%
Resultado Neto / Activo Promedio	3,21%	4,21%	4,43%	5,64%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	46,19%	69,45%	83,18%	140,05%
Liquidez Ampliada	38,08%	51,58%	55,02%	75,55%

Pronunciamiento de Los Informes de Riesgo Crediticio

La gestión de Riesgo de Crédito al cierre del Segundo Semestre de 2017 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 0,01% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 32.673,44%.

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 segundo semestre de 2017, 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 año 2018.

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 cuatrocientos treinta y siete (437) 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

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurado	Vencido	Litigio	Total	% Participación
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	3.461.608.987.113	7.239.020	89.350.747	0	3.461.705.576.880	45,58%
Establecimientos Financieros, Seguros Bienes	2.258.411.844.575	46.745.607	429.632.644	0	2.258.888.222.827	29,74%
Agrícola, Pesquera y Forestal	998.390.578.461	2.559.720	625.000	0	998.393.763.180	13,14%
Industria Manufacturera	552.074.718.255	2.522.461	0	0	552.077.240.716	7,27%
Servicios Comunales, Sociales y Personales	125.379.208.175	741.065	3.405.402	0	125.383.354.643	1,65%
Construcción	105.948.673.158	0	0	0	105.948.673.158	1,39%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	72.376.593.420	2.125.217	26.873	0	72.378.745.511	0,95%
Electricidad, Gas y Agua	14.873.872.459	0	0	0	14.873.872.459	0,20%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	5.700.878.279	0	0	0	5.700.878.279	0,08%
Total Cartera Bs.	7.594.765.353.896	61.933.090	523.040.666	0	7.595.350.327.653	100,00%

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

Banesco Banco Universal

R.I.F. J-07013380-5

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Oscar Doval García
Miguel Ángel Marcano C.
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández M.

COMISARIOS
Carolina A. Arellano Suárez
María E. Medina Silva

SECRETARIO
Marco Tulio Ortega Vargas

Capital Suscrito	**Bs.**	**1.250.000.000,00**
Capital pagado	**Bs.**	**1.250.000.000,00**
Reservas de Capital	**Bs.**	**861.022.692.015,11**

AUDITORES EXTERNOS

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

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO		
	dic-17	**dic-16**
DISPONIBILIDADES	**21.152.860.840.319**	**905.020.609.980**
Efectivo	208.834.061.191	40.489.013.715
Banco Central de Venezuela	20.365.277.639.810	817.811.329.103
Bancos y otras instituciones financieras del país	89.832.042.806	12.693.740.960
Bancos y corresponsales del exterior	250.236.235	120.448.214
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	488.666.860.277	33.906.077.988
(Provisión para disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**746.667.363.866**	**189.014.925.897**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	10.805.032.000	19.910.368.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	61.034.395.757	64.698.849.711
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	59.286.509.835	62.795.293.074
Inversiones de disponibilidad restringida	549.382.334	505.176.922
Inversiones en otros títulos valores	614.992.043.940	41.105.238.190
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**7.424.454.945.280**	**952.465.752.571**
Créditos vigentes	7.594.765.353.896	975.501.840.612
Créditos reestructurados	61.933.090	72.247.341
Créditos vencidos	523.040.666	1.339.509.084
Créditos en litigio	0	310.450
(Provisión para cartera de créditos)	(170.895.382.372)	(24.448.154.916)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**108.926.072.374**	**17.965.810.788**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	15.932.776.333	2.519.728.328
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	88.291.602.140	13.874.789.411
Comisiones por cobrar	4.849.331.401	1.870.132.814
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(147.637.500)	(298.839.765)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**209.277.806**	**20.204.293**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	209.277.806	20.204.293
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**159.117.761**	**283.653.854**
BIENES DE USO	**388.878.969.484**	**28.872.164.386**
OTROS ACTIVOS	**965.931.631.573**	**56.402.928.999**
TOTAL DEL ACTIVO	**30.788.088.218.463**	**2.150.046.050.768**

PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO	**dic-17**	**dic-16**
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**28.094.374.319.084**	**1.918.802.308.938**
Depósitos a la Vista	26.215.774.141.372	1.723.374.859.838
Cuentas corrientes no remuneradas	17.718.663.122.951	957.726.671.549
Cuentas corrientes remuneradas	8.391.389.441.983	622.398.779.632
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	28.716.045	78.350.805
Depósitos y Certificados a la Vista	105.692.860.393	143.171.057.852
Otras obligaciones a la vista	138.084.224.149	11.333.642.551
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	1.737.295.955.743	182.924.136.300
Depósitos a plazo	3.219.997.820	1.169.670.249
Títulos valores emitidos por la institución	0	0
Captaciones del público restringidas	0	0
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**12.811.551**	**13.183.771**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**710.841.010.545**	**32.072.200.675**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	710.840.676.922	31.657.530.517
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	333.623	414.670.158
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**17.814.468**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**44.483.829**	**86.290.379**
Gastos por pagar por captaciones del público	44.452.421	84.472.929
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	31.408	1.817.450
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**1.120.542.901.439**	**97.054.437.166**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**29.925.815.526.448**	**2.048.046.235.397**
GESTIÓN OPERATIVA	**0**	**0**
PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL	**1.250.000.000**	**1.250.000.000**
Capital pagado	1.250.000.000	1.250.000.000
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**80.000.000.000**	**0**
RESERVAS DE CAPITAL	**1.368.235.823**	**1.347.379.750**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**216.995.086.694**	**6.342.440.234**
RESULTADOS ACUMULADOS	**562.542.909.254**	**93.736.701.238**
PARA LA VENTA	**151.350.530**	**(641.815.565)**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(34.890.286)**	**(34.890.286)**
TOTAL DE PATRIMONIO	**862.272.692.015**	**101.999.815.371**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**30.788.088.218.463**	**2.150.046.050.768**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**1.164.959.305.082**	**144.895.253.768**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**118.140.596.859**	**34.701.406.310**
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	**2.869.109.557**	**500.350.917**
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (REGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	**77.860.460.727**	**30.916.202.222**
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	**18.625.526**	**19.789.464**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**73.368.387.261.832**	**7.028.929.004.873**
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	**30.843.919**	**29.609.185**

Estado de Resultados de Publicación por los periodos del 01/07/2017 al 31/12/2017 y 01/06/2016 al 31/12/2016 (Expresado en Bolívares)

	dic-17	**dic-16**
INGRESOS FINANCIEROS	**717.017.209.471**	**111.577.340.845**
Ingresos por disponibilidades	2.314.401	2.492.497
Ingresos por inversiones en títulos valores	19.928.897.584	7.169.520.132
Ingresos por cartera de créditos	697.050.499.905	104.382.048.017
Ingresos por otras cuentas por cobrar	35.497.581	22.800.069
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	0	480.130
GASTOS FINANCIEROS	**52.832.142.928**	**13.933.566.353**
Gastos por captaciones del público	52.831.486.198	13.754.260.836
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	656.730	179.305.517
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**664.185.066.543**	**97.643.774.492**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	1.892.802.586	543.767.627
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	**118.903.678.073**	**13.482.971.198**
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	118.903.678.073	13.482.971.198
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**547.174.191.056**	**84.704.570.921**
Otros ingresos operativos	412.217.060.370	34.507.023.864
Otros gastos operativos	97.082.246.038	10.678.007.056

	dic-17	**dic-16**
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**862.309.005.388**	**108.533.587.729**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**279.230.026.973**	**48.659.136.628**
Gastos de Personal	75.455.328.105	16.223.571.670
Gastos Generales y Administrativos	169.234.289.802	25.608.222.051
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	31.013.220.518	6.061.282.421
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	3.527.188.548	766.060.486
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**583.078.978.415**	**59.874.451.101**
Ingresos por bienes realizables	17.006.976.134	984.916.929
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	50.935.677	168.190.119
Gastos por bienes realizables	112.683.134	70.430.778
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	71.909.702.738	9.121.355.927
MARGEN OPERATIVO NETO	**528.114.504.354**	**51.835.771.444**
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	449.130.545	119.545.176
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**527.665.373.809**	**51.716.226.268**
Impuesto sobre la renta	128.686.000.000	16.372.587.000
RESULTADO NETO	**398.979.373.809**	**35.343.639.268**
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	0	0
Utilidades estatutarias	0	0
Junta Directiva	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	6.250.000	6.250.000
RESULTADOS ACUMULADOS	**398.973.123.809**	**35.337.389.268**
Aporte Losep	5.649.057.886	555.663.991

Nakary Cova
Contador General

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD		
Reserva Legal	0	0
Reserva por otras disposiciones	6.250.000	6.250.000
Superávit Restringido	199.489.686.905	17.671.819.634
Superávit por aplicar	199.483.436.905	17.665.569.634
Resultado Neto	**398.979.373.809**	**35.343.639.268**

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

Segundo Semestre 2017

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 segundo semestre de 2017 se reportaron 7.012 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 9.163.903.972. Fueron gestionados 6.049, de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 3.455 con un reintegro de Bs. 5.668.747.320.
Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el segundo semestre de 2017, 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 99,82%.

Tabla 1. Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados Segmentados por Estatus

	Gestionados					En Proceso		% de Cumplimiento
	Procedentes			No Procedentes				
Mes de Reporte	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	Monto de Reintegrado	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	
Julio	857	16.642.004	14.953.876	572	179.023.179	277	104.794.752	99,86%
Agosto	904	15.391.575	13.650.653	634	312.252.891	245	115.560.990	99,80%
Septiembre	727	20.347.778	17.863.294	512	371.280.512	128	73.488.661	100,00%
Octubre	496	21.741.575	18.180.963	396	645.098.072	70	50.312.460	99,78%
Noviembre	300	69.368.677	63.711.382	277	422.389.867	99	176.093.263	99,83%
Diciembre	171	5.549.014.630	5.540.387.152	203	472.053.541	144	549.049.545	99,20%
Total II Sem	3.455	5.692.506.239	5.668.747.320	2.594	2.402.098.062	963	1.069.299.671	99,82%

b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

Tabla 2. Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados Segmentados por Instrumento Financiero

	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente	
Mes de Reporte	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo
Julio	72	15.970.636	1.596	271.495.130	5	2.644.149	33	10.350.021	0	0
Agosto	70	10.379.795	1.668	354.172.104	11	14.439.901	34	64.213.656	0	0
Septiembre	75	16.031.335	1.254	404.440.666	16	31.294.793	22	13.350.156	0	0
Octubre	112	20.798.775	814	563.376.733	13	29.505.412	23	103.471.187	0	0
Noviembre	154	69.165.169	496	535.743.104	8	12.833.793	18	50.109.740	0	0
Diciembre	113	53.150.453	386	6.461.993.178	4	38.841.246	15	16.132.839	0	0
Total II Sem.	596	185.496.163	6.214	8.591.220.915	57	129.559.294	145	257.627.599	0	0

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

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 más 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.

Asimismo, a través de las circulares SIB-II-GGR-GNP-10189 de fecha 07 de abril de 2016 y SIB-II-GGR-GNP-24974 del 22 de noviembre de 2017, la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) otorga excepción regulatoria para determinar el Índice de Adecuación de Patrimonio Contable", previsto en el artículo 6 de la citada Resolución N° 305.09, en los términos siguientes:

SIB-II-GGR-GNP-10189
(Fecha 07 de abril de 2016)

a) Excluir del Activo total, según la definición contemplada en el artículo 2 de la referida Resolución, el saldo de las siguientes partidas:

- Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela.
- Colocaciones en el Banco Central de Venezuela
- Disponibilidades de la Institución bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal)
- Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA)

b. Incluir en el Patrimonio Contable, de acuerdo a la definición contemplada en el prenombrado artículo 2, el monto correspondiente a la:

- Provisión genérica para cartera de crédito y microcréditos
- Provisión anticíclica para cartera de crédito y microcréditos.

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

SIB-II-GGR-GNP-12738
(Fecha 27 de abril de 2016)

Las instituciones bancarias deben incluir dentro de la determinación del patrimonio primario (Nivel I), el monto correspondiente a la provisión genérica y anticíclica.

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

SIB-II-GGR-GNP-24974
(Fecha 22 de noviembre de 2017)

- Se deducirá del activo total el saldo correspondiente a los "Efectos de cobro inmediato", así como, la variación mensual que experimente la subcuenta 111.01 "Efectivo" del Rubro 110.00 "Disponibilidades" del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.
- A los efectos de la variación mensual antes indicada, se considerará el saldo en la referida subcuenta 111.01 "Billetes y Monedas" al cierre de noviembre de 2016.

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%).

Los "Efectos de Cobro Inmediato" excepcionalmente computarán como partidas con ponderación de riesgo de cero por ciento (0%).

Cabe destacar, que las excepciones relativas a la circular SIB-II-GGR-GNP-24974 serán aplicables para los Indicadores correspondientes al cierre de los meses de noviembre y diciembre de 2017.

Resolución N° 025.17
(Fecha 28 de marzo de 2017)

Se establecieron las "Normas Relativas a la Aplicación de la Revaluación de Activos en las Instituciones Bancarias" mediante la cual, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario instruye que el importe de la Revaluación "no podrá superar el total del Patrimonio Primario (Nivel I) de la Institución considerando los parámetros establecidos en la Norma que regula el cálculo del Índice de Adecuación Patrimonial Total. De igual manera, indica en su Art. 6 que "El registro del importe de la revaluación de activos en el rubro del Activo se realizará en las cuentas y subcuentas establecidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, con contrapartida en la cuenta del rubro Patrimonio 351.00 "Ajuste por Revaluación de bienes".

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 y Diciembre de 2017, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Diciembre 2017	Junio 2017
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	11,08%	13,60%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	12,52%	15,30%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	12,52%	15,30%

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre de Diciembre 2017, 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:

- 340 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express)
- 102.370 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS Web)
- 1.377 Cajeros Automáticos (841 Monofuncionales y 536 Multifuncionales).
- 93 Corresponsales No Bancarios

Informe Del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2017 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 y Rentabilidad

Principales Indicadores Financieros	Dic. 17	Jun. 17	Dic. 16	Jun. 16
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	11,08%	13,60%	10,98%	12,38%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	2577,88%	828,80%	961,64%	449,22%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,25%	2,50%	2,50%	2,56%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,01%	0,05%	0,14%	0,17%
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	9,60%	10,46%	8,45%	7,93%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	35,76%	41,50%	38,07%	39,11%
4. Rentabilidad				
Resultado Neto / Activo Promedio	5,64%	4,43%	4,21%	3,21%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	140,05%	83,18%	69,45%	46,19%
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	75,29%	53,23%	47,17%	30,26%
(Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	75,55%	55,02%	51,58%	38,08%

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio

Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Segundo Semestre 2017

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 064.14 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 julio 2017 y el 31 de diciembre 2017, 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 2017.

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 6 (seis) 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 2017 Segundo 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 el segundo semestre 2017, 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 resoluciones, circulares y oficios emanados por SUDEBAN, así como otras regulaciones vigentes relacionadas con la actividad bancaria aplicables en las revisiones efectuadas.

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

—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, casos especiales, o solicitudes emanadas del Comité de Auditoría.

—Para el cierre del segundo semestre 2017 de acuerdo a la programación realizada, Auditoría Interna, concluyó:

Clase de Auditoría	Programado
Auditorías Programadas culminadas	40
Auditorías No Programadas	18
Total	58

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 mismo, se realizó auditoría 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, Agencias y Empleados). 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 procesos, aplicativos y componentes, comunicaciones, enlaces e interfaces establecidos en el Plan de Auditoría.

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.

De las revisiones efectuadas a los controles internos de las Unidades y procesos de Banesco Banco Universal, C.A. durante el segundo semestre de 2017, se obtuvo una Calificación Promedio de 1,69 SATISFACTORIO; 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 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 Sudeban

Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA	OFICIOS
Asamblea General de Accionistas	
18/07/17	**SIB-II-GGIR-GSRB-14551**. Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2016, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las normativas legales vigentes relacionadas con la materia de riesgos.
31/07/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-15821.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2017.
28/08/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-18057**. Consideraciones realizadas a los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2017.
25/09/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-20087.** Consideraciones realizadas a los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2017.
26/09/18	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-20174**. Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2017.
10/11/17	**SIB-II-GGR-GA-23707.** Consideraciones sobre las postulaciones de los miembros de la Junta Directiva del Banco, aprobadas en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de septiembre de 2016.
13/11/17	**SIB-II-GGR-GA-23970.** Consideraciones a las ratificaciones de los cargos de Comisarios y Defensor del Cliente y Usuario Bancario realizadas en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2017.
17/11/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-24571.** Consideraciones realizadas a los recaudos de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 20 de noviembre de 2017.
21/11/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-24777.** Consideraciones realizadas a los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2017.
16/12/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-26969.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18 de diciembre de 2017.
28/12/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-28103.** Consideraciones realizadas a los recaudos correspondientes a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2017.

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR (CONTINUACIÓN)

FECHA	OFICIOS
Visitas de Inspección	
31/07/17	**SIB-DSB-UNIF-15761.** Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada a la Agencia ubicada en el Centro Comercial Sambil San Cristóbal (código 261) en el Estado Táchira, la cual tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las regulaciones establecidas en el Capítulo II de la Administración Integral de Riesgos LC/FT y el Capítulo III Políticas y Procedimientos para la Administración del Riesgo de LC/FT.
08/08/17	**SIB-DSB-UNIF-16379.** Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada a las Agencias ubicadas en Coro (código 021), Punto Fijo (código 087) y Comunidad Cardón (código 0439), la cual tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las regulaciones establecidas en la Resolución 119-10.
01/09/17	**SIB-II-GGIR-GSRB-18443.** Seguimiento a los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte al 30 de junio de 2015, la cual tuvo como objeto la evaluación del cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones N° 136.03 "Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos" y N° 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos".
23/11/17	**SIB-II-GGIR-GSRB-25127.** Seguimiento a los resultados obtenidos en la visita de Inspección Especial efectuada con fecha de corte al 31 de mayo de 2017, la cual tuvo como objeto la evaluación del cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones N° 136.03 "Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos" y N° 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos".
01/12/17	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-25861.** Seguimiento a los resultados obtenidos en la Visita de Inspección General efectuada con fecha de corte al 31 de diciembre de 2016.
06/12/17	**SIB-DSB-UNIF-26359.** Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada a la Agencia ubicada en Tumeremo (código 510) Estado Bolívar, la cual tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las regulaciones establecidas en el Capítulo II de la Administración Integral de Riesgos LC/FT y el Capítulo III Políticas y Procedimientos para la Administración del Riesgo de LC/FT.
12/12/17	**SIB-DSB-UNIF-26581.** Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada a las agencias: Lago Mall (195), Paraíso (453), Los Niveles (073), Satélite La Limpia (003) y Bella Vista (086), ubicadas en Maracaibo estado Zulia, la cual tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de las regulaciones establecidas en la Resolución 119-10.
Otros	
20/07/17	**SIB-II-CCSB-14804.** Se autorizan las modificaciones del Reglamento que regulan las actividades del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
22/09/18	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-20037.** Se autoriza el registro contable del importe correspondiente a la segunda fase de la revaluación de activos de conformidad con la Resolución N° 101.17.

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

FECHA	CIRCULARES
12/07/17	**SIB-II-GGR-GNP-13992.** Presentación de la información complementaria referente a los Estados Financieros Consolidados y/o combinados, de acuerdo con los principios de contabilidad de aceptación general; así como de los Estados Financieros Auditados Semestrales Individuales de Publicación Ajustados por la Inflación.
25/07/17	**SIB-II-GGR-GNP-15281.** Excepción regulatoria a lo contemplado en los Artículos 7 y 15 de la Resolución N° 641.10 de fecha 23 de diciembre de 2010, relativa a las Normas que Regulan el uso de los Servicios de la Banca Electrónica.
25/07/17	**SIB-II-GGR-GNP-15309.** Lineamientos para determinar la Relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones Contingentes, aplicando Criterios de Ponderación con Base en Riesgo.
03/08/17	**SIB-II-GGR-GNP-16068.** 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.
18/08/17	**SIB-II-GGR-GNP-17248.** Se instruye la suspensión de los productos, servicios, convenios, acuerdos o contratos con personas jurídicas o firmas personales, mediante los cuales se permite el retiro en efectivo a través de Tarjetas de Débito o Crédito, a excepción de los Cajeros Automáticos y los Corresponsales No Bancarios.
24/08/17	**SIB-II-GGR-GNP-17786.** Se instruye el cumplimiento de estrategias que deben aplicar las Instituciones Bancarias a fin de optimizar la atención y el servicio prestado a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados.
18/08/17	**SIB-II-GGR-GNP-18397.** Diferimiento de los Artículos 24 al 31 de la Resolución N° 136.15 de fecha 11 de noviembre de 2015, contentiva de las Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos.
08/09/17	**SIB-II-GGR-GNP-19151.** Optimización de la atención de los pensionados en la Red Comercial de Agencias, Oficinas y Sucursales de las Instituciones Bancarias.
12/09/17	**SIB-II-GGR-GNP-19260.** Resolución N° 101.17 contentiva de las "Normas Relativas a la aplicación de la segunda fase de Revaluación de activos en las Instituciones Bancarias".
25/09/17	**SIB-II-GGR-GNP-20126.** Lineamientos para determinar la Relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones Contingentes, aplicando Criterios de Ponderación con Base en Riesgo.
23/10/17	**SIB-II-GGR-GNP-22245.** Modificación de la Resolución N° 524.10, contentiva de las "Normas para unificar la información mostrada en las pantallas de los Cajeros Automáticos o electrónicos destinados al uso de los clientes y usuarios del sistema bancario".
24/10/17	**SIB-II-GGR-GNP-22290.** Evitar la Discriminación, Restricción, Disuasión o Prohibición de Apertura y Mantenimiento de los instrumentos de captación.
08/11/17	**SIB-II-GGR-GNP-23502.** Lineamientos que se deben considerar para realizar la convocatoria de las Asambleas de Accionistas.
22/11/17	**SIB-II-GGR-GNP-24974.** Lineamientos para determinar la Relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones Contingentes, aplicando Criterios de Ponderación con Base en Riesgo.

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS

CONVOCATORIAS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital Suscrito y Pagado
Bs. 1.250.000.000

Convocatoria Asamblea Ordinaria de Accionistas

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 22 de marzo de 2018 a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2017.

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

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

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ | Presidente.

La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D" del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 23 de febrero de 2018.

RIF: J07013380-5

Convocatoria Asamblea Extraordinaria de Accionistas

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 22 de marzo de 2018 a las 8:45 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco.

SEGUNDO: De acuerdo a lo que sea decidido, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales relativo al Capital Social.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ | Presidente.

La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D" del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 23 de febrero de 2018.

RIF: J07013380-5

Convocatoria Asamblea Extraordinaria de Accionistas

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 22 de marzo de 2018 a las 9:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Reducir el Capital Social del Banco en Sesenta Mil Bolívares (Bs.60.000,00), a consecuencia del rescate de seis mil (6.000) 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 Sesenta Mil Bolívares (Bs.60.000,00), 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.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ | Presidente.

La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D" del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 23 de febrero de 2018.

RIF: J07013380-5

Informe de Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Banesco Banco Universal, C.A., es un Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela, autorizado para realizar 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.

La Junta Directiva 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.

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.

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.

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.

Oficial de Cumplimiento

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

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

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

Comité de Auditoría

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

Comité de Riesgo

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, fijando los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del Banco en materia de crédito, mercado, legal, negocios, entre otras, conforme a la

legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. Adicionalmente, apoya tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

Comités de Crédito

La Junta Directiva, reservándose el ejercicio de esta atribución, delegó en comités de crédito facultades para conceder créditos en cualquiera de las modalidades permitidas por la 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 Activos y Pasivos (ALCO)

Constituye el órgano directamente responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio; interés y cambiario) y de la adecuación patrimonial, analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y define las estrategias financieras a corto y medio plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados. Su principal objetivo es gestionar desde la perspectiva financiera, comercial y de riesgo, los activos y pasivos del Banco, logrando anticiparse a las amenazas y oportunidades del mercado, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera.

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 con 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.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

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

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

Responsabilidad: ser responsable en el desempeño de sus actividades, lo que implica asumir plenamente las competencias, funciones y tareas encomendadas, e incluso tener iniciativa y ser diligentes en el cumplimiento de todos los requisitos y exigencias inherentes a su cargo, hacer el mejor uso del tiempo, y dar lo mejor ante toda persona.

Confiabilidad: garantizar el cumplimiento del secreto bancario y de cualquier otro dato de carácter confidencial de los clientes, salvo que una autoridad solicite determinada información dentro del ámbito de sus competencias; y no utilizar para su lucro personal o para terceros las informaciones de las que disponga debido al ejercicio de sus funciones, competencias o labores. Asimismo, dirá la verdad en toda circunstancia, responderá con sinceridad, reconocerá sus errores y pedirá ayuda cuando sea necesario.

Calidad: mantener un comportamiento caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona, realizando cada tarea con el mayor cuidado, esforzándose por superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios.

Innovación: estar al día con las nuevas tecnologías, haciendo un uso adecuado de éstas, generando nuevas formas de hacer las cosas, analizando los riesgos y apegado al Código de Ética y Conducta de la Institución.

Informe Del Comisario

Banesco Banco Universal, C.A.

Semestre terminado el 31 de diciembre de 2017 • Caracas, 09 de febrero de 2018

A los Accionistas y la Junta Directiva

En 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 y ratificada en Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 30 de marzo de 2017, 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 el balance general al 31 de diciembre de 2017, 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; adjuntos al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) emitidos en fecha 08 de febrero de 2018, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2017, asistí en mi carácter de Comisario a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, ambas celebradas en fecha 28 de septiembre de 2017.

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 31 de diciembre de 2017, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 08 de febrero de 2018, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2017, 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 31 de diciembre de 2017, presentadas en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes de fecha 08 de febrero de 2018, 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 (SUDEBAN), las siguientes provisiones al 31 de diciembre de 2017 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 (SUDEBAN):

Provisión para Cartera de Créditos	170.895.382.372
Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros	147.637.500
Provisión para Otros Activos	358.951.400

Asimismo, con base en la evaluación sobre la cartera de Inversiones en Títulos Valores y sus rendimientos por cobrar al 31 de diciembre de 2017, la presentación, valoración y valuación son razonables, y en mi opinión, no requieren constitución de provisión a esa fecha.

Cabe destacar, que como parte de mi evaluación, efectué la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado al 31 de diciembre de 2017.

En relación a lo anterior, observé que en Oficio identificado con letras y número SBIF-II-GGIBPV-GIBPV5-25861 de fecha 30 de noviembre de 2017, la SUDEBAN remite sus consideraciones a las comunicaciones consignadas por el Banco en fechas 12 de julio y 4 de agosto de 2017, relacionado con el Oficio N° SBIF-II-GGIB-PV-GIBPV6-12510 de fecha 23 de junio de 2017, con ocasión de los resultados de la Visita de Inspección General efectuada con fecha de corte al 31 de diciembre de 2016, el cual señala, entre otros aspectos, lo siguiente:

- No fue recibida la confirmación de custodia del título valor propiedad del Banco en moneda extranjera por US$ 1,800,000.00, reportado en custodia en el Standard Chartered Bank New York, sobre la cual la SUDEBAN observó que se recibieron comunicaciones para el corte del 31 de diciembre de 2016 y 30 de junio de 2017, por US$ 1,700,000.00, adicionalmente destaca que Banesco Fiduciario, tiene resguardo en el precitado Banco extranjero un certificado de ahorro con el valor nominal de US$ 5,756,222.20, del cual no se obtuvo la respectiva certificación de custodia. De lo anterior, la Sudeban insta al Ban-

co a realizar las gestiones necesarias a los fines que se consignen las respectivas certificaciones, en original, en un plazo de quince (15) días hábiles; de lo contario, deberá proceder a constituir una provisión del 100% de dichos títulos. En fecha 26 de diciembre de 2017, el Banco remite al Organismo sus consideraciones y soportes del caso, y solicita su valoración y verificación de la titularidad, existencia y disponibilidad de los títulos en el banco extranjero.

De lo anterior, pude observar, original de la confirmación enviada por parte del Standard Chartered Bank New York a los auditores externos; así como, títulos mantenidos en custodia por cartera propia y por el Fideicomiso Banco por US$ 1,800,000.00 y US$ 5,756,222.20, respectivamente.

- En cuanto a los argumentos presentados por el Banco, referidos al registro en la cuenta 122.00 "Inversiones en títulos valores disponible para la venta" de títulos emitidos por PDVSA, que presentan plazo superior a un año desde su contabilización, las consideraciones serán comunicadas en oficio aparte.

  De lo anterior, observé que el Banco mantiene los títulos de PDVSA por Bs. 5.583, los cuales se encuentran en proceso de análisis por parte de la Sudeban.

- En arqueo realizado en fecha 14 de marzo de 2017, a los títulos materializados mantenidos en custodia de la entidad bancaria, no se verificó la existencia del documento físico de las acciones de algunas empresas y en su defecto se encontraron las confirmaciones de los custodios, entre ellas, Banesco Seguros, C.A., Caja Venezolana de Valores, S.A., Corporación Suiche 7B, C.A., General de Seguros, C.A.; así como, el Registro Mercantil de Inmobiliaria Proyecto 675271, C.A. en el cual se evidencia que la Entidad Bancaria es propietaria de 10.000 acciones. Adicionalmente, el Banco deberá informar las acciones realizadas para concretar la venta de la participación que mantiene en el capital de las empresas de seguros, de SOGAMPI, clubes y de otras compañías privadas.

  De lo anterior, observé que aún permanecen algunas acciones sin la documentación física, manteniéndose certificaciones, estados de cuentas, títulos provisionales, de las siguientes empresas: Banesco Seguros, C.A., Corporación Suiche 7B, General de Seguros, C.A., Proyecto 675271, C.A., Mondex de Venezuela, Telares de Palo Grande, entre otras. De lo anterior, el Banco comenta que la emisión de títulos es opcional o potestativa de la compañía, siendo la titularidad de las acciones demostrada a través de los Libros de Accionistas, por lo que no considera necesario otra documentación adicional a la descrita anteriormente. Por otra parte, es de destacar, que observé que se concretó la venta de las acciones de SOGAMPI en el mes de septiembre de 2017.

Las reservas, provisiones y apartados; así como, los dividendos decretados y los apartados estatutarios, cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia; por lo tanto los administradores del Banco han cumplido con los deberes que se establecen en la Ley, el documento constitutivo, los estatutos y el ordenamiento legal vigente.

El Banco ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular Nº HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), conforme lo establece la Circular Nº HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

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 31 de diciembre de 2017, presentados por la Junta Directiva; así como, su gestión administrativa.

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

Capital Humano

Desarrollo de Talento y Capacitación

Orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de formación y desarrollo, y en las últimas tendencias de la gestión del conocimiento, siempre en la búsqueda de nuevas estrategias para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; en este 2017 hemos desarrollado acciones dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico del Ciudadano Banesco a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad; enmarcando nuestras iniciativas más importantes en:

- Actividades de formación enfocadas en áreas claves del negocio, tales como: Crédito, Ventas, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyecto, Logística Financiera, Técnicas de Comunicación y Negociación Efectiva, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Liderazgo con el Programa Líder Banesco, Innovación, Orientación al Servicio. De igual forma, y cumpliendo con la normativa legal, impartimos actividades de conocimiento bancario asociadas a Especializaciones en Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de acuerdo a áreas sensibles de riesgo, así como las acciones vinculadas a la Seguridad y Salud Laboral.

- El 57% de las horas de formación fueron destinadas al refuerzo del Conocimiento Técnico del personal, 26% al Desarrollo de Competencias y Habilidades de Liderazgo, y 17% al refuerzo del Conocimiento Bancario Regulatorio.

4.530 trabajadores asistieron al menos a una actividad de formación presencial y más de 7.700 trabajadores han desarrollado su Formación Virtual, realizando al menos un curso bajo esta modalidad.

- Participamos activamente en el cumplimiento de Ley formando a 280 Aprendices INCES.

- Potenciando el desarrollo especializado en los Ciudadanos Banesco, este año 2017 hemos convocado a más de 200 colaboradores a participar en Diplomados de alta envergadura en las Temáticas: Banca y Finanzas, Innovación, Fideicomiso, BPM SOA, Big Data, Gerencia y Supervisión, y Gerencia de Negocios de Abogados, en universidades reconocidas como UCAB, USB y UNIMET.

Todas estas actividades de capacitación y formación nos permitieron lograr en el año 2017, los siguientes resultados:

- Más de 358.000 horas/hombre en acciones de Capacitación y Desarrollo, de las cuales 77.612 horas/hombre correspondieron a formación presencial y 280.768 horas/hombre de formación virtual.

- Alcanzamos de forma exitosa el posicionamiento del Aprendizaje Virtual Banesco (AVB), dando cumplimiento a la estrategia definida para la formación continua; en la que se estableció que el 80% de las capacitaciones se realizarán mediante la modalidad Virtual y 20% Presencial, logrando 89.959 participaciones y 280.768 horas de formación.

- 4.530 trabajadores asistieron al menos a una actividad de formación presencial y más de 7.700 trabajadores han desarrollado su Formación Virtual, realizando al menos un curso bajo esta modalidad.

Calidad de Vida

Durante el segundo semestre de 2017 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando espacios para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano Banesco y sus familiares.

Entre las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

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

- **Actividades de Tonificación:** Estas actividades se ejecutan en Caracas, a través de diferentes estilos, como bailoterapia, salsa casino, yoga, entre otros.
- **Entrenamientos Continuos:** Realizados en Caracas en las disciplinas de Softbol y Futbol-Sala.
- **Club de Corredores Banesco:** A través de esta actividad los trabajadores cuentan con un espacio para su bienestar y su salud, con el apoyo de un entrenador especializado.
- **Jornadas Familiares:** Durante el segundo semestre de 2017 se ejecutaron jornadas familiares en Barquisimeto, Maracaibo, Valencia, Punto Fijo, Caracas, Mérida y Puerto La Cruz. En el marco de estas actividades se realizaron igualmente los actos de condecoración por años de servicio a los empleados Banesco.

Actividades Culturales

- **Teatro/Presentación de Obras:** Actividad realizada en Caracas, presentando la obra Canción de Navidad en la cual participaron los trabajadores con sus hijos.
- **Talleres de Canto Coral:** Entre las presentaciones realizadas en Caracas se encuentran Bienvenida a la Navidad y el Encuentro de Corales.
- **Charlas Tipo TED:** Se ejecutaron 4 charlas durante las horas del mediodía en Ciudad Banesco, enmarcadas en tópicos de interés para los trabajadores, como por ejemplo: Desarrollo de Jóvenes, Bienestar para la Mujer, Nutrición, Remedios Naturales, entre otros.

Actividades Voluntariado

- Participación en el Día Mundial de Playas en el mes de septiembre, sumándonos al cuidado del medio ambiente, el Voluntariado Banesco participó en los Estados Carabobo y Vargas.
- Apoyo en diferentes actividades realizadas con nuestro Socio Social Fundana, como lo fue la XIII Subasta, en el mes de noviembre.
- A nivel interno se contó con el voluntariado para actividades recreativas, jornadas familiares, protocolo en eventos y participación en la obra de teatro.

Beneficios Contractuales

Póliza HCM

Para Banesco la salud de sus colaboradores y beneficiarios es de gran importancia, por ello durante el segundo semestre la gestión se enfocó en otorgar información para el uso de los beneficios, teléfonos de emergencia y contingencias; en realizar la renovación de la póliza para el año 2017-2018, incrementando las coberturas para hospitalización, cirugía y maternidad, en la póliza básica y exceso, así como en la póliza de contingencias extremas, adicionalmente se incluyeron nuevos beneficios que amparan a todos sus beneficiarios.

Tarjeta Estudiantil

Banesco apoya en el pago de los compromisos relacionados con la formación académica a sus colaboradores e hijos en edad escolar, por ello a partir de julio 2017 se incrementaron los montos otorgados, se amplió hasta 21 años el límite de edad de los hijos beneficiarios; y se mantiene que en esta tarjeta no se cobra ningún tipo interés.

Mi Primera TDC

Durante el segundo semestre 2017 Banesco continuó impulsando el otorgamiento de la Primera TDC Banesco para los colaboradores fijos con una antigüedad mayor a 3 meses.

Préstamo Quirografario

Es un monto que es otorgado a los colaboradores para completar el pago de la inicial o compra definitiva de la vivienda principal, y es amortizado con años de servicio; en el segundo semestre 2017 las opciones se ampliaron para pagar los gastos de registro, la prima de seguros, e incluso el peritaje.

Responsabilidad Social Empresarial

La educación, la salud y la inclusión financiera se mantuvieron como los pilares de nuestra inversión social a lo largo de 2017. Al cierre del año habíamos dedicado Bs. 11,86 millardos a proyectos y actividades de impacto social, tanto en la dimensión interna para beneficio de los Ciudadanos Banesco, como en la dimensión externa, que realizamos de la mano con nuestros socios sociales y aliados sociales.

Durante el año 2017 destinamos más de Bs. 10 millardos a los programas que colaboran con la calidad de vida de los Ciudadanos Banesco y sus familias. La cifra representa el 92% de la inversión social en el período.

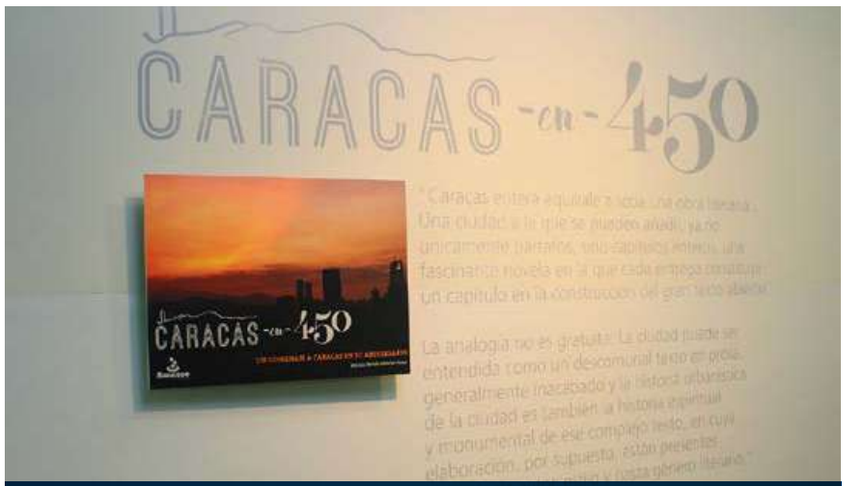
La dimensión interna de nuestra inversión social contempla el subsidio por el servicio de comedor en Ciudad Banesco, el servicio médico y ayudas en casos de enfermedades extremas, entre otros.

En cuanto a la dimensión externa, estrechamos nuestros lazos con instituciones que promueven la educación y la salud en la población, especialmente, en los estratos más vulnerables de la sociedad. En este sentido, invertimos 8% de nuestro presupuesto de RSE en distintos proyectos junto a nuestros socios sociales.

Algunas de las actividades realizadas en el segundo semestre de 2017 fueron:

Programa de Formación de Microempresarios

Al cierre de 2017 graduamos a 5.658 emprendedores. Desde el año 2008 a la fecha, sumamos más de 52.500 personas graduadas. El programa se dicta en alianza con instituciones y empresas como el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología; Fundación Social; Fe y Alegría; Universidad Corporativa SIGO (UCS), Negocio PYME y MercadoLibre.com. De igual manera, este año mantuvimos asociaciones estratégicas con la Dirección de Cultura y Patrimonio de la Alcaldía de Palavecino, en Barquisimeto, la Fundación de Economía Social de la Alcaldía de Iribarren en el estado Lara; y las Alcaldías de Sucre y El Hatillo. En 2017 cumplimos la meta que nos planteamos de graduar al menos a 50.000 personas en el Programa de Formación en 5 años. Impartimos el programa en diversas localidades de Caracas y en los estados Miranda, Lara y Nueva Esparta.



En el último semestre del año presentamos nuevos títulos de nuestro Fondo Editorial Banesco, todos en formato digital.

Presupuestos Participativos con las comunidades

Durante 2017 realizamos esta actividad en 9 comunidades. La primera convocatoria correspondió al estado Mérida y luego se extendió a Distrito Capital, Carabobo, Zulia, Táchira, Nueva Esparta, Lara y Anzoátegui. Los proyectos ganadores están vinculados a las áreas de salud, educación, deportes, cultura, ecología y asistencial o mejoramiento de infraestructura.

Fondo Editorial Banesco

En el último semestre del año presentamos nuevos títulos de nuestro Fondo Editorial Banesco, todos en formato digital. En diciembre de 2017 fue bautizado el libro digital *Nuevo País de las Artes,* que reúne las historias de 25 artistas plásticos venezolanos, todos nacidos entre 1975 y 1990, y exponentes de las más variadas disciplinas: pintura, escultura, dibujo, fotografía, nuevos lenguajes, instalaciones, performances y hasta exponentes del land-art. También se presentó el libro digital *Magallanes: Contra viento y marea. 100 años de historia, 1917-2017*, que representa una bitácora de la travesía de la popular novena de béisbol Navegantes del Magallanes durante su primer siglo de vida.

En el caso del libro digital *Caracas en 450. Un homenaje a Caracas en su aniversario*, se trata de un homenaje a la ciudad que ha delineado nuestra manera de ser y que ha determinado nuestra relación con el mundo a partir de sus marcos de referencia. El cuarto título correspondió a *70 años de conversaciones con escritores de paso,* que es la séptima entrega de la serie dedicada al periodismo y los periodistas. En esta oportunidad se hace un repaso por treinta conversaciones memorables, inmortaliza-

das en diferentes formatos y a través de distintos medios, con notables escritores que visitaron Venezuela. Se realizó el libro *Retratos de Venezuela,* resultado del concurso homónimo realizado en Instagram donde los seguidores de Banesco en las redes sociales compitieron con fotografías digitales en distintas temáticas.

Ferias del Libro

Desde hace más de un lustro, iniciamos nuestro apoyo a las ferias internacionales del libro que organizan principalmente las universidades venezolanas. En el segundo semestre del año participamos en la Feria Internacional del Libro Universitario de Carabobo (FILUC) de la Universidad de Carabobo, y cedimos nuestros espacios de Ciudad Banesco para la Gala Inaugural de la FILUC 2017; en la Feria del Libro del Oeste de Caracas (FLOC), que organiza la Universidad Católica Andrés Bello; y por tercera ocasión en el Festival de Lectura de Chacao, de Cultura Chacao. En estas ferias ofrecimos charlas sobre los libros editados por Banesco Banco Universal.

Programa de Becas Banesco

El 2017 aportamos más de Bs. 182,47 millones en becas para un grupo de estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad de Margarita (UNIMAR). En total, 167 jóvenes se benefician a través de este Programa. Los recursos entregados cubren entre el 80% y 100% de las matrículas de los alumnos beneficiados según sus condiciones socioeconómicas. El aporte otorgado a la UCAB fue de Bs. 170,11 millones, mientras que el resto (Bs. 12,36 millones) se destinó a los alumnos de la UNIMAR. En la actualidad, los jóvenes seleccionados por ambas instituciones educativas, cursan estudios en las áreas de administración y contaduría, comunicación social, derecho, educación e ingeniería.

Redes Sociales

Al cierre de diciembre de 2017, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.250.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, Google+, YouTube y Linkedin, lo que equivale a un incremento de 35,99% en comparación con los números de diciembre de 2016. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el último semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 11.430 casos referidos a productos y servicios; para un total de 21.897 casos atendidos en el año 2017. De los casos atendidos, 53,8% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 46,10% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a su presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 670.000 seguidores a diciembre de 2017. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook sumó 257.227 seguidores, mientras que en Instagram llegó a los 98.992 seguidores. Los videos colocados en el canal de YouTube "Banesco en Imágenes", registran más de 3,9 millones de reproducciones, además de sumar 8.167 suscriptores. Al cierre de diciembre de 2017, el Blog Banesco superó los 6.900.000 millones de visitas. En este *site*, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.

Voluntariado Corporativo Banesco

Los integrantes del Voluntariado Banesco se sumaron a iniciativas realizadas junto a aliados para beneficio de las comunidades. En el último semestre del año, los Voluntarios de Banesco, Directv y Unicasa, realizaron una Jornada Solidaria en la que hicieron entrega de comidas y víveres a la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, la Red de Casas Don Bosco y Asociación Civil Hogar Bambi. Asimismo, Voluntarios de Banesco y Unicasa unieron esfuerzos para apoyar a la Red de Casas Don Bosco y prepararon los alimentos para una cena navideña para los jóvenes pertenecientes a la ONG y que son atendidos en la Casa Don Bosco, ubicada en la Parroquia La Candelaria, en Caracas.

Campaña Impulso Uso de Canales Electrónicos

Con la finalidad de impulsar la autogestión del cliente, el ahorro de tiempo y apoyar la estrategia de derivación desplegada en las agencias, en el segundo semestre estimulamos el uso de los canales electrónicos a través del slogan: "fácil no, muy fácil", haciendo énfasis en las ventajas de nuestra Banca por Internet. La campaña tuvo presencia masiva en radio, televisión y medios digitales.

Campaña Mitos y Leyendas Pensionados

Otra campaña importante durante el período fue la de Mitos y Leyendas, cuyo objetivo fue atender y desmontar la creencia que tiene el segmento de pensionados en torno a lo que puede o no hacer con la cuenta de la pensión.

Esta campaña fue ejecutada en dos fases. La primera se centró en el envío de SMS a clientes y se realizaron menciones de radio en las fechas cercanas al pago de la pensión. Posteriormente se amplió con el lanzamiento de un comercial para televisión que contó con una producción apalancada en el uso ingenioso del humor. De esta manera, se instó a los pensionados a no tener miedo de que su dinero sea retirado

de sus cuentas si no acuden a una agencia a retirarlo el mismo día que reciben el pago. Esta campaña también se apoyó en mensajes en redes sociales.

Banesco Pago Móvil

En el mes de octubre se acompañó la salida de Banesco Pago Móvil con el lanzamiento masivo de una campaña que buscó posicionar el producto, resaltando la inmediatez de las operaciones y dando ejemplos de los servicios o usos típicos para los que está concebida la aplicación. Con la pregunta ¿A qué no adivinas qué servicio tengo? y utilizando un jingle como mecanismo para facilitar la comprensión del servicio, la campaña Banesco Pago Móvil contribuyó con la promoción de esta nueva forma de pago que al cierre de diciembre registró más de 1.350.000 transacciones a través del aplicativo.

Chat Virtual Banesco

A partir del mes de octubre iniciamos el impulso de Banesco Chat a través de las redes sociales. Con este nuevo canal, brindamos a nuestros clientes un canal de atención desde Banesco.com, el cual permite que clientes o no clientes aclararen sus dudas sobre productos o servicios que el Banco ofrece.

Campaña de Responsabilidad Social Empresarial "El Brillo de tus ojos" de Banca Comunitaria Banesco

A través de la campaña de RSE "El Brillo de tus ojos", Banca Comunitaria buscó crear un vínculo con los pequeños emprendedores para promover la participación en el programa de microempresarios, actividad que brinda a este segmento valiosas herramientas y orientación financiera para materializar sus proyectos.

Gestión de Segmentos

La gestión comercial del segundo semestre se enfocó en dar continuidad a la estrategia de migración de transacciones hacia nuestros canales electrónicos, orientados a un manejo más eficiente de las operaciones financieras, al permitir agilidad en el flujo de cobros y pagos de los clientes.

Así mismo, la oferta de crédito se mantuvo presente para satisfacer las demandas de financiamiento de los diferentes segmentos de negocios, ratificando nuestra posición de liderazgo en el acompañamiento de sus proyectos a pesar de las complejidades del entorno.

Se realizó una promoción denominada "Los pensionados ganan más usando los canales electrónicos", dirigida a los pensionados del IVSS. El objetivo fue incrementar la derivación de sus transacciones hacia los canales electrónicos.

Como estrategia de optimización en el segmento comunitario se dieron los primeros pasos para su incorporación en el ecosistema de negocios de nuestra red de agencias, lo cual se concretará en el primer trimestre de 2018. Con esto perseguimos ampliar el alcance de los puntos de atención y de la oferta de valor para este importante segmento, lo que fortalece nuestro programa de Responsabilidad Social de apoyo al microempresario.

Segmentos Masivos

Los resultados en el segundo semestre de 2017 demuestran una evolución positiva en los indicadores de captaciones del público, mostrando un crecimiento del 649% con respecto al primer semestre. Se gestionaron los clientes a través de la herramienta de CRM, la cual se ha reafirmado en la gestión diaria de la Fuerza de Ventas de este segmento. Se aprobaron más de 76 mil solicitudes de créditos, 20 mil operaciones más que en el primer semestre 2017, lo que permitió un crecimiento del

180% en la cartera total comparado contra el semestre anterior y de 574% contra el cierre de 2016.

Banca de Personas Jurídicas

Banca Corporativa

Para el segundo semestre de 2017, la Banca Corporativa se mantuvo enfocada en vincular a nuestros clientes con productos y servicios diseñados de acuerdo con sus necesidades transaccionales, para facilitar la labor administrativa en las empresas, así como también en atender la demanda de crédito con foco en los sectores productivos.

Todo esto se ha logrado gracias a un equipo orientado hacia un mayor conocimiento del desempeño de los clientes en los sectores económicos en los que se desarrollan, prestando una asesoría financiera que ha convertido a Banesco en su aliado de negocios.

Banca Agropecuaria

La Banca Agropecuaria mantuvo su foco en mantener la cercanía con los sectores productivos del país, con el fin de entender sus necesidades y así poder apoyar de manera efectiva y oportuna al sector agrícola y agroindustrial. Esto fue posible gracias a un equipo altamente motivado y con conocimientos amplios del sector agro alimentario. En ese sentido, se logró la colocación de 2.368 créditos dirigidos al sector agro productivo venezolano.

Banca de Empresas

Durante el segundo semestre del año 2017, Banca de Empresas alcanzó un aumento en el negocio de las captaciones por el orden del 553%. Este incremento es el resultado del seguimiento que mantienen los equipos de negocios con sus carteras de clientes para la colocación y uso de productos de Medios y Servicios de Pagos y del negocio comercial (puntos de venta), facilitándole al cliente sus transacciones.

La cartera de crédito presenta un incremento del 465%. En su mayoría los créditos fueron otorgados a los sectores manufacturero, comercial y turístico.

Banca de Energía

El grado de especialización de nuestros ejecutivos en el sector y una atención personalizada, ha sido un factor clave para el desarrollo de los clientes y el posicionamiento dentro del segmento. La Banca de Energía continuó fortaleciendo la relación con sus clientes enfocándose en atender de manera sostenida la demanda de crédito en las áreas de refinación y servicios de producción. La cartera de crédito mostró un crecimiento de 92% en el segundo semestre y 319% en el acumulado de 2017.

Banca del Sector Público

Para el segundo semestre del año 2017, la Banca del Sector Público logró la colocación de productos de recaudación, optimizando los procesos de pagos así como mejoras en la captación del pasivo.

La cobertura de la Red de Agencias Banesco a nivel nacional, permitió continuar atendiendo los servicios a los pensionados y principales nominados.

Banca Comunitaria Banesco

En el sector popular de la economía se desarrollan diversas actividades económicas a través de las cuales un número importante de venezolanos obtiene su principal fuente de sustento familiar. Sus principales necesidades de financiamiento se orientan a la compra de materia prima o inventarios; así como a la adquisición de equipos con los cuales robustecen la infraestructura de sus negocios.

Hoy sumamos más de 455.000 clientes pertenecientes a los sectores populares de Venezuela; superamos los 314.000 créditos otorgados; y son más de 52.000 los pequeños empresarios que han culminado con éxito el Programa de Formación de Microempresarios que hemos creado especialmente para ellos.

Al cierre del segundo semestre de 2017 la cartera de créditos dirigida a servicios comunales se ubicó en Bs. 4.262 millones, representando el 20,14% de la cartera de crédito de la Banca Comunitaria, la cual se ubicó en Bs. 16.967 millones. Las principales actividades financiadas en servicios comunales son: venta de alimentos, cuidado personal, servicios de salud, educativos, entre otros. Cabe destacar que la cartera de crédito antes mencionada muestra un índice de créditos vencidos al cierre del semestre del 0,08%.

Durante el período analizado incentivamos la captación de fondos a través de diversos productos como la Cuenta Comunitaria, logrando incrementar en forma importante los fondos de nuestros clientes en cuenta en 1.243%.

Asimismo, a través de los procesos de asesoría, se logró impulsar el uso de canales electrónicos como BanescOnline, donde las transacciones superaron los 5 millones y a través de cajeros automáticos se hicieron más de 320 mil.

Finalizamos el período con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en zonas populares como: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa del Tuy, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Barcelona, Puerto Cabello, Cúa, Maracay, Acarigua, Palo Negro, Maturín, Barquisimeto (2), Porlamar, Maracaibo (2) y Ciudad Ojeda, con presencia en 8.653 barrios de 16 estados del país.

Finalizamos el período con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en zonas populares como: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio y Santa Teresa del Tuy, entre otras localidades.

Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el segundo semestre de 2017, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes más de 2.775 millones de transacciones, lo que representa un incremento de 63% con respecto a 2016.

Canal Agencias

Para el segundo semestre de 2017, Banesco cuenta con 340 Puntos de Atención compuestos por 300 Agencias, 31 Taquillas y 9 Banesco Express, a través de los cuales se realizaron 22 millones de transacciones.

Canal Banca por Internet

BanescOnline, registró en promedio 2,5 millones de clientes activos mensuales durante el segundo semestre de 2017, lo que representa un 64% del total de clientes activos del Banco que ejecutaron de forma recurrente durante el año, más de 1.736 millones de operaciones. En transacciones financieras, el canal reflejó un incremento de 86% respecto al mismo período del año anterior.

En el mes de septiembre, los portales de Pago Electrónico, BanescOnline Fideicomiso y Credicarro, mostraron nueva imagen, basada en las nuevas tendencias y alineada con el cambio de imagen corporativa.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes, durante el segundo semestre de 2017, se hicieron ajustes en los límites de transferencias realizadas a través de BanescOnline y Pago Electrónico, comenzando en el mes de julio cuando se llevó el límite de transferencias para Clientes Jurídicos en ambos portales, de Bs. 20.000 millones a Bs. 40.000 millones. Luego en el mes de agosto se llevaron los límites de transferencias de clientes naturales mismo titular y terceros en Banesco de Bs. 2 millones a Bs. 15 millones y mismo titular y terceros en Otros Bancos de Bs. 2 millones a Bs. 10 millones. En el mes de octubre se incrementaron nuevamente los límites de transferencias para clientes naturales mismo titular y terceros en Banesco y Otros Bancos a Bs. 30 millones y en el mes de diciembre se hicieron dos nuevos incrementos para el cliente natural, llevándolos a Bs. 50 millones, culminando 2017 con un límite de transferencias de Bs. 200 millones para el cliente natural en Banesco y Otros Bancos.

Mejorando la comunicación con nuestros clientes, en los meses de agosto y noviembre se realizaron ajustes en la mensajería de recuperación de accesos y activación de clave de operaciones en BanescOnline, para impulsar la autogestión del cliente dentro del portal.

Canal Banca Móvil

A través de Banesco Móvil, durante el segundo semestre de 2017 se realizaron más de 328 millones de operaciones, lo que representa un 99% más que en el segundo semestre del año anterior.

Para el mes de octubre, se publica el servicio Banesco Pago Móvil, el cual es un servicio de pago persona natural a persona natural interbancario en tiempo real, el cual en el último trimestre del año 2017, alcanzó más de 500.000 afiliados y 1,3 millones de transacciones. Este último se suma como un servicio adicional a la Banca Móvil Banesco, que permite mejorar la experiencia del cliente y su interacción con el Banco, al ofrecer un servicio novedoso y vanguardista; posicionando a Banesco a la par de las tendencias ya disponibles en países asiáticos que permiten la recepción y envíos de pagos vía código QR.

Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco atendió durante el segundo semestre del año 2017, un total de 37 millones de llamadas, experimentando un crecimiento del 8% en relación con el mismo período del año anterior, el 92% se atendió de forma automatizada a través del IVR (34 millones de llamadas) y solo el 8% (3 millones de llamadas) fue atendido por los agentes telefónicos.

En el mes de septiembre inauguramos el nuevo canal de comunicación WhatsApp, iniciando con un piloto de 50 mil clientes e incorporando 200 mil de forma progresiva de los segmentos de ascenso y masivo, logrando con este proyecto contar con un canal en donde el cliente pueda realizar consulta de productos, servicios y soporte de BanescOnline.

En el mes de octubre culminó la Migración a la Nueva Plataforma IVR con la puesta en producción del Número y Árbol Único de Opciones, brindando atención a los clientes del segmento masivo, Platinum, Premium y Banca por Internet.

En octubre entró en funcionamiento el nuevo canal de comunicación Chat Virtual, con la masificación total del servicio a todos los clientes y no clientes Banesco, que ingresaran a Banesco.com, logrando contar con otro canal de comunicación en donde el cliente puede realizar consultas en tiempo real.

ATMs

Banesco cerró con un parque instalado de 1.377 cajeros automáticos en el territorio nacional (841 Monofuncionales y 536 Multifuncionales), procesando durante el segundo semestre de 2017, más de 47 millones de operaciones, de las cuales 40 millones fueron retiros, 1,4 millones fueron depósitos en cheques y 2,2 millones depósitos en efectivo.

Medios y Servicios de Pago

En colocaciones de Servicios de Recaudación se logró un crecimiento de 4.033% en el volumen total de recaudación comparado con igual lapso de 2016, mientras que los Servicios de Pagos a Proveedores, reportaron un crecimiento de 1.792% en volumen del total de pagos.

Durante este lapso se realizaron 12 capacitaciones presenciales para reforzar e impulsar la venta efectiva de los servicios de Cobro y Pago. Adicionalmente, se desplegó un curso virtual para complementar y abarcar a la mayor parte de la fuerza de ventas.

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de Tarjetas de Crédito creció 232% en ventas al cierre del segundo semestre de 2017 con respecto al primer semestre de 2017. La participación de mercado de la cartera de Tarjetas de Crédito cerró en 22,77%.

El índice de morosidad pasó de 0,09% a 0,03%, disminuyendo 0,06 puntos porcentuales con respecto al primer semestre de 2017.

El producto ExtraCrédito (Compras y Efectivo) creció en 111% en comparación con el primer semestre de 2017 y 345% con respecto al año 2016, motivado a las mejoras en los montos de otorgamiento.

Durante el período se ejecutaron iniciativas de otorgamiento y mantenimiento de tarjetas, con el fin de apoyar las necesidades de nuestros clientes, preferencia de uso y lealtad en la marca, beneficiando a:

- Más de 600.000 aumentos de límite de crédito en las diferentes tarjetas, brindándoles mayor capacidad de consumo.
- Otorgamiento proactivo de una segunda tarjeta al cliente (Plan Alterno) en todas las franquicias (Visa, MasterCard y Amex), sumando 82.454 Tarjetas.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 671% al cierre del segundo semestre 2017 con relación al semestre precedente, siendo el Punto de Venta el canal más utilizado por los clientes, producto de la revisión constante de los montos máximos para las transacciones en Puntos de Venta, alcanzando un nivel de aceptación de 93,28%; manteniendo la oferta de servicio por encima del mercado, fortaleciendo la preferencia y experiencia del cliente.

Con relación a Pensionados, el 75% de nuestros clientes ya tienen tarjeta de débito, y disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión a través de los Puntos de Venta para realizar sus compras y pagos de servicios, apoyado en una campaña de comunicación y derivación para ofrecer la TDD cuando el pensionado se dirige a la taquilla de la Agencia a cobrar su beneficio.

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.

Programa “Ticket Premiado”

Se entregaron más de 5.000 premios a clientes que utilizaron sus Tarjetas de Crédito y Débito en el mes de diciembre, reintegrándoles el consumo realizado que resultó premiado.

Promoción Pago Puntual

Se premió a clientes que pagaron puntualmente sus tarjetas, reintegrándoles la cuota mínima del mes correspondiente al sorteo.

Negocio Adquirente

- **Nº Total de POS** (físicos y virtuales): 102.370 POS Activos
- **Nº de Transacciones:** 1.101.099.984

El negocio de Adquirencia presentó un crecimiento del 102,84% al cierre del segundo semestre 2017 con respecto a la primera mitad del año, apalancado tanto por el aumento en débito en 100,39% como en crédito (119,20%). El liderazgo que Banesco ostenta en el Negocio de Adquirencia, es producto de un plan de afiliaciones y mantenimiento estructurado para diferentes segmentos de negocios, desarrollando los sectores más importantes y sensibles del país, garantizando la calidad de la cartera comercial, esto bajo el entendimiento del 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 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, impulsando el avance tecnológico en los medios de pago Banesco bajo las nuevas tendencias digitales, Comercio Electrónico + Solicitar Pago y el nuevo modelo costo eficiente de Multicomercio, presentaron un crecimiento en su figura de terminales virtuales del 157,53% durante el segundo semestre 2017 con respecto al período precedente.

De igual forma, Banesco busca ampliar su alcance, aportando a la transformación de la Organización en su cultura digital. Esta cultura y conciencia digital es un compromiso que Banesco asumió para el ahorro y colaboración con el medio ambiente, incorporando en el mercado un nuevo modelo de punto sin impresora “Flexipos”, lo que busca atender al afiliado comercial y al tarjetahabiente bajo esta tendencia digital.

Inteligencia Competitiva

Gestionar la experiencia de cliente es un proceso permanente, cuyo principal desafío es garantizar que todos los atributos de la marca y su promesa de valor, estén presentes de forma consistente y con calidad, en todos los servicios, productos y canales que ofrece la Organización. El desarrollo y mantenimiento de esta estrategia requiere como eje medular persistir en la vinculación emocional del cliente con la marca, sus productos y servicios, brindándoles momentos memorables en cada punto de contacto.

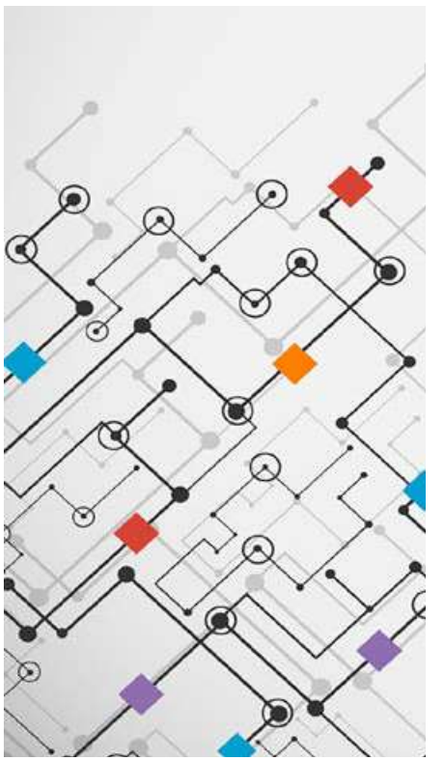
En el marco de esta estrategia y como parte del *framework* para la gestión integral de la experiencia, se dio continuidad a la medición y seguimiento de la voz del cliente, su percepción y nivel de recomendación sobre nuestros canales y principales productos del portafolio. Al cierre del año, a través de este diagnóstico continuo sumamos un total de 94 acciones, cuyo foco objetivo es la mejora continua de la experiencia del Cliente Banesco.

Gracias al robustecimiento en el desarrollo del conocimiento del cliente hemos generado nuevos sub-segmentos comportamentales, los cuales se basan en las interacciones de nuestros clientes con los canales, servicios, productos, redes sociales y el impacto que genera en la experiencia en cada punto de contacto. En el trascurso del año 2017 mejoramos las capacidades analíticas y hemos incrementado el conocimiento del cliente, lo que nos ha permitido tener la capacidad de analizar y entender altos volúmenes de información y de complejidad, que se traduce en el afinamiento y la precisión de los *targets* generados para todas las acciones comerciales y en los ajustes metodológicos, que han permitido obtener incrementos en los clientes potenciales para colocación de productos como créditos, tarjeta de crédito, pasivo, etc.

Marketing Relacional / Experiencial

De la mano de eficaces procesos de calidad de datos, durante el segundo semestre avanzamos en el desarrollo de campañas de marketing relacional y experiencial personalizado, acciones que han contribuido a fidelizar y construir relaciones duraderas con nuestros clientes, mejorando su valor de relación con la Organización.

Al cierre del año alcanzamos a desplegar acciones comerciales y de relacionamiento personalizadas, llegando a 3,7 millones de clientes a través de la gestión continua del *marketing outbound.*



Tecnología de Información, Procesos de Negocio y Operaciones

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones mantenemos nuestra estrategia de transformar acciones en oportunidades de negocio para el Banco.

Enfocamos nuestras acciones en el mantenimiento de la rentabilidad y continuidad de la Organización, garantizando controles adecuados para blindar nuestros procesos a través de estructuras más ligeras, productivas y rentables, optimizando soluciones de índole tecnológica en las aplicaciones medulares para garantizar la estabilidad de nuestras plataformas.

Procesos

Diseñamos estructuras eficientes y menos costosas a través de los análisis de capacidades operativas y de negocios.

Con la optimización de procesos logramos mejorar aquellos que apalancan los objetivos estratégicos, así como, la implantación de controles necesarios que apalancan las estrategias de mitigación de riesgos operativos.

Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, entregamos soluciones tecnológicas alineadas con la visión estratégica y crecimiento del negocio. En tal sentido, se han ejecutado proyectos y requerimientos como la gestión eficaz del efectivo a través de pagos interbancarios

de persona a persona (Pago Móvil Banesco), mejoras en las operaciones de agencias, de puntos de ventas, habilitación de nuevos canales de comunicación con el cliente como son WhatsApp y Chat Virtual, implementación de la nueva plataforma de IVR y la atención de iniciativas regulatorias.

Operaciones de Tecnología

En el segundo semestre de 2017, derivado de los planes de mejora continua de la plataforma tecnológica, planes de salud de los sistemas y de la madurez alcanzada en los procesos, el área de Operaciones de Tecnología, alcanzó niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Se implementaron acciones de optimización y depuración en las plataformas principales de almacenamiento y procesamiento de los servicios críticos del Banco, permitiendo soportar la alta transaccionalidad durante el período crítico 2017.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y centro de datos, permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, a través de la renovación y actualización de la infraestructura tecnológica de comunicaciones, almacenamiento, seguridad y procesamiento en los ambientes productivos y no productivos

Administración Integral de Riesgo

Durante el segundo semestre del año 2017 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 segundo semestre de 2017, el equipo de la Vice-Presidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió capacitación especializada en Administración Integral de Riesgo y en la Metodología de Gestión de Riesgo a las áreas de Riesgo Integral, Procesos de Negocio, Finanzas, Operaciones, Red de Agencias, Bancas, Canales, Crédito, Productos y Tecnología. Igualmente, dentro del "Programa Avanzado Banesco Auditoría Interna" (PABAI), se impartió charla formativa en la Metodología de Gestión de Riesgo.

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en Riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano impartió 4 charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos para un total de 81 personas capacitadas.

Modelos y Metodología

Durante el segundo semestre de 2017, se dio continuidad al seguimiento y evaluación de los modelos y metodologías existentes en Banesco Banco Universal para la gestión de Riesgo, a través, tanto de los análisis de predictibilidad como de

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

las pruebas de *back testing*, evidenciando que la Institución cuenta con modelos predictivos y metodologías robustas, orientadas a mantener las pérdidas en los niveles esperados.

Así mismo, se desarrollaron y aprobaron nuevas metodologías alineadas con las mejores prácticas y con las exigencias regulatorias.

Riesgo de Crédito

Durante el segundo semestre de 2017, se continuaron realizando las acciones tendentes a fortalecer la gestión de riesgo de crédito, apalancado en el reforzamiento de los criterios de otorgamiento y mantenimiento de créditos, la ejecución de planes de formación en análisis crediticio dirigido a las áreas de ventas, para una adecuada toma de decisiones, además de contar con modelos y metodologías de otorgamiento y comportamiento altamente predictivos, que son continuamente revisados y que nos han permitido mantener una calidad de cartera crediticia en los niveles previstos por la Institución.

En este sentido, se reforzaron las sesiones de Comités de Calidad de Cartera en sus diferentes modalidades. Esto se complementó con la realización y entrega de reportes e informes de situación para la toma de acciones, así como el seguimiento cercano a los saldos vencidos de la cartera de crédito.

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

Riesgo de Mercado y Liquidez

En Banesco Banco Universal, estas categorías de riesgo se gestionan mediante la aplicación de metodologías enmarcadas en estándares y prácticas internacionales.

En el caso de riesgos de mercado, entendiendo éste como la contingencia derivada de fluctuaciones de precio, tipo de cambio y tasa de interés, en la Organización se le hace seguimiento, principalmente, tanto al valor en riesgo (VaR), como a la sensibilidad del margen financiero al cambio de tasas.

En el caso de riesgos de mercado, en la Organización se le hace seguimiento, principalmente, tanto al valor en riesgo (VaR), como a la sensibilidad del margen financiero al cambio de tasas.

Por otro lado, en cuanto al riesgo de liquidez, entendido éste como potenciales pérdidas patrimoniales por incapacidad o dificultad de obtener fondos para cumplir compromisos con acreedores, la institución gestiona los indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de activos y pasivos, contando con un indicador de cobertura a los cuales se les hace seguimiento diario, así como a los de carácter regulatorio.

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 interno, 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.

Asimismo, las evaluaciones, los análisis y el seguimiento continuo con los dueños de los procesos, conjuntamente con el área de Auditoría Interna, han conformado un componente fundamental para vigilar que los niveles de riesgo se mantengan dentro de los umbrales establecidos y así poder controlar las exposiciones del Banco. De igual forma, se realizó el fortalecimiento de la cultura de riesgo para la identificación y reporte oportuno de eventos, a través de un proceso expedito de reporte, control y gestión.

Propuestas Sobre Pago de Dividendos

Banesco Banco Universal

Caracas, 26 de febrero de 2018

Propuesta que presenta la Junta Directiva a la consideración y decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas convocada para el 22 de Marzo de 2018, para decretar y pagar Dividendos en Efectivo (a los Tenedores de Acciones Preferidas). Aprobada en su sesión N° 1.445 de fecha 21 de febrero de 2018.

Dividendos en Efectivo

Decretar dividendos en efectivo a los titulares de acciones preferidas por la cantidad de VEINTIDÓS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DIEZ BOLÍVARES CON CINCUENTA Y SIETE CÉNTIMOS (Bs. 22.998.010,57), que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, correspondiente a las emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres (3) períodos con vencimiento el 15/05/2018, 15/08/2018 y 15/11/2018, ello de conformidad con el respectivo prospecto de emisión. Igualmente se someterá a la consideración de la Asamblea, autorizar a la Junta Directiva para que cumpla con las formalidades que sean necesarias para efectuar el pago oportunamente.

Oscar Doval
Presidente Ejecutivo

Caracas, 26 de febrero de 2018

Propuesta que presenta la Junta Directiva a la consideración y decisión de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas convocada para el 22 de Marzo de 2018, para decretar y pagar Dividendo en Acciones. Aprobada en su sesión N° 1.445 de fecha 21 de febrero de 2018.

Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de seis mil (6.000) 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, se propondrá a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas decretar y pagar un dividendo en acciones, por Sesenta Mil Bolívares (Bs.60.000,00), mediante la emisión de seis mil (6.000) 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.

Oscar Doval
Presidente Ejecutivo

Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

ACTIVO	Dic. 17	Jun. 17	Dic. 16	Jun. 16
DISPONIBILIDADES	21.152.861	2.304.690	905.021	260.161
Efectivo	208.834	41.961	40.489	13.537
Banco Central de Venezuela	20.365.278	2.142.325	817.811	222.772
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	89.832	38.367	12.694	2.748
Bancos y Corresponsales del Exterior	250	72	120	36
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	488.667	81.966	33.906	21.069
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	746.667	176.723	189.015	154.581
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	10.805	14.834	19.910	50.333
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	61.034	62.413	64.699	16.929
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	59.287	59.896	62.795	45.663
Inversiones de Disponibilidad Restringida	549	527	505	483
Inversiones en Otros Títulos Valores	614.992	39.054	41.105	41.174
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	7.424.455	2.106.521	952.466	509.247
Créditos Vigentes	7.594.765	2.159.360	975.502	521.671
Créditos Reestructurados	62	91	72	37
Créditos Vencidos	523	1.050	1.340	905
Créditos en Litigio	0	33	0	1
(Provisión para Cartera de Créditos)	-170.895	-54.013	-24.448	-13.368
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	108.926	30.322	17.966	9.598
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	15.933	3.426	2.520	2.164
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	88.292	24.196	13.875	6.522
Comisiones por Cobrar	4.849	2.936	1.870	1.185
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-148	-236	-299	-273
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	209	19	20	16
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	209	19	20	16
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	159	217	284	97
BIENES DE USO	388.879	152.653	28.872	22.675
OTROS ACTIVOS	965.932	89.823	56.403	25.689
TOTAL DEL ACTIVO	**30.788.088**	**4.860.969**	**2.150.046**	**982.065**

Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

PASIVO	Dic. 17	Jun. 17	Dic. 16	Jun. 16
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	28.094.374	4.329.539	1.918.802	859.762
Depósitos en Cuentas Corrientes	26.215.774	3.946.846	1.723.375	752.409
Cuentas Corrientes No Remuneradas	17.718.663	2.353.936	957.727	377.290
Cuentas Corrientes Remuneradas	8.391.389	1.401.961	622.399	285.533
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	29	32	78	68
Depósitos y Certificados a la Vista	105.693	190.917	143.171	89.519
Otras Obligaciones a la Vista	138.084	44.961	11.334	7.137
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	1.737.296	336.137	182.924	99.364
Depósitos a Plazo	3.220	1.595	1.170	852
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
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAVIH	13	10	13	6
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	710.841	77.136	32.072	12.344
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	710.841	77.082	31.658	11.901
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	0	55	415	443
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
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0	18	3
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	44	32	86	383
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	44	32	84	368
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	2	15
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
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	1.120.543	161.537	97.054	43.592
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	**29.925.816**	**4.568.254**	**2.048.046**	**916.089**
GESTIÓN OPERATIVA				
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	1.250	1.250	1.250	1.250
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.250
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	80.000	0	0	0
RESERVAS DE CAPITAL	1.368	1.358	1.347	1.337
AJUSTES AL PATRIMONIO	216.995	126.271	6.342	6.342
RESULTADOS ACUMULADOS	562.543	163.586	93.737	58.438
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	151	285	-642	-1.357
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35	-35	-35
TOTAL DEL PATRIMONIO	862.273	292.715	102.000	65.976
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**30.788.088**	**4.860.969**	**2.150.046**	**982.065**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	1.164.959	616.923	144.895	105.089
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	118.141	66.725	34.701	28.125
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	2.869	1.970	500	201
CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (Rég. Prest. de Viv. y Háb.)	77.860	42.899	30.916	23.105
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	19	19	20	19
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	73.368.387	14.715.464	7.028.929	3.412.045
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	31	30	30	29

Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN	Dic. 17	Jun. 17	Dic. 16	Jun. 16
INGRESOS FINANCIEROS	717.017	204.726	111.577	62.204
Ingresos por Disponibilidades	2	0	2	4
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	19.929	6.566	7.170	6.631
Ingresos por Cartera de Créditos	697.051	198.135	104.382	55.542
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	36	25	23	27
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	0	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	52.832	16.852	13.934	12.141
Gastos por Captaciones del Público	52.831	16.839	13.754	11.925
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	1	12	179	216
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	664.185	187.875	97.644	50.063
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	1.893	1.014	544	374
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	118.904	32.142	13.483	4.116
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	118.904	32.142	13.483	4.116
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	547.174	156.746	84.705	46.321
Otros Ingresos Operativos	412.217	70.881	34.507	14.834
Otros Gastos Operativos	97.082	18.860	10.678	4.836
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	862.309	208.767	108.534	56.320
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	279.230	100.367	48.659	29.941
Gastos de Personal	75.455	38.980	16.224	8.474
Gastos Generales y Administrativos	169.234	45.977	25.608	15.856
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	31.013	13.822	6.061	5.015
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	3.527	1.589	766	596
MARGEN OPERATIVO BRUTO	583.079	108.400	59.874	26.379
Ingresos por Bienes Realizables	17.007	10	985	7
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	51	1.753	168	31
Gastos por Bienes Realizables	113	94	70	10
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	71.910	15.970	9.121	4.188
MARGEN OPERATIVO NETO	528.115	94.099	51.836	22.220
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	449	129	120	65
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	527.665	93.970	51.716	22.154
Impuesto sobre la Renta	128.686	24.100	16.373	8.199
RESULTADO NETO	398.979	69.870	35.344	13.955
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	6	6	6
RESULTADOS ACUMULADOS	398.973	69.864	35.337	13.949
Aporte LOSEP	5.649	1.015	556	241
OTRAS CUENTAS				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	301.861	86.797	14.921	2.740
Cartera Agrícola Acumulada	1.037.365	280.461	96.502	73.335
Captaciones de Entidades Oficiales	576.375	117.475	49.033	42.953
Microcréditos	166.721	37.540	22.810	19.425
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	55.331	23.776	23.947	14.935
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	8.146	7.575	7.468	6.527
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	1108,00%	13,60%	10,98%	12,38%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	554.757	95.413	43.660	19.869

Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 17	Jun. 17	Dic. 16	Jun. 16
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	**115.365**	**65.697**	**32.896**	**27.085**
FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN	21.024	26.496	6.613	7.992
F.I. Personas Naturales	290	223	217	287
F.I. Personas Jurídicas	19.823	8.438	5.690	2.684
F.I. Administración Central	0	0	0	0
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	139	136	102	98
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	772	17.699	604	4.924
FIDEICOMISOS DE GARANTÍA	2.462	2.463	2.462	2.462
F.G. Personas Naturales	0	0	0	0
F.G. Personas Jurídicas	11	11	10	10
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	12	12	12	12
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	2.439	2.439	2.439	2.439
FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN	91.879	36.739	23.821	16.630
F.A. Personas Naturales	2	2	9	5
F.A. Personas Jurídicas	26.120	12.681	8.331	5.909
F.A. Administración Central	4.277	2.218	1.531	982
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	3.517	1.288	1.243	901
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	57.963	20.550	12.708	8.833
FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS	0	0	0	0
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
OTROS FIDEICOMISOS	0	0	0	0
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 - 2017

Cifras expresadas en bolívares al 31 de diciembre de 2017

DESCRIPCIÓN	Año 2017	Acumulado 1998 - Dic. 2017
INVERSIÓN SOCIAL		
Aplicación Recursos Banesco	**11.867.095.092**	**14.966.461.208**
Fe y Alegría	49.756.989	97.743.717
Programa de Formación al Microempresario	131.261.409	239.399.146
Fundación Musical Simón Bolívar	5.000.000	21.630.224
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	9.240.000	26.774.789
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	—	92.999.443
Universidades e Institutos de Educación Superior	225.715.230	306.712.802
Becas Educativas	(60.000)	2.540.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	300.000	10.822.205
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	11.287.505	21.361.439
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	78.548.072	127.926.069
FUNDANA	74.517.247	79.703.879
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	22.500.883	41.781.704
Asociación Damas Salesianas	9.000.000	14.170.239
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	71.406.200	82.373.828
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.416.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	43.677.840	98.898.818
Otros Aportes	19.239.893	50.211.666
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	6.138.558
Eventos para la Comunidad	102.927.104	151.174.756
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	—	2.306.376
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	—	14.170.881
Presupuesto Participativo	28.109.540	36.660.726
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	**10.984.088.805**	**13.433.326.754**
Subsidios Comedores	8.055.669.696	9.618.184.191
Servicio Médico	94.782.055	141.818.388
Subsidio Estacionamiento Empleados	12.889.163	57.732.432
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	255.899.625	349.894.851
Préstamos Quirografarios	781.342	71.013.776
Transporte Intersedes y Nocturno	70.910.000	98.157.768
Venta de Vivienda entre Empleados	(73.109)	131.107
Contrato Colectivo	2.493.230.035	3.096.394.241
Aporte Voluntariado Corporativo	**578.376**	**4.216.387**
Capacitación y formación del voluntariado	(0)	1.637.465
Proyectos especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	578.376	2.542.438
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	—	—
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	—	**33.612.457**
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	4.434.352
Museo de los Niños	—	300.000
FUNDANA	—	110.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	—	100.000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	—	276.000
Fundación Educacional Escuelas Canaima	—	571.950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	—	2.853.406
Educación (Campaña Anti-Drogas y Eventos Deportivos)	—	24.966.749
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	**11.867.095.092**	**15.000.073.665**

Banesco Contigo

Presidente
Juan Carlos Escotet R.

Directores Principales
Juan Carlos Escotet R.
Oscar Doval García
Miguel Ángel Marcano C.
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández M.

Principales Bancos Corresponsales

ALEMANIA Commerzbank Ag., Unicredit, 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.

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

ESPAÑA Commerzbank Ag., Caixa Bank, Deutsche Bank.

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

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.

INDIA Standard Chartered Bank, 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.

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.

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

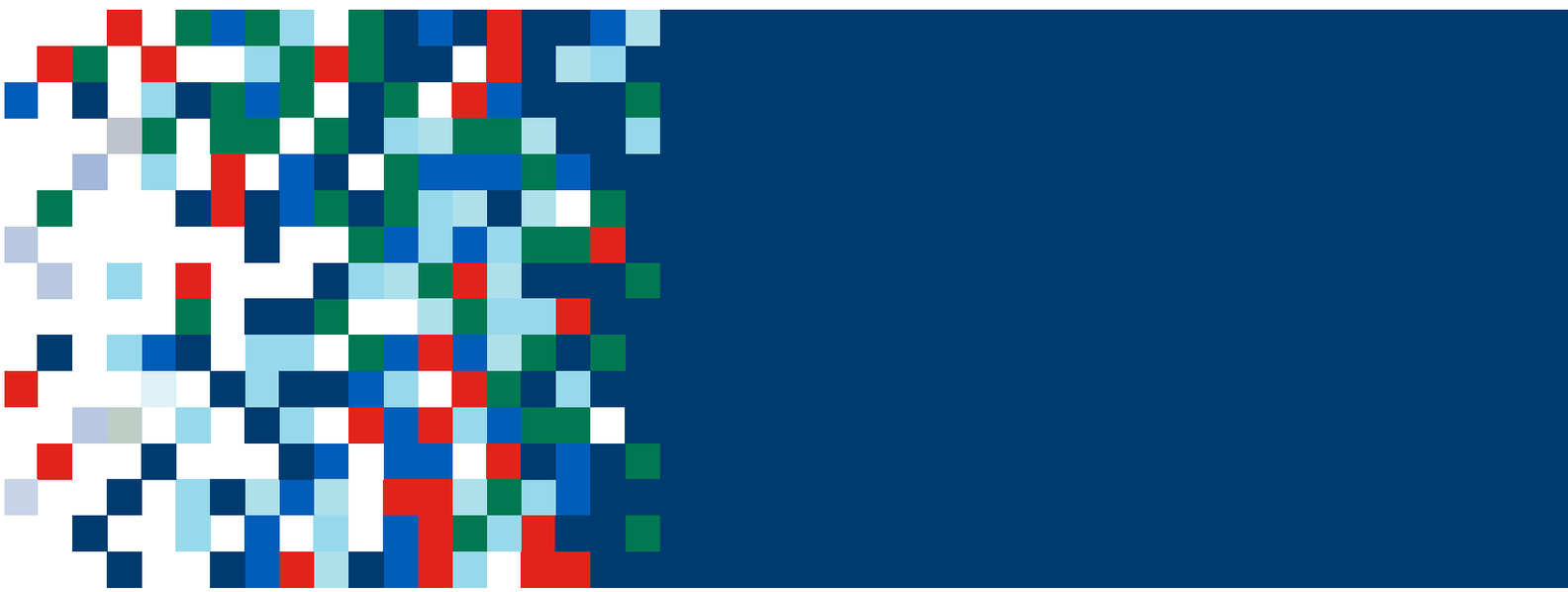
Ciudad Banesco, Avenida Principal de Colinas de Bello Monte, entre calles Sorbona y Lincoln, Municipio Baruta. Caracas, Venezuela.

Banca Telefónica: 0500BANCO24 - 0500 226.26.24

Central Telefónica: (58212) 501.71.11

www.banesco.com

RIF: J-07013380-5



Banesco
Contigo