

# 20 19

INFORME FINANCIERO

---

PRIMER SEMESTRE





# ÍNDICE

Situación Económica-Financiera Primer Semestre 2019	4
Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	10
Aprobaciones de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución	10
Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia	10
Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades	11
Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios (Primer Semestre 2019)	12
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	13
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	15
Informe del Auditor Externo	15
Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad	15
Informe Del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.	16
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución	19
<b>Información de Interés para los Accionistas</b>	
Convocatorias	23
Informe de Gobierno Corporativo	26
Informe del Comisario	28
Informe de Gestión Corporativa	33



# SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

PRIMER SEMESTRE 2019

Responsabilidad, confiabilidad, calidad e innovación son los valores compartidos por todos los colaboradores y la dirección de Banesco. Estos cuatro pilares nos orientan para hacer, de nuevo, este ejercicio de transparencia que significa ofrecer el informe de los resultados del primer semestre de 2019.

En Banesco Banco Universal demostramos, a través de este informe, la gran capacidad de nuestro capital humano para incrementar la oferta de productos y servicios de calidad y trabajar, de manera ardua, por la eficiencia en los servicios financieros que ofrecemos. Insistimos en asegurar agilidad en los procesos y una reducción de tiempo considerable en las transacciones de rutina y otras gestiones financieras más complejas.

Hoy mantenemos el liderazgo en el sistema financiero, y en específico, la preferencia entre clientes y usuarios de la banca privada venezolana. Este período ofrece datos interesantes. Cifras que nos hablan de decrecimiento en el número de transacciones, como resultado del incremento de límites o la creación de plataformas alternas y más eficientes. Y esas cifras son hoy el resultado de una mejor experiencia de cliente.

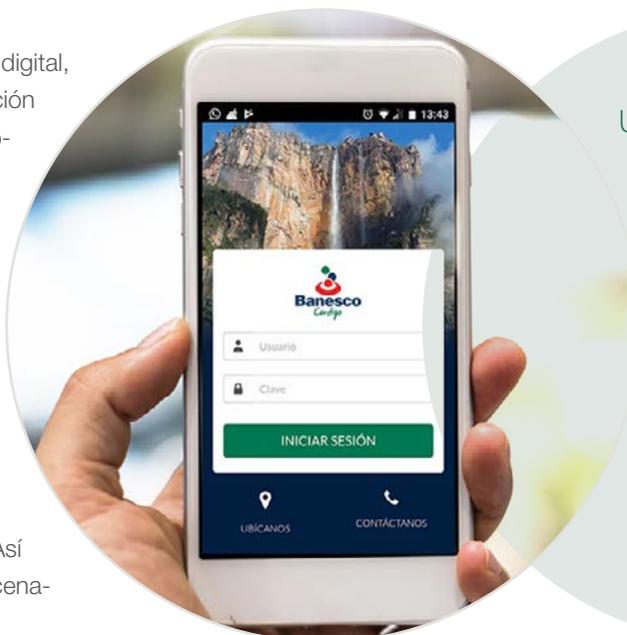
Este ejercicio semestral también ha permitido, profundizar en la oferta de canales digitales y plataformas electrónicas; acompañar a nuestros clientes en el mejor aprovechamiento de estos recursos y emprender juntos el complejo camino de la transformación digital.

Y esa ruta hacia la transformación digital, significa mucho más que innovación tecnológica y desarrollo de aplicaciones y plataformas. Todo el proceso se desprende de la planificación estratégica para el fortalecimiento y diversificación de los canales de atención. Supone un valioso análisis del gobierno corporativo, procesos internos, estructura de los canales, inversión en nuestro equipo humano y en facilidades y cercanía para nuestros clientes activos y potenciales. Así mismo, implica un considerable escena-

rio de inversiones cuantiosas por parte de nuestros accionistas. Y sin duda, requiere redimensionar y replantear el concepto formal de la atención al cliente para mantener nuestra presencia en todo el territorio nacional.

El análisis de nuestro desempeño arroja algunos datos interesantes; un 75% de los clientes totales y el 80% de los clientes activos del banco utilizan los canales digitales. De esta manera, 99,6% de los clientes que realizaron transacciones en Banesco –durante los últimos tres meses- utilizaron nuestros canales digitales y electrónicos como son BanescOnline, Banca Móvil, Pago Móvil, ATM y POS, dato que señala una tendencia entre nuestros clientes. Esta preferencia marcó una disminución de 36,1% de transacciones presenciales con relación al mismo período del año anterior, aunque mantenemos una importante cobertura geográfica, a través de nuestros 323 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express) y 116.312 Puntos de Venta a nivel nacional.

Con el propósito de mejorar la experiencia de cliente y reducir la demanda de los usuarios activos en BanescOnline se realizó el desarrollo de las consultas SMS y varias actualizaciones de límites para las transacciones individuales. El SMS canalizó, durante el primer semestre más de 3 millones de consultas exitosas. Estas mejoras generaron un incremento en la eficiencia para los 2,6 millones de clientes activos mensuales en la Banca por Internet.



Un 75% de los clientes totales y el 80% de los clientes activos del banco utilizan los canales digitales. 99,6% de los clientes que realizaron transacciones en Banesco utilizaron nuestros canales digitales y electrónicos



# SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

PRIMER SEMESTRE 2019

Durante el período se trabajó intensamente en la eficiencia de otros canales móviles. La aplicación Pago Móvil registró más de 1,9 millones de afiliados y 54 millones de transacciones. Así mismo, la aplicación P2C (Persona a Comercio) cuenta hoy con más de 40 mil afiliados y la plataforma Banesco Móvil, registró 155 millones de operaciones, de las cuales 8 millones fueron transacciones financieras.

Pudimos constatar, que la Banca Telefónica procesó 21,39 millones de llamadas para la atención de clientes. Y para el cierre de junio 2019, están operativos 778 ATM, en todo el territorio nacional, los cuales procesaron más de 21,4 millones de operaciones, entre retiros y consultas.

El primer semestre de 2019 nos ofrece cifras significativas: los activos totales alcanzaron un monto de BsS. 2.046 millardos; se incrementó nuestro patrimonio en BsS. 208 millardos, hasta ubicarse al cierre de junio en BsS. 227 millardos y nuestra cartera bruta ascendió a BsS. 312 millardos, liquidando más de 6 mil créditos, con un portafolio de excelente calidad.

Estos resultados, expuestos en detalle en este informe, están orientados por nuestros valores corporativos y suponen una inversión importante en recursos financieros y humanos. Pero, aunque nuestra misión es ser líderes en servicios financieros de calidad, no podemos dejar de lado, que como empresa venezolana nos toca ejercer un rol muy activo en nuestra sociedad y entre los grupos más cercanos.

Por ello, no es posible entregar este resumen del semestre sin mencionar que mantuvimos vigente el diálogo constante con la sociedad, a través de nuestros Socios Sociales y Aliados para el acercamiento y el apoyo a los sectores más vulnerables, como dispone la Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Banesco, para lo cual destinamos durante la primera mitad del año en curso BsS. 6.426.404.255,34.

Nuestra inversión social empieza por casa, razón por la cual los primeros beneficiarios de nuestros programas fueron los Ciudadanos Banesco y sus familias, a quienes intentamos llevar un mayor bienestar. En el ámbito externo, continuamos los programas medulares y emprendimos nuevas iniciativas, en salud y educación, a través de nuestros aliados y del Presupuesto Participativo. Adicionalmente, identificamos nuevos sectores interesados en la formación básica para el emprendimiento y en la formación profesional. Así pudimos ejercer, durante todo el semestre, el apoyo a la construcción de ciudadanos conscientes de su papel como venezolanos.

Estamos confiados que este Informe Financiero Semestral del primer período 2019, responde también a la obligación de hacer sostenible la intermediación financiera en el complejo contexto venezolano. Creemos, con firmeza que somos una institución líder en el sistema financiero del país; creemos que Banesco es una Organización que marca la pauta en profesionalismo, a través de los más diversos recursos para ofrecer calidad en su desempeño. Este Informe que hoy entregamos en Banesco Banco Universal es, además de un ejercicio de transparencia, la señal inequívoca del compromiso con nuestros clientes, nuestros colaboradores y con nuestro país, Venezuela.

**JOSÉ GRASSO VECCHIO**

PRESIDENTE EJECUTIVO  
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.



# LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

Según el Boletín Mensual de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) correspondiente al mes de agosto de 2019, Venezuela registró un promedio de producción de 874 mil barriles diarios durante el primer semestre de 2019, mientras que durante el 2018 había promediado 1.354 mil barriles (-35%).

El precio promedio de la cesta venezolana se ubicó en USD 57,56 al cierre de junio 2019, lo cual equivale a una baja de 12% en comparación con el promedio de USD 65,67 en igual lapso del año pasado, principalmente por el lento crecimiento de la demanda de crudo a nivel mundial que sólo se estima que se incremente en 1,1% con respecto a 2018, mientras que en igual período la oferta de países no OPEP se espera aumente en 3,2%, impulsada por el alza en la producción de los Estados Unidos de Norteamérica (+11,2%).

Las reservas internacionales al cierre de junio 2019 se ubicaron USD 8.153 millones, experimentando un descenso de 7,8% (USD 687 millones) con respecto al cierre del segundo semestre de 2018.

Durante la primera mitad del año, continuaron realizándose importantes ajustes en materia de política cambiaria, complementando así los iniciados en 2018, destacando particularmente la Resolución N° 19-05-01 del Banco Central de Venezuela emitida en el mes de mayo, mediante la cual se autorizó al sistema bancario nacional a operar mesas de cambio, lo cual se tradujo en la eliminación del antiguo DICOM, permitiendo la compra-venta de divisas entre empresas del sector privado. De esta forma, el tipo de cambio oficial que había cerrado el año 2018 en 636,58 Bs./USD pasó a cotizarse en 6.716,46 Bs./USD en la última semana del mes de junio 2019, observándose una variación de 955,08%.

En el período analizado se decretaron dos ajustes del salario mínimo, el primero vigente desde el 15 de enero, se fijó en Bs. 18.000, el segundo quedó establecido en Bs. 40.000 a partir del 16 de abril, lo cual significó un incremento de 1.213% con respecto al cierre de 2018.

En el marco de la política monetaria para contener la expansión de la liquidez, el Banco Central de Venezuela (BCV)

a través de la Resolución 19-01-01 del 8 de enero de 2019 incrementó el encaje del saldo marginal de 50% a 60%. Posteriormente, el 21 de enero de 2019 el ente emisor derogó el encaje especial de 100% que se mantenía sobre los excedentes al 31 de agosto de 2018. Finalmente, el 28 de enero de 2019 bajo la Resolución 19-01-05 el BCV ajustó las normas de requerimiento de encaje, incrementando el encaje ordinario de 31% a 57% y el encaje marginal de 60% a 100% sobre las obligaciones netas contabilizadas al 25 de enero de 2019, lo que produjo la restricción del crecimiento de los agregados monetarios que mostraron una variación acumulada de 911,1% en el caso de la liquidez monetaria y de 1.419% en el caso de la base monetaria.



En el marco de la política monetaria para contener la expansión de la liquidez, el Banco Central de Venezuela (BCV) a través de la Resolución 19-01-01 del 8 de enero de 2019 incrementó el encaje del saldo marginal de 50% a 60%.

Como parte de la política monetaria el Banco Central de Venezuela mediante la Resolución 19-01-16 del 30 de enero también ajustó las tasas de interés, incrementando la de los créditos manufactureros a 22%, mientras que la de los créditos comerciales pasó de 24% a 36%. En la misma fecha ajustó la tasa máxima para tarjetas de crédito a 40% y al financiamiento del sector turismo a 15%, mientras que las tasas pasivas también fueron ajustadas, pasando la tasa de depósitos de ahorro a 21% y la de depósitos a plazo a 24%.

La política del ente emisor produjo que en el semestre se transaran en el mercado overnight Bs. 8 billones y donde la tasa promedio de las operaciones del último mes alcanzó el 121%, siendo la máxima alcanzada 146%.



# LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

## Sistema Bancario

Al cierre del primer semestre de 2019, el sistema financiero venezolano estaba conformado por 30 instituciones, 23 de capital privado y 7 del Estado, manteniéndose 23 en el segmento de bancos universales.

Se contabilizaron al 30 de junio un total de 3.342 oficinas bancarias, 52.139 trabajadores, 5.623 cajeros automáticos y 426.635 puntos de venta, evidenciándose durante el período un importante crecimiento de estos últimos en 22.884 dispositivos, lo cual está en concordancia con las necesidades transaccionales de la población y del sector comercial.

Los activos ascendieron a Bs. 47.244 millardos, lo cual representa un incremento de 919,0% (Bs. 42.607 millardos) en comparación al cierre de diciembre de 2018 y de 151.501,1% (Bs. 47.213 millardos) con respecto a igual lapso del año anterior, resaltando significativamente la pérdida de peso de la cartera de créditos, la cual pasó de representar el 38,6% del activo total en junio de 2018 a 5,5% en la actualidad, aumentando por el contrario, la proporción de las disponibilidades y las inversiones en valores, hasta 22,7% y 61,2%, respectivamente.

Lo anterior denota la profundización de los cambios en el balance consolidado del sistema durante el período analizado, el cual lejos de mostrar avances, refleja el deterioro progresivo de la gestión de intermediación crediticia, coeficiente que perdió en los últimos seis meses aproximadamente 12 puntos porcentuales y 36 puntos con respecto a igual lapso del año 2018, hasta ubicarse en el mes de junio de 2019 en 18,05%, el nivel más bajo en los recientes cierres de semestre, acusando el impacto de las medidas concernientes al encaje legal que deben mantener las instituciones en el Banco Central de Venezuela (BCV).

De hecho, la cartera de créditos bruta registró apenas un aumento de 457,8% en los últimos seis meses, ritmo inferior al del resto de los activos productivos, culminando el período con un monto de Bs. 2.646 millardos.

Se evidenció igualmente el sostenido ascenso de las disponibilidades, observándose un incremento de 1.210,7% en los últimos seis meses y de 101.004,3% con respecto a igual lapso de 2018, alcanzando al corte de junio 2019 un total de Bs.

10.701 millardos, producto de las medidas de encaje legal. Las inversiones en títulos valores crecieron 883,0% impulsadas por la variación de 955,1% del tipo de cambio oficial que permitió el alza de los títulos valores denominados en moneda extranjera.

La tendencia ascendente de las captaciones del público se mantuvo durante la primera mitad del ejercicio, comportamiento cónsono con la expansión de la liquidez monetaria, culminando junio con un saldo de Bs. 14.299 millardos, luego de registrar un aumento de Bs. 12.803 millardos (855,9%) con respecto a diciembre de 2018, persistiendo la elevada concentración de recursos captados en el estrato de bancos públicos (57,8%) producto de la revaluación de las cuentas de convenio cambiario.

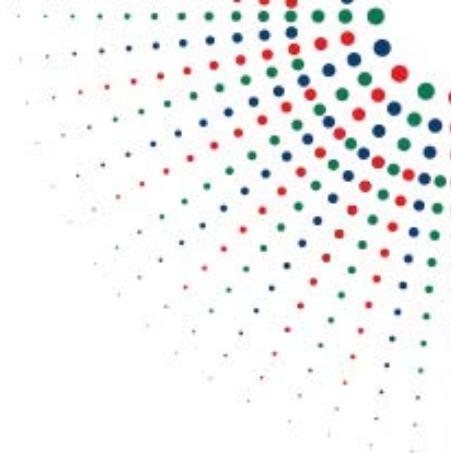
El patrimonio del sistema financiero registró un crecimiento de Bs. 9.948 millardos (1.040%) con respecto al cierre de diciembre de 2018, ubicándose en junio de 2019 en Bs. 10.905 millardos, lo cual le permitió cumplir con la normativa vigente, logrando un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 87,83%, superando en 61,3 puntos porcentuales el nivel obtenido en el mismo período de 2018.

Del análisis del estado de resultados del mercado bancario se desprende el logro de un margen financiero bruto de Bs. 518 millardos, equivalente a un aumento de 66.763,3% con respecto al primer semestre del año 2018, atribuible en términos absolutos a los mayores ingresos provenientes de operaciones de crédito.

El margen de intermediación financiera (Bs. 1.243 millardos), se vio favorecido además por el significativo repunte mostrado por los otros ingresos operativos, alcanzando una cifra de Bs. 930 millardos.

Los gastos de transformación totalizaron Bs. 689 millardos, de los cuales el 63,1% correspondió a gastos generales y administrativos, los de mayor incremento, seguidos por los gastos de personal (34,2%), y en menor medida, el 2,6% se destinó a los aportes a FOGADE y a la SUDEBAN, manteniéndose la tendencia alcista del rubro en términos generales y el cual condicionó el resultado neto del semestre que cerró en Bs. 405 millardos, destacando la sostenida pérdida de rentabilidad, concluyendo el período con un rendimiento sobre activo promedio (ROA) de 2,97% y sobre patrimonio (ROE) de 13,01%.





## BANESCO BANCO UNIVERSAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

BanESCO culminó los primeros seis meses de 2019 con un activo total de Bs. 2.046 millardos, habiendo registrado un crecimiento de Bs. 1.823 millardos (818,6%) con respecto al cierre del semestre precedente, atribuible principalmente al impulso reflejado por las disponibilidades, las cuales experimentaron una variación de Bs. 1.275 millardos (1.236,7%) en el semestre, seguidas por la cartera de créditos bruta, con una variación de Bs. 237 millardos (317,6%).

Una vez más BanESCO reafirma su apoyo a todas las actividades productivas, liquidando en este período más de 6 mil préstamos a través de diferentes líneas de negocio, destacando particularmente nuestra cartera comercial, a la cual destinamos casi 4 mil créditos, cerrando el mes de junio con un monto de Bs. 234 millardos. De la mano con el desarrollo agrícola nacional, culminamos el semestre con una cifra de Bs. 47 millardos en cartera, logrando una participación de 13,49%. Además, obtuvimos el 1er lugar del sistema en créditos al turismo, (Bs. 1,8 millardos), para una cuota de mercado de 20,96%.

Lo anterior nos permitió lograr un coeficiente de intermediación de 22,61%, manteniendo la excelente calidad de la cartera (0,0013% de morosidad) y una muy amplia cobertura para inmovilizaciones (142.602,01%), superando holgadamente los promedios del mercado.

En cuanto a las captaciones, mantuvimos el liderazgo de la banca privada en Venezuela, reflejando un crecimiento con respecto a diciembre de 2018 de Bs. 1.220 millardos, para un saldo al corte de junio de 2019 de Bs. 1.379 millardos, lo cual, excluyendo las cuentas del convenio cambiario, nos otorga una participación de 15,97%.

El patrimonio del Banco se mantuvo en ascenso, reflejando un aumento durante el semestre de Bs. 208 millardos (1.124,0%), hasta situarse en Bs. 227 millardos, resaltando un monto en aportes patrimoniales no capitalizados de Bs. 800 millones, finalizando el lapso con un índice de adecuación de patrimonio contable de 24,08% y de adecuación de patrimonio total de 36,09%, ambos acordes con la normativa vigente.

Se contabilizó al cierre del primer semestre de 2019 un resultado neto de Bs. 87 millardos, producto principalmente de la obtención de mayores ingresos financieros por cartera de créditos, pese a la caída de la intermediación producto del encaje legal. así como de un margen de intermediación financiera adecuado para dar cobertura a los gastos de transformación y producir un saldo favorable de la gestión del Banco, lo cual condujo al logro de un rendimiento sobre activo promedio (ROA) de 15,32%, superando en 12,4 puntos porcentuales al promedio del mercado.



El patrimonio del Banco se mantuvo en ascenso, reflejando un aumento durante el semestre de Bs. 208 millardos (1.124,0%), hasta situarse en Bs. 227 millardos



# RESUMEN FINANCIERO



Expresado en BsS. (Millones)

	Segundo Semestre 2017	Primer Semestre 2018	Segundo Semestre 2018	Primer Semestre 2019	CRECIMIENTO			
					I Semestre 2019 II Semestre 2018		I Semestre 2019 I Semestre 2018	
					Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Total del Activo</b>	<b>307,9</b>	<b>4.862,5</b>	<b>222.712,9</b>	<b>2.045.800,5</b>	<b>1.823.088</b>	<b>818,6</b>	<b>2.040.938</b>	<b>41.972,7</b>
Disponibilidades	211,5	2.307,2	103.098,6	1.378.135,2	1.275.037	1.236,7	1.375.828	59.631,4
Inversiones en Títulos Valores	7,5	60,6	29.176,5	115.536,7	86.360	296,0	115.476	190.428,9
Cartera de Créditos Neta	74,2	2.242,3	73.279,1	305.889,7	232.611	317,4	303.647	13.541,8
Cartera de Créditos Bruta	76,0	2.288,1	74.660,3	311.775,5	237.115	317,6	309.487	13.526,3
<b>Captaciones del Público</b>	<b>280,9</b>	<b>4.247,1</b>	<b>159.074,6</b>	<b>1.378.726,2</b>	<b>1.219.652</b>	<b>766,7</b>	<b>1.374.479</b>	<b>32.362,5</b>
Depósitos a la Vista	262,2	4.082,1	150.653,9	1.293.846,2	1.143.192	758,8	1.289.764	31.595,3
Depósitos de Ahorro	17,4	136,4	7.446,2	72.604,0	65.158	875,0	72.468	53.124,9
Depósitos a Plazo	0,0	15,9	15,9	136,9	121	761,3	121	760,8
Otros	1,4	12,7	958,5	12.139,2	11.181	1.166,4	12.126	95.634,6
<b>Total del Patrimonio</b>	<b>8,6</b>	<b>186,9</b>	<b>18.546,1</b>	<b>226.999,9</b>	<b>208.454</b>	<b>1.124,0</b>	<b>226.813</b>	<b>121.342,3</b>
<b>Activos de los Fideicomisos</b>	<b>1,2</b>	<b>15,3</b>	<b>6.119,8</b>	<b>66.133,7</b>	<b>60.014</b>	<b>980,6</b>	<b>66.118</b>	<b>432.429,1</b>
<b>Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat</b>	<b>0,8</b>	<b>2,0</b>	<b>78,4</b>	<b>1.746,6</b>	<b>1.668</b>	<b>2.128,3</b>	<b>1.745</b>	<b>86.364,4</b>
Ingresos Financieros	7,2	139,8	4.457,4	61.083,9	56.626	1.270,4	60.944	43.596,9
Gastos Financieros	0,5	3,3	132,2	11.205,9	11.074	8.377,8	11.203	341.543,3
Margen Financiero Bruto	6,6	136,5	4.325,2	49.878,0	45.553	1.053,2	49.741	36.435,3
Margen de Intermediación Financiera	8,6	171,7	9.008,3	211.807,4	202.799	2.251,2	211.636	123.280,5
Gastos de Transformación	2,8	47,0	3.567,2	97.550,9	93.984	2.634,6	97.504	207.278,5
Impuesto sobre la Renta	1,3	20,3	1.153,4	7.072,5	5.919	513,2	7.052	34.739,8
<b>Resultado Neto</b>	<b>4,0</b>	<b>89,1</b>	<b>3.627,6</b>	<b>86.690,0</b>	<b>83.062</b>	<b>2.289,8</b>	<b>86.601</b>	<b>97.227,9</b>
<b>Cartera Agrícola Acumulada</b>	<b>10,4</b>	<b>346,4</b>	<b>9.975,4</b>	<b>47.162,9</b>	<b>37.188</b>	<b>372,8</b>	<b>46.817</b>	<b>13.515,2</b>
<b>Captaciones de Entidades Oficiales</b>	<b>5,8</b>	<b>54,5</b>	<b>3.613,1</b>	<b>110.574,8</b>	<b>106.962</b>	<b>2.960,4</b>	<b>110.520</b>	<b>202.789,5</b>
<b>Microcréditos</b>	<b>1,7</b>	<b>70,6</b>	<b>4.488,8</b>	<b>1.260,1</b>	<b>-3.229</b>	<b>(71,9)</b>	<b>1.190</b>	<b>1.683,9</b>

## Ratios (%)

Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	32.673,42	926.662,37	571.602,88	142.602,01
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,01	0,00	0,00	0,00
Resultado Neto / Activo Promedio *	5,64	9,77	11,07	15,32
Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	140,05	277,63	179,44	143,86
Liquidez Ampliada	75,55	54,39	64,89	99,99

\* Porcentajes Anualizados

## PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

La gestión de Riesgo de Crédito, al cierre del primer semestre de 2019, mostró un desempeño caracterizado por la obtención de un nivel favorable de calidad de cartera como la evidencian los indicadores.

El índice de morosidad de la cartera de créditos total de Banesco se ubicó en 0,0013%, siendo el valor más bajo dentro de su grupo par. Asimismo, el nivel de cobertura de provisión sobre cartera inmovilizada registró un valor de 147.791%.

El contar con modelos predictivos para el otorgamiento y comportamiento de crédito, así como el monitoreo de la evolución

y gestión de los saldos vencidos, derivó en la generación de valor sobre el resultado final del negocio de crédito.

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

Si bien los indicadores han mostrado un buen desempeño, se procura mantener un monitoreo constante sobre el control y gestión de los mismos, para el segundo semestre 2019.

## 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 trescientos veintidós (322) créditos

que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el cinco por ciento (5%) del Patrimonio del Banco.

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

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurado	Vencido	Litigio	Total	% Participación
Agrícola, Pesquera y Forestal	119.880.686.782	0	0	0	119.880.686.782	38,45 %
Explotación de Minas e Hidrocarburos	189.790.710	0	0	0	189.790.710	0,06 %
Industria Manufacturera	65.958.209.550	0	0	0	65.958.209.550	21,16 %
Electricidad, Gas y Agua	107	0	0	0	107	0,00 %
Construcción	18.684.722.855	0	0	0	18.684.722.855	5,99 %
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	69.652.176.716	0	2.454	0	69.652.179.170	22,34 %
Transporte, Almacenamiento, Comunicaciones	4.818.881.878	0	0	0	4.818.881.878	1,55 %
Establ. Financ. Seg., Bienes Inmueb y Serv. Prest. Empr.	29.976.962.600	0	4.125.024	0	29.981.087.625	9,62 %
Servicios Comunales, Sociales y Personales	2.609.958.684	0	0	0	2.609.958.684	0,84 %
<b>Total Cartera Bs.</b>	<b>311.771.389.882</b>	<b>0</b>	<b>4.127.479</b>	<b>0</b>	<b>311.775.517.361</b>	<b>100,00 %</b>

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



R.I.F. J070133805

**PRESIDENTE**  
Juan Carlos Escotlet R.

**DIRECTORES PRINCIPALES**  
Juan Carlos Escotlet R.  
José Grassi Vecchio  
Miguel Ángel Marcano C.  
Emilio Durán Ceballos  
María Josefina Fernández M.

**COMISARIOS**  
Emilio A. Ladera M.  
Antonio Ramón Lobo Z.

**Capital Suscrito**  
**Capital Pagado**  
**Reservas de Capital**

Bs. 12.500,00  
Bs. 12.500,00  
Bs. 226.999.950.535,88

**AUDITORES EXTERNOS**  
Lara Marambio & Asociados  
(DELOITTE)

## BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2019 (Expresado en Bolivares)

ACTIVO	Junio 2019	Junio 2018
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>1.378.135.243.523</b>	<b>2.367.222.495</b>
Efectivo	74.070.251.302	20.542.210
Banco Central de Venezuela	1.051.557.336.839	2.165.338.993
Bancos y otras instituciones financieras del país	5.622.350.748	7.628.251
Bancos y corresponsales del exterior	228.537.061.087	23.759.361
Oficina matriz y sucursales	-	-
Efectos de cobro inmediato	18.393.138.748	89.953.680
(Provisión para disponibilidades)	(44.904.001)	-
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>115.536.733.418</b>	<b>60.635.989</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones intrabancarias	22.351	80.415
Inversiones en títulos valores para negociar	-	-
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	368.883.056	2.634.174
Inversiones en título valores mantenidas hasta su vencimiento	9.696.625.275	19.767.000
Inversiones de disponibilidad restringida	105.411.708.033	17.698.887
Inversiones en otros títulos valores	39.494.703	20.446.486
(Provisión para inversiones en títulos valores)	-	-
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>305.889.650.911</b>	<b>2.242.288.872</b>
Créditos argentes	311.771.389.882	2.288.044.723
Créditos reestructurados	1	206
Créditos vencidos	4.127.478	4.838
Créditos en litigio	-	-
(Provisión para cartera de créditos)	(5.885.800.450)	(45.760.367)
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>8.762.414.390</b>	<b>16.728.456</b>
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	-	-
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	365.833.789	561.341
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	8.179.467.627	15.572.035
Comisiones por cobrar	198.726.348	596.377
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	-	-
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(1.613.354)	(1.258)
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	<b>1.330.396.418</b>	<b>1.032</b>
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	1.330.396.418	1.032
Inversiones en sucursales	-	-
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	-	-
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>2.015</b>	<b>5.116</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>18.781.283.092</b>	<b>15.483.883</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>217.364.770.023</b>	<b>220.258.542</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>2.045.800.492.790</b>	<b>4.862.644.367</b>

PASIVO Y PATRIMONIO	Junio 2019	Junio 2018
<b>PASIVO</b>	<b>1.378.726.229.835</b>	<b>4.247.131.418</b>
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>1.293.340.190.294</b>	<b>4.682.140.007</b>
Depósitos a la Vista	800.364.238.467	2.695.565.414
Cuentas corrientes no remuneradas	441.865.544.032	1.292.799.941
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	15.250.090.853	2.725.464
Depósitos y Certificados a la Vista	14.018.181.036	91.952.018
Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	22.268.134.976	-
Fondos Especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	-	-
Otras obligaciones a la vista	12.139.146.202	12.681.457
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	-	-
Depósitos de ahorro	72.904.033.342	136.410.755
Depósitos a plazo	136.860.017	15.898.259
Títulos valores emitidos por la institución	-	-
Captaciones del público restringidas	-	-
Derechos y participaciones sobre Títulos o Valores	-	-
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT</b>	<b>81.240</b>	<b>140</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>108.456.095.535</b>	<b>121.842.563</b>
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	109.455.095.535	121.842.563
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	-	-
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	-	-
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	-	-
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	-	-
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	-	-
<b>OTROS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>543.359.398</b>	<b>96.106</b>
Gastos por pagar por captaciones del público	154.435.930	95.106
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	-	-
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	-	-
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	277.460.135	-
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	111.463.333	-
Gastos por pagar por otras obligaciones	-	-
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	-	-
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>331.035.868.791</b>	<b>305.567.205</b>
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>OTRAS OBLIGACIONES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1.818.800.574.789</b>	<b>4.675.627.655</b>
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL</b>	<b>12.500</b>	<b>12.500</b>
Capital pagado	12.500	12.500
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	<b>800.400.000</b>	<b>64.900.000</b>
RESERVAS DE CAPITAL	13.750	13.750
AJUSTES AL PATRIMONIO	140.911.302.194	29.698.880
RESULTADOS ACUMULADOS	85.999.176.251	92.623.589
<b>GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>189.013.655</b>	<b>268.542</b>
(ACCIONES EN TESORERÍA)	(149)	(149)
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>228.999.918.091</b>	<b>188.916.912</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2.045.800.492.790</b>	<b>4.862.644.367</b>
<b>CUENTAS CON TINGENTES DEUDORAS</b>	<b>64.167.530.948</b>	<b>346.477.239</b>
<b>ACTIVOS DE LOS FIDECOMISOS</b>	<b>66.133.697.683</b>	<b>15.286.862</b>
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	858.317	39.581
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	1.746.678.357	2.024.317
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	169	167
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	8.176.773.182.456	4.467.923.530
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	312	315

## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/01/2019 AL 30/06/2019 Y DEL 01/01/2018 AL 30/06/2018 (Expresado en Bolivares)

	Junio 2019	Junio 2018
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>61.083.881.179</b>	<b>139.794.848</b>
Ingresos por disponibilidades	1.289.750.677	17.796
Ingresos por inversiones en títulos valores	3.956.643.538	800.983
Ingresos por cartera de créditos	55.837.466.870	138.975.650
Ingresos por otras cuentas por cobrar	94	466
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	-	-
Ingresos por oficina principal y sucursales	-	-
Otros ingresos financieros	-	-
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>11.266.896.393</b>	<b>3.278.086</b>
Gastos por captaciones del público	4.348.496.729	3.278.085
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	-	-
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	-	-
Gastos por otros financiamientos obtenidos	5.088.453.211	1
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	1.788.936.453	-
Gastos por obligaciones subordinadas	-	-
Gastos por otras obligaciones	-	-
Gastos por oficina principal y sucursales	-	-
Otros gastos financieros	-	-
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>49.877.964.786</b>	<b>136.516.762</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	586.855	28.687
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	4.569.945.853	44.066.573
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	4.568.491.945	44.066.573
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	61.454.008	-
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>45.308.605.788</b>	<b>92.478.876</b>
Otros ingresos operativos	183.742.348.122	94.988.769
Otros gastos operativos	17.243.588.650	15.800.898

	Junio 2019	Junio 2018
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>211.807.346.290</b>	<b>171.466.747</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>97.560.863.215</b>	<b>47.835.864</b>
Gastos de Personal	28.163.341.899	24.179.155
Gastos Generales y Administrativos	66.159.542.167	20.624.316
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	1.128.566.185	2.029.249
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	2.079.412.994	203.244
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>114.256.502.045</b>	<b>124.630.783</b>
Ingresos por bienes realizables	3	162.006
Ingresos por programas especiales	-	-
Ingresos operativos varios	17.651.160	2.872
Gastos por bienes realizables	1.419	1.722
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	-	-
Gastos operativos varios	20.361.867.240	15.419.931
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>93.912.284.549</b>	<b>109.374.008</b>
Ingresos extraordinarios	-	-
Gastos extraordinarios	149.864.370	3.551
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>93.762.420.179</b>	<b>109.370.457</b>
Impuesto sobre la renta	7.072.469.674	20.300.000
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>86.689.950.505</b>	<b>89.070.457</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>		
Reserva Legal	-	-
Utilidades Estatales (Junta Directiva)	5.201.390.000	2.672.114
Reserva por otros disposiciones	5.201.390.000	2.672.114
Superávit Restringido	-	-
Funcionarios y Empleados	-	-
Otras Reservas de Capital	-	22
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>81.488.560.505</b>	<b>86.398.321</b>
Aporte Lossip	959.830.548	1.172.379

### DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	-	-
Utilidades Estatales (Junta Directiva)	5.201.390.000	2.672.114
Reserva por otros disposiciones	-	22
Superávit Restringido	40.744.280.253	43.199.171
Superávit por Aplicar	40.744.280.253	43.199.150
<b>Resultado Neto</b>	<b>86.689.950.505</b>	<b>89.070.457</b>

Nakary Cova  
Contador General

# GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

PRIMER SEMESTRE 2019

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

## a) Resumen por Estatus

En el primer semestre de 2019, se reportaron 1.773 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 154.173.626. Fueron gestionados 1.660; de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 1.099 con un reintegro de Bs. 28.964.452. Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el primer semestre de 2019, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece un período máximo 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 100%.

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

Mes de Reporte	Gestionados			En Proceso		% de Cumplimiento
	Procedentes		No Procedentes	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	
	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	Monto Reintegrado	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	
Enero	170	400.279	323.033	133	11.766.171	99,34 %
Febrero	103	417.771	405.082	103	14.225.492	100,00 %
Marzo	75	746.646	660.586	48	4.155.145	100,00 %
Abril	193	835.414	736.133	80	10.559.781	100,00 %
Mayo	364	26.138.015	25.906.281	119	28.594.149	100,00 %
Junio	194	1.173.339	933.337	78	23.493.970	100,00 %
<b>Total I Sem</b>	<b>1.099</b>	<b>29.711.463</b>	<b>28.964.452</b>	<b>561</b>	<b>92.794.709</b>	<b>100,00 %</b>

## b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

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

Mes de Reporte	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente	
	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
Enero	68	358.661	239	11.905.689	—	—	—	—	1	—
Febrero	36	217.076	174	14.365.325	—	—	2	140.660	2	—
Marzo	17	366.590	120	6.526.462	—	—	1	180.000	—	—
Abril	32	398.628	259	18.138.066	—	—	1	50.000	—	—
Mayo	25	707.865	481	65.498.839	—	—	2	472.222	1	—
Junio	12	542.139	296	33.883.183	—	—	1	422.222	3	—
<b>Total I Sem.</b>	<b>190</b>	<b>2.590.957</b>	<b>1.569</b>	<b>150.317.565</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1.265.104</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

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

# 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

Este índice 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.

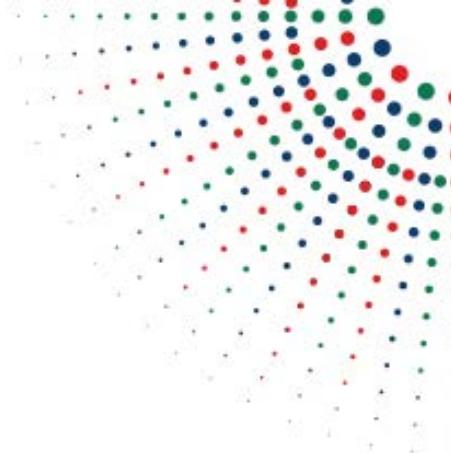
### Resolución N° 025.17 (Fecha 28 de marzo de 2017)

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”.

### Resolución N° 004.18 (Fecha 25 de enero de 2018)

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, emitió la Resolución N° 004.18 relativa a las “Medidas de carácter temporal para determinar la relación patrimonio sobre activo y operaciones contingentes, aplicando criterios de ponderación con base en riesgo”. Esta Resolución es aplicable desde el cierre contable del mes de enero de 2018 hasta el cierre del mes de enero de 2019, y establece que a fines del cálculo del índice de adecuación de patrimonio contable dispuesto en el artículo 6 de la Resolución N° 305.09, se disminuye en dos (2) puntos el porcentaje, pasando de 9% a 7%. Seguidamente, a los fines del cálculo del índice de adecuación





## POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

patrimonial total dispuesto en el artículo 48 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, se disminuye en un (1) punto el porcentaje señalado, pasando de 12% a 11%.

Adicionalmente, el artículo 6 de la Resolución N° 004.18, establece lo siguiente en los literales a y b del numeral 1:

Incluir para la determinación del Patrimonio Primario (Nivel I):

- a) Las primas en emisión de acciones para aumentos de capital social registradas en la cuenta 331.00 “Aportes para incrementos de capital” y las aprobadas conjuntamente con el aumento de capital social que las origina, contabilizadas en la subcuenta 332.01 “Primas sobre aportes de capital en efectivo”.
- b) Las cuentas 352.00 “Ganancia o pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera” y 354.00 “Ganancia o pérdida realizada por operaciones en los sistemas cambiarios”.

Asimismo, el numeral 2 y 3 del mencionado artículo, establece lo siguiente:

- 1) Disminuir la ponderación de los activos de riesgo de la siguiente manera:
  - a) Para los saldos reflejados en la subcuenta 114.03 “Bancos y corresponsales del exterior- Convenios Cambiarios N° 20 y 31”, una ponderación de riesgo del 20% a 0%.
  - b) Para los efectos de cobro inmediato, la ponderación de riesgo del 50% a 0%.
  - c) Para las colocaciones interbancarias y las otras colocaciones de los sectores microfinancieros, agrícola y turismo, la ponderación de riesgo del 50% a 20%, siempre y cuando lo mantenido en dichas colocaciones sea para el cumplimiento de los porcentajes de las carteras dirigidas.
  - d) Para los créditos correspondientes a las carteras dirigidas vigentes y reestructuradas, la ponderación de riesgo de 50% a:
    - Cartera agrícola un 40%.
    - Cartera del sector turismo un 30%.
    - Cartera hipotecaria un 25%.
  - e) Para los créditos comerciales, distintos a los de carteras dirigidas, registrados contablemente como créditos vigentes, clasificados en la categoría de riesgo “A” Riesgo Normal, la ponderación de riesgo de 100% a 80%.

f) Para las cuentas contingentes, la ponderación de riesgo de 100% a 80%.

g) Para las partidas contabilizadas en la subcuenta 186.03 “Operaciones en tránsito” que sean desincorporadas dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente al que se reporta, la ponderación de riesgo de 100% a 50%.

2) Deducir el monto de los depósitos en efectivo dados en garantía en la misma institución bancaria de los activos objeto de ponderación de riesgo, distintos a los que ponderan en 100%.

### SIB-II-GGR-GNP-01343 (Fecha 04 de febrero de 2019)

La Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, decidió una excepción regulatoria complementaria, mediante la cual resuelve extender el plazo de vigencia de la Resolución N° 004.18 de fecha 25 de enero de 2018, por un período de seis (6) meses adicionales para la aplicación de las medidas de carácter temporal allí contempladas, desde el cierre contable del mes de febrero de 2019 hasta el cierre del mes de julio de 2019, ambos inclusive.

► **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%.

► **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%).

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en Junio 2019 y Diciembre 2018, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Jun. 2019	Dic. 2018
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	24,08%	15,80%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	36,09%	23,20%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	36,09%	23,20%



# DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS



Al 30 de junio de 2019, 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:

- ▶ 323 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express)
- ▶ 116.312 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS Web)
- ▶ 778 Cajeros Automáticos (302 Monofuncionales y 476 Multifuncionales).

## INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2019 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Lara, Marambio & Asociados (Miembros de Deloitte)", 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	Jun. 19	Dic. 18	Jun. 18	Dic. 17
<b>1. Patrimonio</b>				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	24,08%	15,80 %	8,91%	11,08%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	706,73%	619,49 %	1361,15%	2577,88%
<b>2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos</b>				
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	1,89%	1,85 %	2,00%	2,25%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00%	0,00 %	0,00%	0,01%
<b>3. Gestión Administrativa *</b>				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	59,30%	21,34 %	11,08 %	9,60 %
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	154,45%	76,73 %	32,05 %	35,76 %
<b>4. Rentabilidad</b>				
Resultado Neto / Activo Promedio	15,32%	11,07 %	9,77 %	5,64 %
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	143,86%	179,44 %	277,63 %	140,05 %
<b>5. Liquidez</b>				
Disponibilidades / Captaciones del Público	99,96%	64,81 %	54,32 %	75,29 %
(Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	99,99%	64,89 %	54,39 %	75,55 %

\* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



# INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE CONTROL INTERNO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

PRIMER SEMESTRE 2019

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, 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 1° de enero 2019 y el 30 de junio 2019, el cual se presentó para la consideración del Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

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 está constituida de acuerdo a lo establecido en la Resolución 064-14 y 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, el cual recomienda su aprobación a Junta Directiva.

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

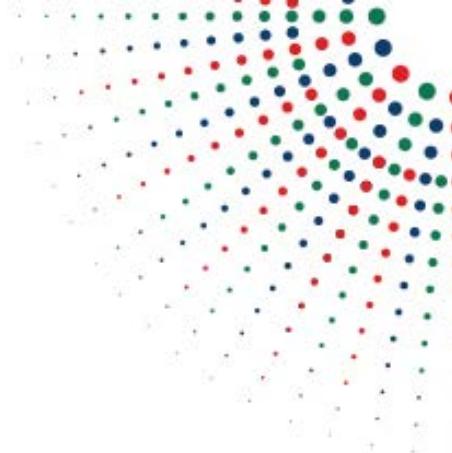
El Plan Operativo de Auditoría Interna fue recomendado por el Comité de Auditoría y elevado a la Junta Directiva para su aprobación, y sobre el mismo se han realizado y suministrado 14 (catorce) reportes de avances periódicos a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría (periodicidad mensual) y al Comité 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 orienta 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.
- 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.
- 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.

## Evaluación del Control Interno y Gestión de Riesgo

- Para el primer semestre 2019, 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





# INFORME DEL AUDITOR INTERNO

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.
- 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 y Junta Directiva.
- Para el cierre del primer semestre 2019 de acuerdo a la programación realizada, Auditoría Interna, concluyó:

Clase de Auditoría	Programado
Auditorías Programadas culminadas	7
Auditorías No Programadas	6
<b>Total</b>	<b>13</b>

En relación con los hallazgos y situaciones reportadas pendientes de regularización, relacionadas a reforzamiento del control interno, se efectuó un seguimiento de los planes de acción establecidos por los responsables, evidenciándose que se subsanaron algunos de los aspectos informados y están en curso otras actividades orientadas a solventar observaciones pendientes, dentro de los plazos establecidos.

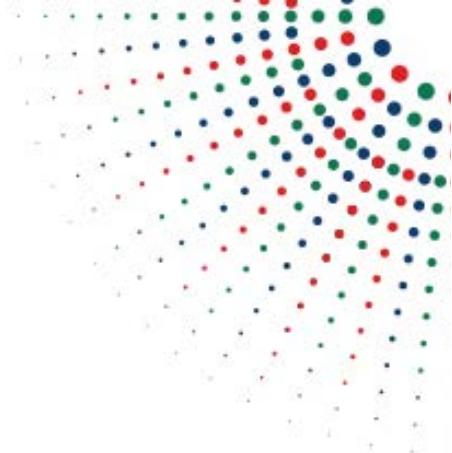
## Marco Regulatorio Vigente

- Se realizó la auditoría en la Unidad Administración de Riesgo Integral al cierre del año 2018, corroborando que Banesco mantiene sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la Resolución 136.03 de SUDEBAN, para una adecuada Administración de Riesgos; 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, Expedientes de Empleados). Con base en el trabajo realizado, concluimos que se tienen diseñados los planes y programas para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Adicionalmente se hace seguimiento al plan de acción de las observaciones reportadas por Auditores Externos, SUDEBAN, Oficios Recibidos y Auditoría Interna, que permitan el fortalecimiento del ambiente de control y cumplimiento de las normativas vigentes. Adicionalmente se ha realizado seguimiento a las acciones para la adecuación al cumplimiento de la Resolución 083-18.
- 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.
- Durante el primer semestre de 2019, en los cuadros de la cartera de crédito se logró comprobar la razonabilidad de los registros contables y establecimiento de provisiones de acuerdo a las normativas regulatorias.
- Al cierre del primer semestre se realizó revisión de los Estados Financieros conforme a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, para realizar las verificaciones de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la Superintendencia y demás normas prudenciales, verificando los indicadores financieros del Banco que permita evaluar la situación económica, financiera y patrimonial.
- En cuanto a la determinación del Índice de Adecuación Patrimonial Total y del Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, la Organización ha realizado incrementos de capital, los cuales al cierre del primer semestre de 2019 se mantienen en la cuenta contable N° 331011000100000000 “Aportes Pendientes de Capitalización”, hasta recibir la



# INFORME DEL AUDITOR INTERNO



autorización de emisión del organismo respectivo, los aumentos de capital realizados ubican a la Organización en un capital de ochocientos millones cuatrocientos doce mil quinientos bolívares (Bs. 800.412.500,00).

Es importante destacar que a partir del mes de diciembre de 2018, el Banco ha venido ajustando el crecimiento del activo, con los ajustes de activos y pasivo en la tasa del DICOM por parte del BCV; lo cual ha permitido a este Instituto Bancario cumplir con los indicadores establecidos.

Adicionalmente, de acuerdo a lo instruido mediante la Resolución 004.18, el Banco se ha mantenido dentro de los límites establecidos en cuando al Índice de Adecuación de Patrimonio.

- En referencia a la medida de intervención administrativa especial determinada en la Resolución 031.18 emanada por la SUDEBAN en fecha 04 de mayo de 2018 y publicada en Gaceta Oficial Número 41.392, de fecha 8 de mayo de 2018; Resolución 082.18 de fecha 1° de noviembre de 2018, publicada en Gaceta Oficial N° 41.516 de fecha 2 de noviembre de 2018, mediante la cual se mantiene en vigor en los mismos términos y por ciento veinte (20) días continuos, contados a partir del 5 de noviembre de 2018, la medida administrativa especial impuesta a la sociedad mercantil Banesco Banco Universal, C.A. Posteriormente, la SUDEBAN resuelve mediante la Resolución 009.19, publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.431 de fecha 27 de febrero de 2019; levantar a partir de 28 de febrero de 2019, la medida administrativa de intervención especial dictada a Banesco Banco Universal. Auditoría Interna ha realizado el acompañamiento del proceso hasta su finalización, a fin de facilitar la gestión de documentación, validación, entrega oportuna, atendiendo igualmente los requerimientos recibidos y asegurando la continuidad operativa.

## Pronunciamiento del Control Interno

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 2018, 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.
- Se establecen los planes de acción correspondientes para subsanar y reforzar los controles y procedimientos que permiten mitigar y prevenir la adecuada administración y gestión de riesgos.
- En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la Superintendencia en sus distintas inspecciones, el Banco ha dado las explicaciones que ha considerado procedentes, y en los seguimientos que se realizan en los procesos de auditoría se ha constatado que las áreas responsables trabajan y dan respuesta, en la regularización de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador.

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



FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
<b>Asambleas Generales de Accionistas</b>	
25/01/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-01061</b> Consideraciones sobre la decisión de dejar sin efecto Convocatoria a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 19-12-2018.
25/01/2019	<b>SIB-II- GGIBPV-GIBPV5-01063</b> Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 19-10-2018
25/01/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-01064</b> Pronunciamiento acerca del seguimiento de las observaciones realizadas a los recaudos de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 22-03-2018
29/01/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-01153</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de recaudos de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 30-01-2019
29/01/2019	<b>SIB-II- GGIBPV-GIBPV5-01154</b> Consideraciones sobre documentos consignados con ocasión a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 27-09-2018.
15/02/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-01810</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de documentos con motivo de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 27-09-2018.
01/03/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02501</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de documentos con motivo de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 23-11-2018.
25/03/2019	<b>SIB-II- GGIBPV-GIBPV5-03372</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de documentos con ocasión a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 30-01-2019.
26/03/2019	<b>SIB-II- GGIBPV-GIBPV5-03377</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de recaudos con ocasión a la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26-03-2019.
09/04/2019	<b>SIB-DSB-03444</b> Pronunciamiento acerca de la remisión de recaudos con ocasión a la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26-03-2019.
15/05/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5- 04902</b> Pronunciamiento acerca de la prórroga para la inscripción en el Registro del Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 30-01-2019
12/06/2019	<b>SIB-II-GGR-GA-06640</b> Pronunciamiento acerca de las ratificaciones y designaciones aprobadas en la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26-03-2019
26/06/2019	<b>SIB-II-GGR-GA-07112</b> Observaciones acerca de las ratificaciones y designaciones de los miembros de la Junta Directiva que tuvieron lugar en las Asambleas Ordinarias de Accionistas del 28-09-2016; 28-09-2017 y 27-09-2018.

# COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES  
O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
<b>Visitas de Inspección</b>	
25/01/2019	<b>SIB-II-GGIR-GRT-01065</b> Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico, con los resultados obtenidos en la visita efectuada al corte del 06-11-2018.
21/02/2019	<b>SIB-II-CCSB-02076</b> Notificación sobre los funcionarios autorizados para efectuar la Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en las agencias, taquillas y/o sucursales del Banco a nivel Nacional.
09/04/2019	<b>SIB-DSB-03423</b> Consideraciones sobre la comunicación S/N de fecha 11-12-2018, mediante la cual se emite respuesta al oficio N° SIB-DSB-UNIF-19103 del 28-11-2018, referente a los resultados obtenidos por el Banco durante la Visita de Inspección Especial efectuada a la oficina San Fernando de Apure, ubicada en el estado Apure.
11/04/2019	<b>SIB-II-CCSB-03981</b> Sudeban emite consideraciones sobre la comunicación S/N de fecha 17-04-2018, mediante la cual se da respuesta al oficio N° SIB-II-CCSB-28149 de fecha 29-12-2017, inherente a la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario durante los años 2016 y 2017.
10/06/2019	<b>SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-06328</b> Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial efectuada en la agencia Bella Vista, ubicada en la ciudad de Maracaibo, estado Zulia.
21/06/2019	<b>SIB-II-CCSB-06976</b> Sudeban emite alcance sobre el Oficio N° SIB-II-CCSB-02076 de fecha 20-02-2019, en el cual informa los funcionarios que han sido autorizados para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario en las agencias, taquillas y/o sucursales del Banco a nivel Nacional.
<b>Otros</b>	
21/01/2019	<b>SIB-II-CCSB-00969</b> Consideraciones sobre el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al primer semestre de 2018.
01/03/2019	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02502</b> Alcance del Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-13108 del 06/08/2018, donde se solicitó información sobre las gestiones realizadas por la venta del inmueble constituido por el Local Nro. 1-4, PH., ubicado en la Torre "Canaima", Avenida Samuel Lewis, corregimiento de Bella Vista en la República de Panamá, en atención con lo instruido en el oficio SIB-II-GGIBPV3-28195 del 15/08/2014.
01/04/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-03466</b> Pronunciamento sobre excepción regulatoria para contabilizar la pérdida generada producto de la operación de Inyección de Liquidez con el Banco Central de Venezuela, realizada el 06.03.2019.
09/04/2019	<b>SIB-II-GGR-GA-03908</b> Consideraciones a las comunicaciones emitidas en fechas 14/09 y 03/12/2018; y 08/02/2019, mediante las cuales se notificó la modificación y ampliación del servicio "Banesco Pago Móvil (P2P y P2C)".
20/06/2019	<b>SIB-II-CCSB-06935</b> Consideraciones sobre el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al segundo semestre de 2018
21/06/2019	<b>SIB-II-GGIR-GRT-06938</b> Observaciones a la comunicación mediante la cual el Banco dio respuesta al Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico 2018.
26/06/2019	<b>UNIF-DDG-02574 UNIF</b> informa los resultados del análisis realizado a una muestra de Reportes de Actividades Sospechosas (RAS), recibidos por la UNIF desde el 12-03-2018 hasta el 21-01-2019.

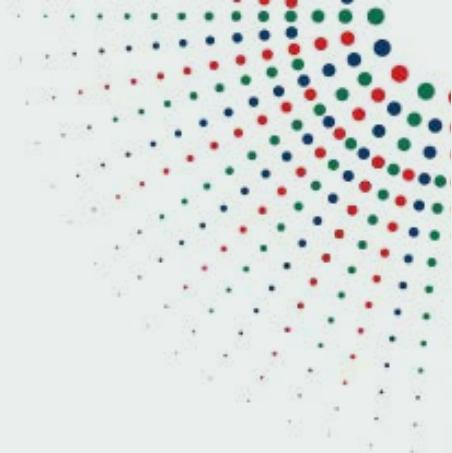
# COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

## REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN



FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
08/01/2019	<b>SIB-DSB-UNIF-00057</b> Alcance de la Circular N° SIB-DSB-UNIF-19213 de fecha 29-11-2018, relativa a la protección integral de los clientes, usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional que realizan operaciones mediante la Banca a Distancia o Banca por Internet fuera de la República Bolivariana de Venezuela.
09/01/2019	<b>SIB-DSB-UNIF-00108</b> Sudeban informa la actualización de la lista de la Resolución N° S/RES/1718 del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para el Bloqueo Preventivo de Bienes u otros Activos relacionados con el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
29/01/2019	<b>SIB-DSB-UNIF-01091</b> Mejores Prácticas que deben Adoptar los Sujetos Obligados Respecto a las Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL).
04/02/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-01342</b> Lineamientos para determinar la relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones contingentes, aplicando criterios de Ponderación con Base en Riesgos.
04/02/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-01343</b> Lineamientos para determinar la relación Patrimonio sobre Activos y Operaciones contingentes, aplicando criterios de Ponderación con Base en Riesgos.
15/02/2019	<b>UNIF-DIF-DAE-00028 UNIF</b> emite instructivo y formulario PE-UNIF-005 reporte de Actividad Sospechosa, con el propósito de estandarizar la información suministrada por los Sujetos Obligados y fortalecer los mecanismos de análisis y notificación de posibles operaciones de LC/FT/FPADM.
19/02/2019	<b>SIB-DSB-CJ-PA-01850</b> Instrucción para tramitar la apertura de las cuentas bancarias destinadas a recibir los aportes correspondientes a la pensión de vejez, invalidez o sobreviviente de aquellos jubilados y pensionados imposibilitados de completar el procedimiento para la apertura de una cuenta bancaria por primera vez.
07/03/2019	<b>UNIF-DIF-DAE-00342 UNIF</b> emite alcance de la Circular N° SIB-DSB-UNIF-19583, referida a las directrices en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM aplicables a las nuevas tecnologías.
14/03/2019	<b>UNIF-DIF-DAE-00534 UNIF</b> se instruye que los Sujetos Obligados a verificar las listas de personas naturales y/o jurídicas designadas por el Consejo de Seguridad de la ONU, de acuerdo a lo emanado en la Circular N° 36.069 referidas a las "Normas para la Aplicación de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la ONU para el bloqueo preventivo de bienes u otros activos relacionados con el terrorismo".
25/03/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-02991</b> Aumento a Bs. 775.000 monto limite para tarjeta de crédito.
01/04/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-03576</b> Aspectos a considerar para los registros contables que se deriven de las operaciones según el sistema de Mercado Cambiario de libre convertibilidad.
01/04/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-03577</b> Aspectos a considerar en la aplicación de los beneficios netos originados por las operaciones cambiarias que realizan las Instituciones Bancarias en los mercados alternativos de divisas por el efecto de la libre convertibilidad del tipo de cambio fijado mediante el Convenio Cambiario N° 1 del 21.08.2018
01/04/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-03578</b> Aspectos a considerar en la aplicación de los beneficios netos originados por el efecto de la valoración de los activos y pasivos al tipo cambiario N° 1 del 21 de agosto de 2018.
07/05/2019	<b>UNIF-DDG-01355</b> Alcance de la Circular N° SIB-DSB-UNIF-17799 de fecha 02-11-2018, mediante la cual se remitió instructivo denominado "Clientes que acceden a la Banca por Internet desde el Exterior"
09/05/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-04715</b> Instrucción de incremento de los límites diarios para las operaciones de Puntos de Venta (POS), Pago Móvil Interbancario (P2P), Pago Móvil de Personas a Comercios (P2C) y Transferencias Bancarias.
14/05/2019	<b>SIB-II-GGR-GNP-04851</b> Aspectos a considerar para los registros contables que se deriven de las operaciones según el sistema de Mercado Cambiario de libre convertibilidad.
17/05/2019	<b>SIB-DSB-04714 BCV</b> y Sudeban instruyen crear de forma integrada con las operadoras de tarjetas de débito y crédito y cualquier otra institución autorizada para tal fin, el sistema para procesar las operaciones con tarjetas de débito y crédito con independencia de las marcas Visa, Mastercard y Maestro en el ámbito nacional.





# INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS



# CONVOCATORIAS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital Suscrito y Pagado  
BsS. 12.500,00

## 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 26 de septiembre de 2019 a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2019.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades al 30 de junio de 2019.

**TERCERO:** Reducir el Capital Social del Banco en Dos Bolívares sin Céntimos (Bs. 2,00), a consecuencia del rescate de veinte mil (20.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II.

**CUARTO:** Incrementar el Capital Social en la cantidad de Dos Bolívares sin Céntimos (Bs. 2,00) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

**QUINTO:** 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

NOTA: 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, 30 de agosto de 2019

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 26 de septiembre de 2019 a las 8:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

**PUNTO ÚNICO:** Designación de los miembros de la Junta Directiva.

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ** | Presidente.

NOTA: 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, 30 de agosto de 2019

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.

## 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.



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

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

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 activi-

dades 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.



# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

## 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 existen: el Comité Central de Crédito, el 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 tendientes 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.



# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

## 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.



Nuestro Código de Ética 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.

# INFORME DEL COMISARIO

## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Semestre terminado el 30 de junio de 2019 • Caracas, 28 de Agosto de 2019

En mi carácter de Comisario Principal, de Banesco Banco Universal, C.A., designado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 26 de Marzo de 2019, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales de la institución, 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, cumpro con informarle que he examinado el balance general al 30 de junio de 2019, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de los flujos de efectivo por el semestre entonces terminado; adjunto al informe de los contadores públicos independientes del Banco. Lara, Marambio & Asociados (Miembros de Deloitte) emitidos en fecha 26 de agosto de 2019, que debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2019, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

Asamblea		Fecha
Extraordinaria	1	30 de Enero 2019
Ordinaria	2	26 de Marzo 2019
Extraordinaria	3	06 de Agosto 2019

- 1. Puntos Tratados:** a: Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco. b: De acuerdo a lo decidido, modificar el artículo 5 de los estatutos sociales relativo al capital social.
- 2. Puntos Tratados:** a: 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 diciembre 2018. b: Considerar y Resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades al 31 diciembre 2018. c: Designar al Comisario Principal y su Suplente, fijando su remuneración. d: Designar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario para el período 2019-2021.
- 3. Punto Único:** Designación de los miembros de la Junta Directiva.

Asistí en carácter de comisario principal a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 26 de marzo de 2019.

## 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 considere 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 independiente 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 los 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 incluye también la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia; así como, la presenta-

# INFORME DEL COMISARIO

ción en conjunto de los estados financieros. Los contadores públicos 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.

## Responsabilidad del Comisario

Mi responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de estos estados financieros con base a mi revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideré necesario, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Mi revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Balance General al 30 de Junio de 2019, Estados de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo, para el período finalizado en esa misma fecha. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y de los Comités de Riesgos; Comité de Auditoría Interna, Informes de Auditoría Interna y revisión en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; así como, la correspondencia recibida y enviada de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Es importante destacar que los juicios y opiniones que emito en este informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 30 de junio de 2019, se basan principalmente en la revisión efectuada por la firma Lara, Marambio & Asociados (Miembros Deloitte) contadores públicos independientes del Banco, por el mismo período cuyos informes fueron emitidos en fecha 26 de agosto de 2019, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

I. Estados Financieros.

II. Informe Especial.

III. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos.

IV. Memorándum de Observaciones y Recomendaciones.

V. Informes Semestrales de Procedimientos Convenidos Relativos a Información No Financiera:

— Revisión de la memoria semestral y el informe de reclamos interpuesto por los clientes del Banco, ante la Gerencia de Atención al Cliente y Gestión de Requerimientos y ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

— Certificación de la aplicación de las medidas de carácter temporal señaladas en la Resolución Nro. 332.11 de fecha 22 de diciembre de 2011, reimpresa por error material mediante Gaceta Oficial Nro. 39.924 de fecha 17 de mayo de 2012, para la constitución de provisiones en el registro de las operaciones de créditos o microcréditos.

VI. Informes Semestrales de Atestiguamiento:

— Cumplimiento de Resolución Nro. 004.18, relacionado con las Medidas de carácter temporal para determinar la relación patrimonio sobre activos y operaciones contingentes, aplicando criterios de ponderación con base en riesgos.

— Cumplimiento Semestral de las Resoluciones Nro. 136.03 y Nro. 136.15, relacionado con las Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos y Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral de Riesgos de Liquidez de los Bancos.

— Cumplimiento Semestral de la Resolución Nro. 119-10, relacionada con las Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Adicionalmente, mantuve reuniones con los administradores, contadores y otros ejecutivos del Banco, todo lo cual me permitió asumir razonablemente la formación de un criterio en el que a su vez se fundamentó el resultado de mi evaluación.

## Recomendación

Con base a mi revisión y la opinión de los contadores públicos independientes, ya identificados, los estados financieros en comento, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2019, el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, lo cual me permite recomendar su Aprobación.

## Párrafos de Énfasis

► En Nota 1 del informe de los auditores independientes, se señala una medida administrativa de intervención según la Gaceta Oficial N° 41.392 de fecha 8 de mayo de 2018. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario,

# INFORME DEL COMISARIO

en cumplimiento con la opinión del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), publicó la Resolución N° 031.18 de fecha 4 de mayo de 2018, mediante la cual se formalizó la medida administrativa de intervención especial de Banesco Banco Universal, C.A., sin que ello implique el cese de sus operaciones. En la mencionada Resolución, se asignó un representante permanente en la Junta Directiva y todos los Comités del Banco.

Esta medida administrativa tuvo una duración de noventa (90) días hábiles, y su vigencia fue prorrogada en dos (2) oportunidades por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a través de las Resoluciones N° 050.18 y N° 082.18 de fecha 1° de agosto y 1° de noviembre de 2018, respectivamente. La última prórroga efectuada acordó la medida administrativa de intervención especial en los mismos términos y por ciento veinte (120) días continuos contados a partir del 5 de noviembre de 2018. En este sentido, durante el año 2018, el Banco interpuso los recursos de reconsideración contra los actos administrativos contenidos en las mencionadas Resoluciones; así como, también ejerció la acción de nulidad ante la Corte de lo Contencioso Administrativo.

Con fecha 27 de febrero de 2019, mediante Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.431, fue levantada la medida administrativa de intervención especial dictada a Banesco Banco Universal, C.A.; asimismo, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de la Resolución N° 019.19 de fecha 15 de mayo de 2019, declaró el decaimiento del objeto de las acciones interpuestas por el Banco.

- En la Nota 2 del informe de los Auditores Independientes, se señala que el Banco como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara sus estados financieros con base en las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas normas difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF-GE).

## 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 infor-

me de los Auditores Independientes. Los estados financieros que acompañan el informe de los Auditores independientes, fueron preparados con el propósito de cumplir con las normas y prácticas establecidas por esa Superintendencia, y no con la finalidad de estar presentados de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela VEN-NIF GE.

## Otras Materias a ser informadas

Con base a la evaluación realizada por los Auditores Independientes, al cumplimiento de la Resolución Nro. 119-10, considero mencionar los siguientes aspectos que fueron observados en la revisión de actas de Junta Directiva al 30 de junio de 2019:

- Lectura del Acta N° 1.461 de Junta Directiva celebrada el 15 de enero de 2019, la aprobación del ajuste de la partida presupuestaria para la ejecución del Plan Operativo Anual y del Programa Anual de Adiestramiento correspondiente al año 2019.
- Lectura de las Actas de Junta Directiva celebradas durante el primer semestre de 2019, la designación de nuevos “Empleados Responsables de Cumplimiento” para las áreas sensibles en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Con base en la evaluación de la cartera de Créditos, Intereses y Comisiones por Cobrar y Otros Activos al 30 de Junio de 2019, presentada en el Informe Especial que emitieron los Auditores Independientes de fecha 26 de agosto de 2019, con el propósito de 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 30 de junio de 2019, en mi opinión, razonable y suficiente para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Las cifras se expresan en bolívares.

Cuenta	Bolívares
Provisión para Cartera de Créditos	5.885.866.450,00
Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros	1.613.354,00
Provisión para Otros Activos	187.499.637



# INFORME DEL COMISARIO

Con base en la evaluación presentada en el informe Especial que emitieron los Auditores Independientes, sobre la cartera de inversiones en Títulos Valores y sus Rendimientos por Cobrar, en moneda nacional y parte de moneda extranjera, al 30 de junio de 2019, determiné que la presentación, valoración y su valuación son razonables y en mi opinión, no requieren constitución de provisión a esa fecha, ya que las mismas se encuentran registradas de conformidad con lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, bien sea a valores razonables de mercado, a costo amortizado, a valores de realización o a valores patrimoniales, según sea aplicable y no existe riesgo de desvalorización. Sin embargo, al 30 de junio de 2019, el Banco efectuó el registro de la participación patrimonial en Proyecto Conexus, C.A., con base en los estados financieros no auditados al 31 de mayo de 2019, último disponible a la fecha del registro por lo cual no dispongo de información adicional que permita determinar algún indicio de deterioro sobre el valor de la inversión, en caso de existir.

Asimismo, al 30 de junio de 2019, el Banco posee Bonos mantenidos hasta su vencimiento registrados al costo amortizado, cuyo valor razonable de mercado es inferior al valor en libros y presentan incumplimiento en el cronograma de pagos de sus intereses. La gerencia del Banco ha efectuado el análisis de esta situación, y ha concluido que este efecto es temporal y no permanente.

Por otra parte, en cuanto a los títulos valores en moneda extranjera, el Banco al 30 de junio de 2019, mantiene registrado en las cuentas “Inversiones en títulos valores disponibles para la venta” e “Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento” US\$ 2.400 y US\$ 4.850.500, respectivamente, correspondientes al valor nominal de títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A., con tasas de interés entre 5,375% y 5,5%, y con vencimientos hasta abril de 2037. Dichos títulos, tenían compromisos de pago de intereses por US\$ 132.149 para los meses de abril de 2019 y octubre y abril de 2018. Al 30 de junio de 2019, el Banco mantiene en la cuenta “Rendimientos vencidos por cobrar por inversiones en títulos valores” Bs. 2.662.726.135 (US\$ 396.447), correspondientes a intereses por cobrar en moneda extranjera, para los cuales no se han constituido provisiones.

Con fecha 18 de junio y 2 de enero de 2019, el Banco solicitó a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario autorización para constituir de forma progresiva en el rubro de “Otros activos”, la provisión correspondiente a los rendimientos vencidos por cobrar por inversiones en títulos valores con cargo a la cuenta 352.00 “Ganancia o Pérdida por fluctuacio-

nes cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera”, de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 008.18. Asimismo, propuso a consideración del Ente Regulador, contabilizar para el año 2019 el devengo correspondiente a estos títulos en cuentas de orden, procediendo a registrar el ingreso una vez sea recibido el pago.

Posteriormente, con fecha 17 de julio de 2019, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-07947, autorizó por única vez a Banesco Banco Universal, C.A., a constituir de forma progresiva en un plazo de 7 meses iniciando en el mes de junio de 2019 y finalizando en diciembre del mismo año, en el rubro de “Otros activos”, la provisión correspondiente a los rendimientos vencidos por cobrar por inversiones en títulos valores, con cargo a la cuenta 352.00 “Ganancia o Pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera” sobre el saldo acumulado al 31 de diciembre de 2018.

El Banco mantiene mecanismos de control a objeto de vigilar el cumplimiento del artículo 307 del Código de Comercio. El Banco no decreta ni paga dividendos a los accionistas, sino sobre utilidades líquidas y recaudadas.

Las reserva, provisiones y los apartados estatutarios, son razonables y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia; por lo tanto los administradores han cumplido con los deberes que les imponen la ley, documento constitutivo – estatutario y ordenamiento jurídico vigente.

Banesco Banco Universal, C.A., ha implementado los programas de auditoría correspondientes con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular Nro. 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 Nro. HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

Durante el período examinado, no he recibido denuncia por parte de algún 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.

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 30 de junio de 2019. Al respecto se destaca:



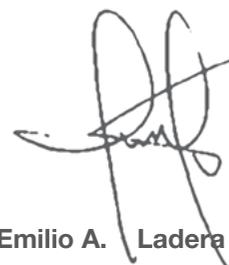
# INFORME DEL COMISARIO

- ▶ La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficio Nro. SIB-DSB-CJ-PA-04981, de fecha 15 de mayo de 2019, notificó al Banco el Decaimiento del Objeto del Recurso de Reconsideración interpuesto en fecha 19 de noviembre de 2018, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 41.516, de fecha 02 de noviembre de 2018, mediante el cual se acordó mantener en vigor en los mismos términos y por ciento veinte (20) días continuos, contados a partir del 05 de noviembre de 2018, la medida administrativa de intervención especial impuesta a la sociedad mercantil Banesco Banco Universal C.A.
- ▶ La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficio Nro. SIB-DSB-CJ-PA-05169, de fecha 20 de mayo de 2019, notificó a través de la Resolución Nro. 021-19 de fecha 20 de mayo de 2019, que decidió dar por terminado el Procedimiento Administrativo Sancionatorio iniciado a Banesco Banco Universal C.A., mediante acto de inicio de fecha 27 de septiembre de 2018, notificado a través del oficio signado con la nomenclatura SIB-DSB-CJ-PA-16063 de esa misma fecha.
- ▶ La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficio Nro. SIB-II-GGIR-GRT-01065, de fecha 25 de enero de 2019, remitió Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico con los resultados obtenidos en la visita efectuada al corte 06 de noviembre de 2018, de conformidad con lo previsto en el artículo 177 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario. Al respecto, la Superintendencia indicó que existen hallazgos que deberá atender oportunamente el Banco a los fines de minimizar los riesgos detectados.
- ▶ Mediante el oficio Nro. SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-06328, de fecha 07 de junio de 2019, se remite a Banesco Banco Universal C.A., informe contentivo de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial practicada a la oficina Bella Vista (Cod. 086) ubicada en la ciudad de Maracaibo Edo. Zulia, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la Resolución 119-10 de fecha 09 de marzo de 2010, así como demás circulares relativas con la materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo emitidas por SUDEBAN. Al respecto, en fecha 26 de junio de 2019, se observa de parte del Oficial de Cumplimiento de Banesco Banco Universal C.A., respuesta del oficio a cada una de las observaciones señaladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

- ▶ Mediante el oficio UNIF-DDG-02574, de fecha 21 de junio de 2019, la Unidad de Inteligencia Financiera notificó al Banco, los resultados de la evaluación que esa unidad realizó a los Reportes de Actividades Sospechosas, remitidos entre el 12 de marzo de 2018 y el 21 de enero de 2019, detectándose observaciones en el 56,61% de la muestra tomada. En la referida comunicación, se hace un exhorto al Banco a que continúe aplicando las medidas de debida diligencia intensificada en los casos que lo requieran, a fin de generar RAS de calidad y remitirlos oportunamente a la Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF).

Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de prevención y administración del SIAR/FT, a través de una constante revisión y mejoramiento de sus políticas y documentación de los procedimientos y controles internos, basados en riesgos, con especial atención a la Política Conozca su Cliente y los esfuerzos de debida diligencia, en cumplimiento con lo dispuesto en las normas que rigen la materia, considerando las recomendaciones indicadas por el Ente Regulador, Auditores Externos e Internos.

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 al 30 de junio de 2019, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 30 de junio de 2019, a los cuales exhorto la ejecución de las recomendaciones planteadas en este informe y las que se derivan de los informes emitidos por los auditores externos, como también de las observaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a través de oficios y circulares dictadas en ejercicio de sus poderes legales de regulación y control.



**Emilio A. Ladera M**  
*Comisario Principal*  
C.P.C. 56.653

# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2019

## ○ ○ ○ CAPITAL HUMANO

### Desarrollo de Talento y Capacitación

Orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de aprendizaje organizacional, y en las últimas tendencias de la gestión del conocimiento, siempre en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; en este semestre desarrollamos experiencias dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional 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, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Liderazgo, 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.
- ▶ Mantenemos de forma exitosa el posicionamiento del Aprendizaje Virtual Banesco (AVB) en nuestros Ciudadanos Banesco, dando cumplimiento a la estrategia definida para la formación continua y especializada, fortaleciendo el auto-desarrollo.
- ▶ En cuanto a la Formación Especializada bajo la modalidad presencial, destacan las acciones vinculadas al refuerzo de los conocimientos bancarios regulatorios en un 49,5%; así como una de nuestras más importantes prioridades, afianzar el conocimiento técnico clave en un 42,3%, permitiendo el logro de los objetivos organizacionales.
- ▶ Hemos dado inicio a Programas de formación internos que fortalecen conocimientos técnicos de alta envergadura para áreas claves de negocio, tales como: Programa Avanzado Banesco de Auditoría Interna (PABAI) y Programa Avanzado de Gerencia de Proyectos.



- ▶ Conceptualizamos nuestras Rutas de Crecimiento Profesional para las áreas de Bancas Especializadas, Cumplimiento Normativo, Tecnología y Procesos, Crédito, Operaciones y Finanzas; diseñando la estrategia para ponerlas a la disposición de nuestros Ciudadanos Banesco en el segundo semestre del año.
- ▶ Actualizamos el análisis en materia de desarrollo de nuestros talentos identificados, realizando el historial de las formaciones recibidas y determinando líneas de interés para gestionar acciones vinculadas al Desarrollo Profesional.
- ▶ Participamos activamente en las exigencias de Ley apoyando en la formación de 125 Aprendices INCES.

Estas actividades de capacitación y formación nos permitieron lograr los siguientes resultados:

- ▶ 152.695 horas/hombre invertidas en acciones de Capacitación y Desarrollo, de las cuales 19.663 horas fueron ejecutadas por formación presencial y 132.032 horas obedecen a formación virtual.
- ▶ 4.327 Participaciones en actividades formativas de manera presencial.
- ▶ 13.790 Participaciones bajo la modalidad virtual.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## Gestión de Cultura y Clima Organizacional

Estamos orientados a reforzar la vivencia de nuestros Valores y sus diferentes conductas, asociadas a ser un Ciudadano Banesco responsable y de calidad, comprometidos con el cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Ejecutamos acciones, tales como: recorridos y encuentros con los equipos de sedes administrativas y agencias a nivel nacional, con énfasis en el fortalecimiento del rol de nuestros líderes en el manejo emocional y el desarrollo de conductas que permitan el cumplimiento de los principios y normativas que rigen nuestro comportamiento como Ciudadanos Banesco. Impulsamos procesos que generen compromiso y cambios que favorezcan el buen funcionamiento de la Organización dentro de un clima positivo. Realizamos mediciones permanentes para potenciar el compromiso de nuestros colaboradores, apoyamos con la gestión del cambio en proyectos estratégicos de la Organización, para facilitar la adopción de nuevos procesos e implantación de las mejoras. Se mantiene un despliegue comunicacional constante y de reforzamiento para enfatizar y garantizar la responsabilidad que nos caracteriza y lograr la vivencia de nuestros valores día a día.

## Calidad de Vida

Durante el primer semestre de 2019 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, tabaco y otras drogas

- ▶ **Tonificación** (bailoterapia, yoga, zumba), Entrenamientos de Softbol, Club de Corredores Banesco.
- ▶ **Clases de Lenguaje Musical – Canto y Cuatro:** Gracias a la alianza estratégica con el Sistema de Orquestas Simón Bolívar, materializamos varias actividades musicales para nuestros colaboradores.

## Servicios al Personal

- ▶ **Servicio Funerario:** Banesco, conjuntamente con su Caja de Ahorro, estableció por cada mes una cobertura para contribuir con los gastos del servicio funerario y cremación, para Titular (empleado del Banco), sin límite de edad; Cónyuge, sin límite de edad; Padre y Madre, sin límite de edad; Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos), en alianza con un proveedor que ofrece el servicio en todo el territorio nacional.
- ▶ **Póliza HCM:** Los colaboradores de Banesco y su grupo familiar en el mes de febrero y mayo 2019 obtuvieron mejoras en la cobertura de la póliza de salud.
- ▶ **Contribución de Útiles Escolares y Plan Vacacional:** El Contrato Colectivo de Trabajo de Banesco establece las contribuciones que se deben pagar a los colaboradores, es por ello que en el mes de junio 2019 se hicieron efectivas las mismas.

Impulsamos procesos que generen compromiso y cambios que favorezcan el buen funcionamiento de la Organización dentro de un clima positivo.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La educación, la salud y la inclusión financiera son la base de la Política de RSE y Sostenibilidad de Banesco y los pilares orientadores de nuestra inversión social.

Durante estos primeros seis meses del año, nuestra inversión fue de Bs. 6.426.404.255,34 para apoyar diferentes iniciativas de nuestros Socios y Aliados Sociales en la búsqueda de un mayor bienestar para nuestros colaboradores.

Destinamos Bs. 6.173.387.379,54 a los programas que fortalecen la calidad de vida de los Ciudadanos Banesco y sus familias. El monto representa el 96,06% de la inversión social total realizada durante estos primeros seis meses del año. La dimensión interna de nuestra inversión social incluye el subsidio al servicio de alimentación en el comedor de Ciudad Banesco; el servicio médico y el apoyo en casos de enfermedades extremas, entre otros.

Con respecto a la dimensión externa, orientamos nuestros esfuerzos a mantener y profundizar las valiosas alianzas con nuestros Socios y Aliados Sociales, con aportes de Bs. 253.016.875,80 para los distintos proyectos presentados para apoyar a las comunidades y segmentos de la población más necesitados. Estos apoyos se materializaron a través del trabajo con fundaciones y Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) en las áreas de educación, salud y población desasistida.

Entre nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, cabe mencionar:

- ▶ Entrega de útiles escolares de nuestra campaña interna "Ayúdanos a Ayudar" donde participaron los Ciudadanos Banesco, donando útiles escolares al Colegio Sagrada Familia de Fe y Alegría, en conjunto con el Voluntariado y Cultura.
- ▶ Visita a Aliado Social AVESID.
- ▶ Concierto AVESID para Banesco.
- ▶ Patrocinio de Perspectivas Sociales de Venamcham, con presencia de Banesco con un stand donde se difundieron



varias de las iniciativas de RSE: Programa de Formación de Microempresarios, Biblioteca Digital y Presupuesto Participativo.

- ▶ Concierto en ocasión del Día de las Madres con nuestro Socio Social Fundamusal para los Ciudadanos Banesco.
- ▶ X Encuentro Anual Fundación Celiaca de Venezuela.
- ▶ IV Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas en alianza con La Poeteca.
- ▶ Concierto para el Día del Padre con nuestro Socio Social Fundamusal.
- ▶ Bautizo del Libro Digital "Vítico al Bate".

### Programa de Formación de Microempresarios

Banesco, en alianza estratégica con la organización civil FundAcción Social, y con el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología IUGT, ejecutó satisfactoriamente el Programa de Formación de Microempresarios durante el primer semestre de 2019, para certificar a 1.761 emprendedores del Distrito Capital, Estado Miranda y Oriente del país.

Para la planificación y ejecución de los cursos se contó con el apoyo de la Escuela de Economía de la Universidad Central de Venezuela-FACES, la Asociación de Sordos de Caracas y la Diócesis de El Tigre, organizaciones que contemplan el emprendimiento como estrategia para mejorar la calidad de

# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

vida de los venezolanos. Tanto en el IUGT como en la UCV, las jornadas contaron con amplia participación de la población caraqueña y mirandina. Logramos certificar a 1.103 mujeres y 658 hombres, en su gran mayoría bachilleres, universitarios y técnicos universitarios con negocios activos durante más de un año, o con ideas de negocio a desarrollar. Gracias a nuestra alianza con Asociación de Sordos de Caracas certificamos a 35 emprendedores con deficiencia auditiva.

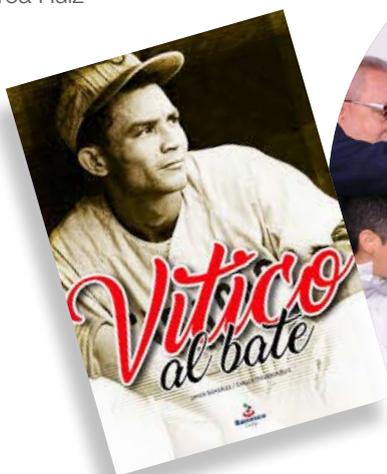
Adelantamos la etapa de preproducción de nuestro Programa de Formación de Microempresarios Virtual en alianza con el IUGT, para llevar adelante la formación a emprendedores a distancia a partir de septiembre 2019 y aumentar su alcance.

## Fondo Editorial Banesco

Esta iniciativa tiene como objetivo responder a la necesidad de apoyar la educación, a través del impulso a la actividad editorial en el país. Por ello, patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan con la formación integral de las personas para construir ciudadanía.

Durante este período, sumamos un nuevo título a la Colección Patrimonio de nuestro Fondo Editorial Banesco: *Vitico al Bate*, nos cuenta la vida del pelotero zuliano Víctor Davalillo, un ídolo para el mundo del béisbol profesional venezolano.

El libro contiene una detallada narración sobre sus hazañas, su vida personal, su brillante carrera en el deporte favorito del venezolano y distintas anécdotas y curiosidades sobre su vida. Sus autores son Javier González y Carlos Figueroa Ruiz



Patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan con la formación integral de las personas para construir ciudadanía.

## Participación en el Seminario Perspectivas Sociales 2019 “Valores para la Construcción de un país”

Donde se promovieron todos los títulos de la Biblioteca Digital Banesco ante un público selecto de aproximadamente 700 personas.

## Voluntariado Corporativo Banesco

Durante el período nuestros voluntarios participaron en diferentes actividades, tanto culturales como sociales, entre las cuales destacan:

- Entrega de dotación de libros y útiles escolares al Colegio Sagrada Familia de Fe y Alegría dentro de la campaña “Ayúdanos a Ayudar”.
- Conciertos Sistema de Orquestas Simón Bolívar
- X Congreso Celíacos de Venezuela
- Concierto Grupo Talentum de AVESID para la celebración del Día de los Enamorados
- Apoyo logístico en la ejecución de las Jornadas de Venta de Alimentos para nuestros colaboradores.

# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## MERCADEO E INNOVACIÓN

### Estuvimos presentes en la Copa América con nuestra campaña “Evita los Sustos”

En el marco de la Copa América, el torneo futbolístico entre selecciones más antiguo del mundo, continuamos con el impulso del uso de nuestros puntos de venta, con el relanzamiento de nuestra campaña masiva “Evita los Sustos”, utilizando una estrategia integral más contundente y con mix de medios más robusto.

A través del Programa Permanente Ticket Premiado con el que tarjetahabientes de Débito y Crédito pueden obtener su compra gratis con solo pedir que su transacción se realice en los puntos de venta Banesco, otorgamos un beneficio que es de gran valor para nuestros clientes.

El despliegue de esta campaña estuvo acompañado de un comercial de TV, Radio, presencia en Redes Sociales y en Banesco.com a partir del viernes 14 de junio.

Adicionalmente, realizamos la Trivia Copa América, la cual se desplegó como un concurso en la red social Facebook, con una duración de 6 días y excelente receptividad.

### Informamos a nuestros clientes el nuevo servicio consulta de saldo por SMS

En abril realizamos el lanzamiento de la campaña “Consulta tu Saldo por SMS” a través de Radio, Banesco.com y RRSS, con la finalidad de impulsar el nuevo servicio de Banesco, que pone a la disposición del cliente la posibilidad de solicitar saldo a través de un SMS sin necesidad de tener conexión a Internet, ni tener un teléfono inteligente para realizar la consulta.

Con la campaña informamos al cliente el número al cual se debe hacer la consulta y la estructura que debe tener el mensaje para el correcto funcionamiento del servicio.

Continuamos Nuestros Esfuerzos Para Informar Permanentemente a Los Clientes en Materia de Prevención

Dando cumplimiento a la normativa legal vigente, continuamos impulsando nuestra campaña de Prevención contra la Legitimación de Capitales a través de redes sociales y Banesco.

com; con la difusión de este contenido regulatorio contribuimos con la disminución del riesgo operativo, legal y reputacional asociado a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Durante el primer semestre del año 2019 se realizaron seis boletines informativos, mediante los cuales se brindaron recomendaciones que contribuyen a reforzar el conocimiento de nuestros clientes sobre tópicos relacionados con la declaración de origen de fondos, la actualización de datos, los riesgos de prestar los productos financieros, la importancia de conocer la actividad financiera de nuestros clientes, entre otros.

Adicionalmente, la información difundida en los boletines fue reforzada con la publicación de un banner y una marquesina en Banesco.com que redireccionan al usuario al landing page contentivo de información concerniente a la Prevención de Legitimación de Capitales.

Asimismo, para gestionar el impulso y alcance de este contenido, mantuvimos el despliegue mensual en nuestras redes sociales de toda esta información, con piezas gráficas y tips alusivos a las campañas y, realizamos mensualmente el envío de mailings relacionados con temas de Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## Integramos el acceso de la Banca Comunitaria a Banesco.com

En mayo realizamos una campaña para informar acerca de la migración del portal transaccional de Banca Comunitaria Banesco. Notificamos a los usuarios que, tanto el acceso a Banca Comunitaria en línea como la inscripción del Programa de Formación de Microempresarios, ahora están disponibles en Banesco.com.

La campaña se realizó a través de Banesco.com y RRSS, adicionalmente se envió un mailing a los clientes usuarios de este portal.

UN PORTAL PARA TODOS  
Cambiamos para mejorar, cambiamos para ti.



## Promovimos a Banesco como marca líder empleadora a través de la campaña “Pódium del Éxito”

Como parte de nuestros esfuerzos para posicionar a Banesco como Marca Líder Empleadora, se realizó un refrescamiento al concepto de la campaña que venimos realizando desde hace varios años. Para ello, se diseñaron nuevas piezas para hacer más atractivas las vacantes disponibles dentro de las redes sociales.

Como parte del proceso integral de la campaña, se gestionaron los contenidos para las diferentes piezas y los lineamientos de Marca dentro de la inducción para los nuevos ingresos.

## Suministramos tips a nuestros clientes con información para resguardar la seguridad de sus productos

En los meses de enero y abril impulsamos, a través de una campaña conformada por videos en redes sociales, las rutas más comunes de la Banca Telefónica Banesco para que nuestros clientes se familiaricen con éstas.

## ¡NO PIERDAS DE VISTA TU TARJETA!

Nunca aceptes ayuda o sugerencias de extraños mientras estés en un cajero automático



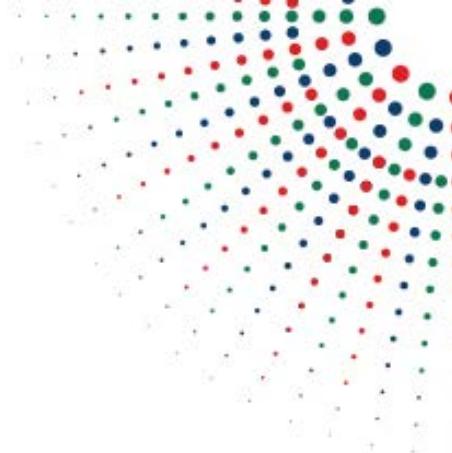
En febrero enseñamos a nuestros clientes cómo proteger sus cuentas con contraseñas robustas y demás estándares de seguridad ofrecidos por las diferentes plataformas de las redes sociales, a fin de enseñarles cómo evitar ser hackeados y que sus contactos sean estafados; esta iniciativa se ejecutó a través de una campaña en Banesco.com y en RRSS, de manera que éstos puedan estar alerta y evitar inconvenientes con sus redes sociales.

En mayo realizamos una campaña para educar al cliente en materia de manejo de sus productos, en la cual indicamos los principales tips de seguridad para resguardar su tarjeta evitando ser víctima de la modalidad de fraude conocida como “El Cambiazo”.

## Seguimos en contacto permanente con nuestros pensionados

Mantenemos una comunicación permanente con los clientes beneficiarios del IVSS a fin de continuar el proceso de educación en el uso de la Banca Digital e informarles oportunamente las fechas de abono de su pensión.

Durante este primer semestre desplegamos mensualmente una campaña en Banesco.com y RRSS, informando cada una de las fechas de abono de pensión, así como impulsando los beneficios de los que dispone el pensionado al usar la banca digital Banesco. Gracias a esta campaña, a la fecha el 93% de nuestros pensionados activos utilizan nuestros canales digitales.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## Redes Sociales

Al cierre de junio de 2019 nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.437.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, YouTube y LinkedIn, lo que equivale a un incremento de 10,54% en comparación con los números de junio de 2018 y de 4,66% con respecto a diciembre de 2018. Para nosotros nuestras redes sociales representan un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no solo para transmitir nuestros contenidos, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.



Durante el primer semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 16.363 casos referidos a productos y servicios. De los casos atendidos, 28,30% correspondió a requerimientos de clientes de Banesco, mientras que 71,70% 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 720.000 seguidores a junio de 2019. 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 265.000 seguidores, mientras que en Instagram superó los 165.000 seguidores. Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 4,9 millones de reproducciones, además de sumar más de 10.500 suscriptores.

Al cierre de junio de 2019, el Blog Banesco alcanzó los 8 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.

## GESTIÓN DE SEGMENTOS

En el primer semestre de 2019, se dio continuidad a la gestión de actualización de datos y expedientes de clientes, aplicando la Política Conozca a su Cliente en cada contacto que se realiza, a través de visitas y entrevistas que permiten obtener información actualizada.

En captaciones del público, se obtiene una cuota de mercado de 15,97%, excluyendo las cuentas convenio cambiario, alcanzando un saldo de Bs. 1.363 millardos, esto representó un crecimiento de 665% respecto al cierre del segundo semestre de 2018.

Se procuró mantener el respaldo crediticio a los clientes, aún cuando la medida del encaje legal afectó la disponibilidad de los fondos a intermediar. En cartera de crédito bruta se alcanzó una cuota de mercado de 11,78%, para un monto al cierre de Bs. 312 millardos y un crecimiento absoluto de Bs. 237 millardos en los últimos seis meses.

En las carteras de crédito dirigidas, durante la primera mitad del año en curso se liquidaron 1.690 operaciones, por un monto de Bs. 55 millardos, orientándose la mayor parte de los fondos a apoyar al sector agrícola (Bs. 44 millardos). Para la actividad microempresarial otorgamos Bs. 7 millardos en 1.474 operaciones.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## CANALES ELECTRÓNICOS Y OFICINAS BANCARIAS

### Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el primer semestre de 2019, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes más de 2.205 millones de transacciones, mostrando una participación al cierre de junio de los canales digitales y electrónicos de 99,6%.

### Canal Agencias

Al cierre de junio de 2019, Banesco cuenta con 323 Puntos de Atención compuestos por 299 Agencias, 21 Taquillas y 3 Banesco Express, a través de los cuales se realizaron 9,1 millones de transacciones.

### Canal Banca Por Internet

BanescOnline, durante el primer semestre 2019 registró en promedio 2,6 millones de clientes activos mensuales, lo que representa un 64% del total de clientes activos del Banco, que ejecutaron de forma recurrente, más de 1.366 millones de operaciones.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes, se hicieron varios ajustes en los límites de transferencias realizadas a través de BanescOnline. Adicionalmente, se realizó el lanzamiento de Consulta SMS a fin de migrar las consultas de saldos de los canales habituales a esta modalidad. En el semestre los clientes realizaron 3.296.380 consultas exitosas.

### Canal Pago Móvil

Al cierre del período, el canal alcanzó más de 1,9 millones de afiliados y 54 millones de transacciones. Se activó además la modalidad de P2C (Pago de Persona a Comercio), que cuenta con más de 40 mil afiliados al servicio a la fecha.

### Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco, atendió un total de 21,39 millones de llamadas. El 98% se atendió de forma

automatizada a través del IVR (20,93 millones de llamadas) y solo el 2% (458 mil llamadas) fueron atendidas por los agentes telefónicos.

### ATMs

Banesco cerró el mes de junio con un parque instalado operativo de 778 cajeros automáticos en el territorio nacional (302 Monofuncionales y 476 Multifuncionales), a través de los cuales se procesaron durante los primeros seis meses del año en curso más de 21,4 millones de operaciones, que abarcan alrededor de 12 millones de retiros y más de 8,9 millones de consultas.

## MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

Los Servicios de Cobro y Pago registraron 77 millones de transacciones, impulsados por el aumento de las transacciones electrónicas de Pago Móvil y Multipagos.

El volumen transaccional de los Servicios de Cobro y Pago registró un incremento superior al 102.000% con respecto a igual lapso de 2018, destacando los crecimientos en volumen de la Recaudación en Línea y Domiciliación en Cuenta.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de Tarjetas de Crédito creció 321% en ventas al cierre del primer semestre de 2019 con respecto al segundo semestre de 2018, manteniendo un índice de morosidad de apenas 0,024%.

El producto Extracrédito (Compras y Efectivo) mostró una variación de 394% en comparación con el cierre de 2018.

Durante el período se ejecutaron iniciativas de otorgamiento y mantenimiento de tarjetas, atendiendo las necesidades de nuestros clientes de acuerdo a su capacidad de pago y en cumplimiento de las políticas de Riesgo y monto mínimo de ley, beneficiando a 293.191 clientes con aumentos de límite de crédito en las diferentes tarjetas, brindando mayor capacidad de consumo.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco reflejaron un incremento en ventas de 1.671% al cierre del primer semestre 2019 con respecto al anterior, 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 92% en transacciones aprobadas; manteniendo la oferta de servicio por encima del mercado y fortaleciendo tanto la preferencia como la experiencia del cliente.

Con relación a Pensionados, el 76% de nuestros clientes ya cuentan con una 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.

### 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

En el primer semestre se entregaron más de 4.700 premios a clientes que utilizaron sus Tarjetas de Crédito y Débito, reintegrándoles el consumo realizado.

A partir del mes de junio se reimpulsó la Campaña “Evita Los Sustos”, reforzándola dentro del marco de la Copa América 2019 a través de TV Abierta, Radio, TV por Cable, Banesco.com y Redes Sociales

### Negocio Adquirente

► **Nº Total de POS (físicos y virtuales):** 116.312 POS Activos

► **Nº de Transacciones:** 577.691.914

El Negocio Adquirente de Banesco reflejó más de 577,7 millones de transacciones para el primer semestre del año.

Banesco se mantiene entre los primeros bancos del país en el Negocio de Adquirencia. Implementamos un plan de afiliaciones por diferentes segmentos de negocios, garantizando la calidad de la cartera comercial a través de proveedores certificados que ofrecen servicios y equipos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes comerciales con Puntos de Venta físicos y virtuales que apuntan a experiencias de pago sencillas y positivas.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## INTELIGENCIA COMPETITIVA

El mayor reto estratégico que actualmente desafía a las empresas, no deriva en cómo obtener o mantener una ventaja sostenible ante sus competidores, sino cómo descubrir continuamente nuevas y extraordinarias formas para crear, proveer y lograr valor.

Es la Experiencia de Cliente justamente ese camino. Un proceso interactivo de múltiples dimensiones que germina entre una marca y una persona, y que se desarrolla a través de los puntos de contacto que les vinculan a lo largo del tiempo. A partir de esta perspectiva, desde el año 2015 el objetivo de Banesco ha sido gestionar y diseñar experiencias que vayan más allá de la satisfacción del cliente, que añadan valor y diferencias; experiencias que contribuyan a la construcción de una base de clientes leales y promotores activos de nuestros productos y servicios, lo cual se traduce en una ventaja competitiva sostenible sin igual.

En línea con este objetivo, a lo largo del primer semestre de 2019 proseguimos con la estrategia de medición de la Experiencia de Cliente, mecanismo a través del cual recogemos la voz del cliente sobre el servicio que le prestamos, sus expectativas y nivel de preferencia –no solo de Banesco sino de los principales bancos del país–, evaluando e interpretando sus emociones en su interacción con nuestra marca, productos y servicios. A razón de este seguimiento identificamos sus expectativas, información de valor que nos permite profundizar continuamente en acciones que atraigan, vinculen, fidelicen y consoliden una relación, no solo satisfactoria para los clientes, sino rentable para la Organización. Para este semestre evolucionamos con la medición operativa de Banesco Móvil y Pago Móvil y con ello conocer a precisión la valoración de nuestros clientes sobre estas dos importantes aplicaciones.

En aras de ahondar en la comprensión del cliente y cómo éste se vincula con la Organización, a partir de este semestre implementamos el análisis del *Customer Journey* para los canales

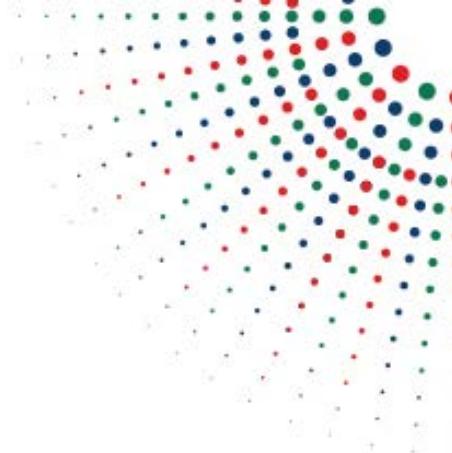
de la Banca Digital y Agencias. Esta metodología, que sigue el camino que recorre un cliente al usar nuestros servicios, nos ha permitido monitorizar el comportamiento, necesidades y problemas durante cada punto de contacto, e identificar elementos de valor donde hacer foco para precisar mejoras. Ello, más el análisis continuo de los indicadores que soportan la estrategia, ha impulsado el desarrollo de numerosas iniciativas que han impactado la experiencia de cliente Banesco, acciones que desde el 2016 ya suman más de 100.

Como parte de los estudios que alimentan el conocimiento sobre la experiencia de cliente con nuestros servicios, a lo largo del semestre se realizaron dos oleadas de *Mystery Shopper* en Agencias, estudio a través del cual hacemos seguimiento y evaluamos los estándares y procesos de la atención que se brinda en estos importantes puntos de interacción con el cliente.

Haciendo foco en el *Customer Intelligence*, seguimos avanzando en el desarrollo del conocimiento de nuestros clientes y profundizando el entendimiento en la interacción con nuestros canales, esto nos ha permitido identificar una suma importante de clientes que desde el punto de vista comportamental han preferido a nuestra Banca Digital para hacer sus operaciones del día a día. En Banesco el cambio hacia la transformación digital nos ha llevado a tener un número bastante significativo de clientes digitales, que a la fecha representan el 75% del total de clientes global banco.



Patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan con la formación integral de las personas para construir ciudadanía.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

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

### Procesos

En el área de Procesos seguimos comprometidos con la mejora continua y la transformación de los procesos de la Organización. Durante este semestre implementamos el programa permanente de Custodia de Procesos, el cual permite garantizar el conocimiento y cumplimiento de los procesos de la Organización en las distintas áreas que la conforman, gestionado a través de un plan de cierre de brechas para cada área.

Seguimos trabajando con las estructuras eficientes, es decir, las estructuras ligeras que nos han permitido consolidar áreas con funciones similares así como también simplificar roles y optimizar procesos, dando como resultados una organización más costo-eficiente.

Se han atendido todos los requerimientos regulatorios dando cumplimiento a las solicitudes en las fechas requeridas, diseñando e implementando nuevos procesos, así como acondicionando los existentes.

### Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos ha logrado mantener un nivel de desempeño consistente en la ejecución de proyectos reportando indicadores de cumplimiento del portafolio con resultados satisfactorios, producto del estricto control, seguimiento constante, identificación de si-

nergias, relaciones y prelacones, así como la optimización y atomización de alcances, activación de controles de cambios oportunos, que nos permitió la racionalización y dinamismo del portafolio de proyectos y requerimientos para adaptarnos al entorno organizacional y al entorno país.

Logramos una mayor integración y comunicación de los equipos de trabajo con la introducción de prácticas de agilidad (sprints, war rooms, daily meetings) en proyectos seleccionados, lo que permitió realizar los ciclos de pruebas más efectivos y eficaces.

### Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, trabajando en conjunto con los negocios en su estrategia y visión, hemos entregado soluciones tecnológicas que apoyan las estrategias corporativas.

En el marco del cumplimiento regulatorio, se culminaron en los tiempos establecidos todas las solicitudes realizadas por los distintos entes gubernamentales, atendiendo 30 peticiones. Se destaca el cumplimiento en fecha y tiempo de la implantación del proyecto de la actualización de datos de la ficha del cliente en la red de agencias, operaciones cambiarias al menudeo y mesa de cambio, así como la atención de los proyectos Interconexión Local, Autenticación Biométrica, Pago Móvil Interbancario Comercio a Personas (C2P), entre otros.



Implementamos el programa permanente Custodia de Procesos, el cual permite garantizar el conocimiento y cumplimiento de los procesos de la Organización en las distintas áreas



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

## Operaciones de Tecnología

Garantizamos la disponibilidad de los servicios, asegurando la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, confiabilidad y estabilidad, acompañando el crecimiento del Banco con criterios de calidad y rentabilidad.

Como resultado de los planes de mejora continua de los procesos (acciones preventivas y correctivas), salud de los sistemas, y reemplazo por obsolescencia en las diferentes capas, el área de operaciones de tecnología alcanzó niveles óptimos en las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Se ejecutaron labores de la recuperación de espacios en almacenamiento de discos, mediante acciones de optimización en las plataformas TI; se continuó con la renovación y ampliación periódica de las principales arquitecturas de capacidades (OSB, P2P, AS400, IBS Core Actual, Sir Web, WorkFlow de Crédito), así como la reutilización de procesamiento y almacenamiento del Core Bancario en sus ambientes no productivos, plataformas de monitoreo, comunicaciones y data center, todo ello para soportar el crecimiento de los negocios y el incremento transaccional, manteniendo la confiabilidad y la estabilidad de las operaciones del Banco, garantizando la disponibilidad de los servicios.



## ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Durante el primer semestre del año 2019, 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, cuyo principal objetivo es brindar las herramientas necesarias a los ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

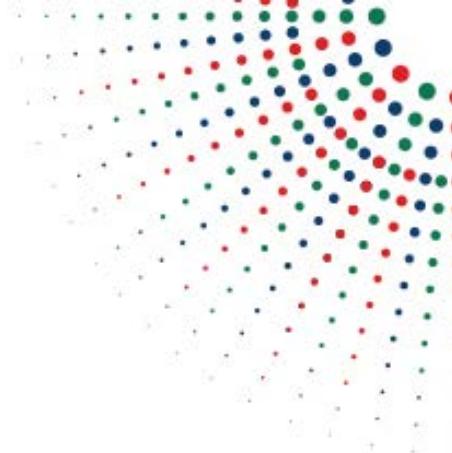
Al cierre del mes de junio 2019 se han dictado charlas de riesgo integral a nuevos ingresos, abarcando 175 personas capacitadas; se dictó una capacitación especializada de riesgo de mercado y liquidez al área de Tesorería y Finanzas, en tanto que por riesgo de crédito, se impartieron charlas de formación especializadas a la red de agencias en gestión de riesgos.

## Riesgo Operativo

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

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.

# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA



De igual forma, se realizó el fortalecimiento de la cultura de riesgo para la identificación y reporte oportuno de eventos, así como el establecimiento de las acciones de mitigación para cerrar las brechas, mitigar las pérdidas y minimizar la afectación reputacional y/o legal, a través de un proceso expedito de reporte, control y gestión de eventos.

Por otro lado, se enfatizó la gestión de riesgos a nivel organizacional, con foco en aquellos que representan afectación a clientes, atención a temas regulatorios y probabilidad de pérdidas financieras para la organización.

## Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el primer semestre de 2019, se profundizó la revisión de los modelos y metodologías existentes en Banesco Banco Universal para la gestión de riesgo de crédito, mediante el análisis de predictibilidad de los modelos de otorgamiento, comportamiento y alertas tempranas, y el diseño de un nuevo modelo de calificaciones para el otorgamiento de tarjetas de crédito, contribuyendo a una mejor colocación del crédito, a la detección adecuada de alertas tempranas y a la disminución de las pérdidas esperadas de la cartera.

Así mismo, se desarrollaron estimaciones de indicadores en escenarios base y de tensión, buscando prever factores que pudieran incrementar la exposición al riesgo ante situaciones no previstas, como lo fue la estimación de las pérdidas esperadas y el capital económico por riesgo de crédito, así como la determinación de los límites y umbrales de exposición general de la institución.

En materia de Cultura de Riesgo, la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, participó en los distintos adiestramientos realizados por la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos, contemplados en el Plan de Cultura de Riesgos, con el fin de dar a conocer la importancia de sustentar la toma de decisiones en modelos, metodologías y herramientas robustas para la gestión del riesgo en los diferentes procesos.

En relación al riesgo de mercado y liquidez, en Banesco Banco Universal, estas categorías de riesgo se gestionan a través

de metodologías enmarcadas en estándares y prácticas internacionales. En el caso de riesgo de mercado, entendiendo éste como la contingencia derivada de fluctuaciones de precio, tipo de cambio y tasa de interés, en la Organización, se evalúa a través del cálculo del Valor en Riesgo (VaR), así como de la sensibilidad del Margen Financiero al cambio de tasas de interés.

Por otro lado, en cuanto al riesgo de liquidez, definido éste como potenciales pérdidas patrimoniales por incapacidad o dificultad de obtener fondos para cumplir compromisos con acreedores, el Banco determina y gestiona las brechas de activos y pasivos en sus diferentes plazos de vencimiento, así como los ratios de liquidez: indicador de cobertura, razón de liquidez y razón de liquidez estructural; a los cuales se les hace seguimiento diario. De esta manera, se da cumplimiento a las metodologías, indicadores y recomendaciones detalladas en las resoluciones de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) Nros. 136.03, referente a las normas para una adecuada administración integral de riesgos, y 136.15, asociada a la administración de liquidez.

## Riesgo de Crédito

Durante el primer semestre de 2019 se continuaron realizando las acciones tendientes a fortalecer la gestión de riesgo de crédito, apalancado en: a) el reforzamiento de los criterios de otorgamiento y mantenimiento de créditos, b) la ejecución de planes de formación en materia de riesgo crediticio, con énfasis en la Política Conozca a su Cliente y criterios de selección de clientes, c) modelos y metodologías de otorgamiento y comportamiento, con adecuados niveles de predictibilidad, que son continuamente revisados, y que han permitido mantener una calidad de cartera crediticia en los niveles previstos por la Institución.

Todas estas acciones, aunadas a la aplicación de estrategias de cobranza más efectivas y diferenciadas por modalidades de crédito, manteniendo una visión integral del cliente, han permitido la obtención de indicadores de saldos vencidos y morosidad en niveles inferiores a los esperados por la Institución y observados en el Sistema Financiero.



# PROPUESTAS SOBRE PAGO DE DIVIDENDOS

BANESCO BANCO UNIVERSAL

Caracas, 30 de agosto de 2019

**Propuesta que presenta la Junta Directiva a la consideración y decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas convocada para el 26 de septiembre de 2019, para decretar y pagar dividendos en acciones. Aprobada en su sesión N° 1.469 de fecha 31 de julio de 2019.**

## Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de **veinte mil (20.000) 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 **Dos Bolívares (Bs.2,00)**, mediante la emisión de **veinte mil (20.000) 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.

**José Grasso**  
Presidente Ejecutivo



## BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN



Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 18	Jun. 18	Dic. 17	Jun. 17
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>1.378.135</b>	<b>103.099</b>	<b>2.307</b>	<b>212</b>
Efectivo	74.070	7.740	21	2
Banco Central de Venezuela	1.051.557	73.521	2.165	204
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	5.622	645	8	1
Bancos y Corresponsales del Exterior	228.537	17.240	24	0
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	18.393	3.952	90	5
(Provisión para Disponibilidades)	-45	0	0	0
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>115.537</b>	<b>29.177</b>	<b>61</b>	<b>7</b>
Colocaciones en el BCV y Operaciones Interbancarias	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	389	123	3	1
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vcto.	9.697	19.138	20	1
Inversiones de Disponibilidad Restringida	105.412	9.870	18	0
Inversiones en Otros Títulos Valores	39	45	20	6
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>305.890</b>	<b>73.279</b>	<b>2.242</b>	<b>74</b>
Créditos Vigentes	311.771	74.660	2.288	76
Créditos Reestructurados	0	0	0	0
Créditos Vencidos	4	0	0	0
Créditos en Litigio	0	0	0	0
(Provisión para Cartera de Créditos)	-5.886	-1.381	-46	-2
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>8.762</b>	<b>1.075</b>	<b>17</b>	<b>1</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	386	437	1	0
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	8.179	621	16	1
Comisiones por Cobrar	199	17	1	0
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-2	0	0	0
<b>INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	<b>1.330</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	1.330	32	0	0
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>18.781</b>	<b>5.334</b>	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>217.365</b>	<b>10.717</b>	<b>220</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>2.045.800</b>	<b>222.713</b>	<b>4.863</b>	<b>308</b>

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN



Expresado en Millones de Bolívares

	Jun. 19	Dic. 18	Jun. 18	Dic. 17
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>1.378.726</b>	<b>159.075</b>	<b>4.247</b>	<b>281</b>
Depósitos a la Vista	1.293.846	150.654	4.082	262
Cuentas Corrientes No Remuneradas	800.394	105.894	2.696	177
Cuentas Corrientes Remuneradas	441.886	43.134	1.293	84
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	15.250	1.446	3	0
Depósitos y Certificados a la Vista	14.018	180	91	1
Cuentas Corrientes Sistema Cambiario Libre Convertibilidad	22.298	0	0	0
Fondos Especiales en Fideicomisos Sistema Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras Obligaciones a la Vista	12.139	959	13	1
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	72.604	7.446	136	17
Depósitos a Plazo	137	16	16	0
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON BCO. NAC. DE AHORRO Y PRÉST.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>108.495</b>	<b>7.597</b>	<b>122</b>	<b>7</b>
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	108.495	7.597	122	7
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0
<b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>543</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	154	1	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	277	0	0	0
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	111	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>331.036</b>	<b>37.495</b>	<b>307</b>	<b>11</b>
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1.818.801</b>	<b>204.167</b>	<b>4.676</b>	<b>299</b>
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>				
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Capital Pagado	0	0	0	0
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	<b>800</b>	<b>800</b>	<b>65</b>	<b>1</b>
<b>RESERVAS DE CAPITAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>	<b>140.911</b>	<b>14.109</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>85.099</b>	<b>3.611</b>	<b>92</b>	<b>6</b>
<b>GANAN./PÉRDIDA NO REALIZADA INVER. EN TÍT. VAL. DISP.VENTA (ACCIONES EN TESORERÍA)</b>	<b>189</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>227.000</b>	<b>18.546</b>	<b>187</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2.045.800</b>	<b>222.713</b>	<b>4.863</b>	<b>308</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	<b>64.158</b>	<b>7.840</b>	<b>346</b>	<b>12</b>
<b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	<b>66.134</b>	<b>6.120</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (F.M. Habit.)</b>	<b>1.747</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>OTRAS CUENTAS DEUDORAS DEL FONDO MUTUAL HABITACIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>8.176.773</b>	<b>1.884.867</b>	<b>4.467</b>	<b>734</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>





## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

Expresado en Millones de Bolívares

	Jun. 19	Dic. 18	Jun. 18	Dic. 17
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>61.084</b>	<b>4.457</b>	<b>140</b>	<b>7</b>
Ingresos por Disponibilidades	1.290	18	0	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	3.957	277	1	0
Ingresos por Cartera de Créditos	55.837	4.162	139	7
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	0	0	0	0
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>11.206</b>	<b>132</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Gastos por Captaciones del Público	4.349	127	3	1
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el BANAP	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	5.068	0	0	0
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	1.789	5	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>49.878</b>	<b>4.325</b>	<b>137</b>	<b>7</b>
<b>INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GASTOS POR INCOBRABILIDAD Y DESVALORIZACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>4.570</b>	<b>1.336</b>	<b>44</b>	<b>1</b>
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	4.508	1.336	44	1
Gastos por Desvalorización de Inversiones Financieras	0	0	0	0
Gastos por Partidas Pendientes en Conciliación	0	0	0	0
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	61	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>45.309</b>	<b>2.990</b>	<b>92</b>	<b>5</b>
<b>OTROS INGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>183.742</b>	<b>7.028</b>	<b>95</b>	<b>4</b>
<b>OTROS GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>17.244</b>	<b>1.009</b>	<b>16</b>	<b>1</b>
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>211.807</b>	<b>9.008</b>	<b>172</b>	<b>9</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>97.551</b>	<b>3.567</b>	<b>47</b>	<b>3</b>
Gastos de Personal	28.183	1.259	24	1
Gastos Generales y Administrativos	66.160	2.224	21	2
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	1.129	31	2	0
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	2.079	54	0	0
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>114.257</b>	<b>5.441</b>	<b>125</b>	<b>6</b>
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	0	0
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	18	4	0	0
Gastos por Bienes Realizables	0	0	0	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	20.362	662	15	1
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>93.912</b>	<b>4.782</b>	<b>109</b>	<b>5</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	150	1	0	0
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>93.762</b>	<b>4.781</b>	<b>109</b>	<b>5</b>
Impuesto sobre la Renta	7.072	1.153	20	1
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>86.690</b>	<b>3.628</b>	<b>89</b>	<b>4</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	5.201	109	3	0
Junta Directiva	5.201	109	3	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>81.489</b>	<b>3.519</b>	<b>86</b>	<b>4</b>
<b>OTRAS CUENTAS</b>				
Aporte LOSEP	960	50	1	0
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	1.114	3.373	157	3
Cartera Agrícola Acumulada	47.163	9.975	347	10
Captaciones de Entidades Oficiales	110.575	3.613	55	6
Microcréditos	1.260	4.489	71	2
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	1.878	5	2	1
Créditos Hipotecarios según la LEPDH	0	0	0	0
Índice de Solvencia Patrimonial (%)	24,08	15,80	8,91	11,08
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	1.004	2.204	15	6





**PATRIMONIO  
DE LOS FIDEICOMISOS**

Expresado en Millones de Bolívars

	Jun. 19	Dic. 18	Jun. 18	Dic. 17
<b>PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS</b>	<b>4.921</b>	<b>347</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN</b>	<b>618</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
F.I. Personas Naturales	0	0	0	0
F.I. Personas Jurídicas	585	81	1	0
F.I. Administración Central	0	0	0	0
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	32	1	0	0
<b>FIDEICOMISOS DE GARANTÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
F.G. Personas Naturales	0	0	0	0
F.G. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0
<b>FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>4.304</b>	<b>265</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
F.A. Personas Naturales	0	0	0	0
F.A. Personas Jurídicas	2.407	72	2	0
F.A. Administración Central	47	7	0	0
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	65	1	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	1.784	185	2	1
<b>FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.C.M. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0
<b>OTROS FIDEICOMISOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0



## BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1998 - JUNIO 2019

Cifras Expresadas en Bolívares al 30 de junio de 2019

DESCRIPCIÓN	Año 2019	Acumulado 1998 - Junio 2019
<b>INVERSIÓN SOCIAL</b>		
<b>Aplicación Recursos Banesco</b>	<b>6.426.404.255,34</b>	<b>6.568.501.853,52</b>
Fe y Alegría	—	24.885,81
Programa de Formación al Microempresario	2.113.861,30	2.160.922,91
Fundación Musical Simón Bolívar	—	48.530,30
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	6.182.948,00	6.188.140,50
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	—	929,99
Universidades e Institutos de Educación Superior	—	964.623,84
Becas Educativas	—	2.025,40
Otros Institutos y Organismos de Educación	—	5.107,54
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	6.000.000,00	6.002.650,47
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	50.238.000,00	50.264.241,17
FUNDANA	83.943.421,70	83.952.093,74
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	—	7.130,02
Asociación Damas Salesianas	—	4.350,28
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	3.500.000,00	3.504.500,95
Donación Juguetes a la Comunidad	—	34,17
Proyectos Editoriales y Publicaciones	92.643.400,00	92.660.189,42
Otros Aportes	1.183.200,00	1.184.218,44
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	61,29
Eventos para la Comunidad	7.212.044,80	7.994.592,42
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	—	23,06
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	—	141,71
Presupuesto Participativo	—	31.073,71
<b>Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO</b>	<b>6.173.330.332,98</b>	<b>6.313.421.060,43</b>
Subsidios Comedores	2.821.767.683,39	2.944.214.446,06
Servicio Médico	101.653.413,81	102.779.100,60
Subsidio Estacionamiento Empleados	0,00	577,32
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	126.945.483,82	127.591.676,43
Préstamos Quirografarios	(2,50)	671,41
Transporte interseñales y nocturno	29.512.000,00	29.926.471,08
Venta de Vivienda entre Empleados	—	1,31
Contrato Colectivo	3.093.451.754,46	3.108.908.116,21
<b>Aporte Voluntariado Corporativo</b>	<b>57.046,56</b>	<b>80.325,94</b>
Capacitación y Formación del Voluntariado	(0,00)	11.562,60
Proyectos Especiales	—	0,30
Talleres de Formación Complementaria	—	0,06
Voluntariado Costo Horas/Hombre	57.046,56	68.731,80
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	—	31,17
<b>Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP</b>	<b>—</b>	<b>336,12</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	<b>6.426.404.255,34</b>	<b>6.568.502.189,64</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS</b>	<b>6.426.404.255,34</b>	<b>6.568.502.189,64</b>



**Presidente**  
Juan Carlos Escotet R.

**Directores Principales**  
Juan Carlos Escotet R.  
Miguel Ángel Marciano C.  
José Grasso Vecchio

Emilio Durán Ceballos  
María Josefina Fernández M.



