# Informe Primer Semestre 2003

# Banesco

Banco Universal

VGCORP
0301
000070

Scanned by CamScanner

Scanned by CamScanner

## Junta Directiva

| | |
|---|---|
| *Presidente* | Juan Carlos Escotet Rodríguez |
| *Presidente Ejecutivo* | Luis Xavier Luján Puigbó |
| *Directores Principales* | Jorge Caraballo Rodríguez<br>María Josefina Fernández Maroño<br>Nelson Becerra Méndez<br>Gonzalo Clemente Rincón<br>Fernando Crespo Suñer<br>Salvador Cores González<br>Carlos Acosta López |

## Convocatoria

**Banesco Banco Universal, C.A.**
**Capital suscrito y pagado Bs. 427.996.420.100,00**

De orden de la Junta Directiva y en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos 10 y 12 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Ordinaria el día 23 de septiembre de 2003, a las 8:00 a.m., en las oficinas situadas en la Avenida Principal de Las Mercedes, cruce con calle Guaicaipuro, Edificio Banesco II (Terraza), Urbanización El Rosal, Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

Primero:
Considerar y resolver la aprobación de los estados financieros al 30 de junio de 2003, debidamente dictaminados por Contadores Públicos en el ejercicio independiente de la profesión, y del informe de la Junta Directiva, todo con vista del informe de los Comisarios y de los Auditores Externos.

Segundo:
Considerar y resolver sobre el decreto de un dividendo.

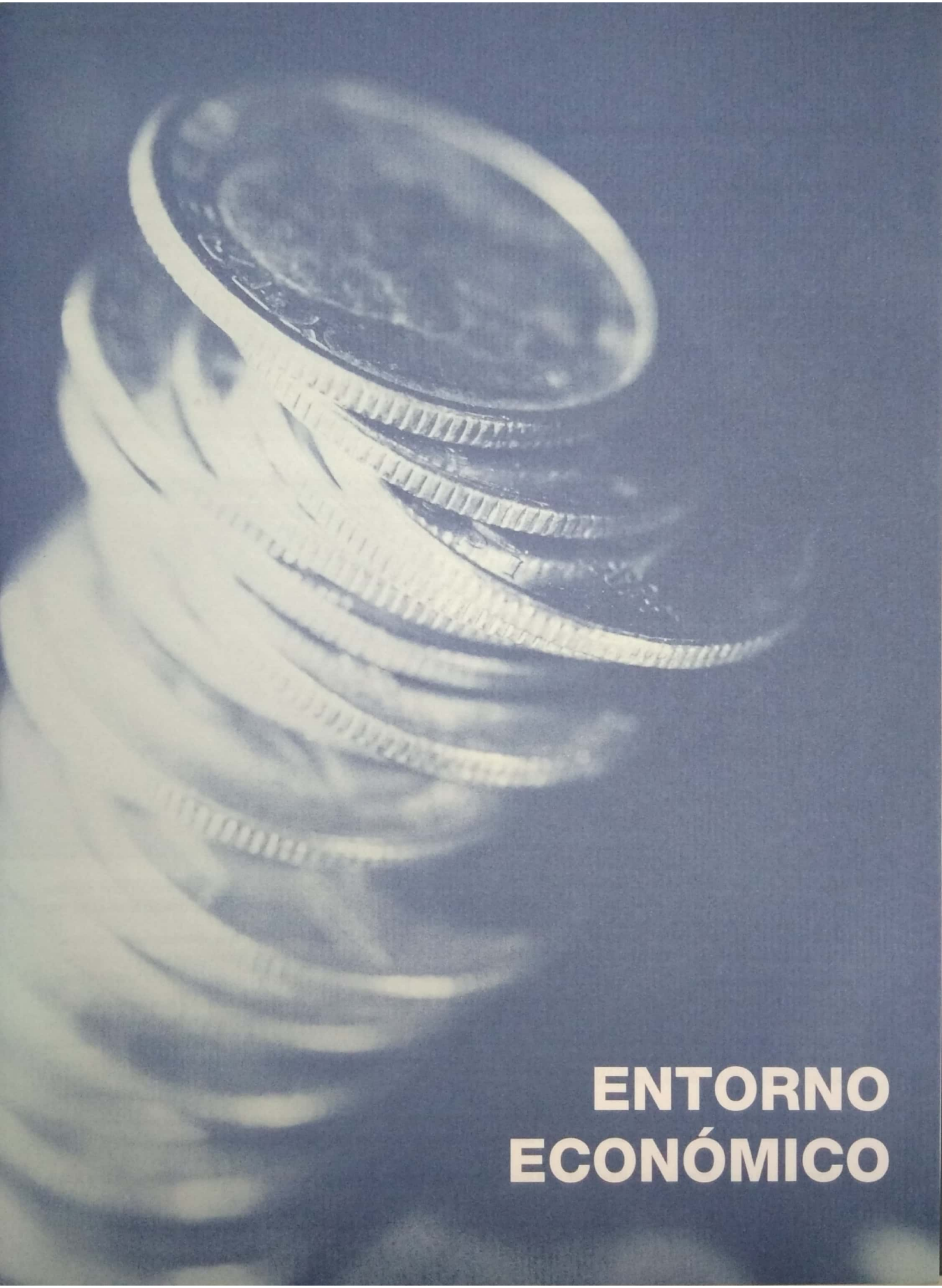
Tercero:
Designación de los Comisarios.

**Por la Junta Directiva**
Juan Carlos Escotet Rodríguez.
*Presidente*

**Nota:**
Se hace del conocimiento de los accionistas que el informe de la Junta Directiva, el informe de los comisarios, los estados financieros auditados y demás información atinente a esta asamblea, se encontrarán a su disposición en las oficinas situadas en la Avenida Principal de Las Mercedes, cruce con calle Guaicaipuro, Edificio Banesco II, piso 2, El Rosal, Caracas (Vicepresidencia de Consultoría Jurídica), con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.



Scanned by CamScanner



# ENTORNO ECONÓMICO

Scanned by CamScanner

# La Economía en Venezuela durante el Primer Semestre de 2003

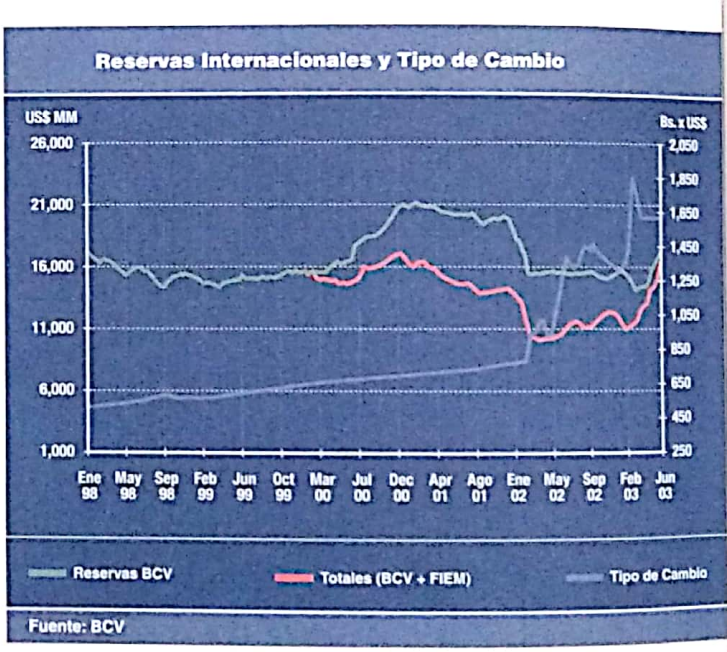
## Actividad Económica

El Producto Interno Bruto registró en el primer trimestre una contracción de 27,6% con respecto al nivel alcanzado en igual período de 2002, debido a las reducciones experimentadas por la actividad petrolera (47,3%) y la no petrolera (19,0%), dada la paralización del país en enero y los bajos niveles de producción observados durante febrero y marzo. Un atenuante que ayudó a que la caída no fuera más severa, fue el alto precio que alcanzó el barril de petróleo, cuyo promedio se ubicó durante el primer trimestre en 28,93 US$/b.

Todas las actividades no petroleras registraron retrocesos respecto al primer trimestre de 2002, destacando la contracción de 61,5% del sector construcción, 31,1% de la manufactura y 30,5% del comercio. De igual manera, el sector minero y transporte experimentaron retrocesos de 23,1% y 24,8%, respectivamente, mientras que el de las comunicaciones, que había sido el de mayor crecimiento en los últimos años, registró una disminución de 1,1%.

Durante el segundo trimestre de 2003 la contracción con respecto a igual lapso de 2002 fue de 9,4%, debido a la baja de la actividad no petrolera (10,4%), ya que la petrolera se recuperó en el segundo trimestre para solo descender 2,9%. Entre las actividades no petroleras resalta la contracción de 50,7% de la construcción, 17,4% del comercio, 14,3% de la manufactura y 13,2% del transporte y almacenamiento, mientras que el sector comunicaciones fue el único que registró crecimiento (0,9%).

Con este retroceso ya suman seis los trimestres consecutivos en los que se contrae la economía, por lo que a la caída de 18,5% del primer semestre de 2003 hay que agregarle la reducción que ya había experimentado la actividad económica en 2002 (8,9%).




## Tipo de Cambio

Mediante la publicación en Gaceta Oficial el 5 de febrero de 2003 entró en vigencia el control de cambio, justificado en su momento por la caída de las reservas internacionales a US$ 11.031 millones a fines de enero, y ante la posibilidad de una mayor disminución, dada la paralización de la actividad petrolera, principal fuente de divisas del país, el Ejecutivo optó por la suspensión del mercado cambiario, en momentos en que el dólar se cotizaba en Bs. 1.853. El tipo de cambio se estableció en Bs. 1.600 por dólar y se creó la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI).

## Inflación

El Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró un incremento de 15,4% en el primer semestre de 2003, producto del aumento de la liquidez monetaria y de otros factores como el control de cambios, que limitaron la oferta de productos ante la imposibilidad de adquirir los insumos importados necesarios para la producción, lo que llevó al alza de los precios, a pesar de que el deterioro del poder adquisitivo del venezolano ha contraído también la demanda. Sin embargo, el control de precios adoptado en febrero, al cual están sujetos gran cantidad de productos, evitó que se produjera un mayor aumento en la tasa de inflación del primer semestre.

## Agregados Monetarios

Al cierre de junio la liquidez monetaria (M2) se incrementó en 14,3%, para ubicarse en Bs. 22.364 millardos. De sus componentes fue el circulante el que mostró mayor aumento (17,9%), mientras que el cuasidinero lo hizo en 9,8%. Dentro del circulante los depósitos a la vista han crecido 38,4%, principalmente como consecuencia del control de cambio, que ha llevado a los agentes económicos a depositar sus fondos en la banca ante la imposibilidad de comprar divisas. La transferencia de recursos hacia el sistema financiero por parte de los individuos queda igualmente evidenciada al observar la reducción de 20,5% que han experimentado las monedas y billetes en circulación.

El aumento de las operaciones de absorción del BCV y el incremento de las obligaciones de éste con el Sector Público Neto compensaron con creces el rápido crecimiento observado por las reservas internacionales durante este período, produciendo una contracción de 8,9% en la base monetaria.

La contracción del dinero primario aunada a la expansión de la liquidez monetaria se traducen en el aumento del multiplicador monetario, el cual pasó de 2.54 en diciembre 2002 a 3,18 en junio 2003.



Scanned by CamScanner

## Balanza de Pagos

La balanza de pagos reflejó un superávit en la Cuenta Corriente de US$ 3.361 millones y un saldo deficitario en la Cuenta Capital y Financiera de US$ 1.136 millones.

El saldo global del primer semestre fue superavitario en US$ 2.393 millones, favorable si se compara con el déficit (US$ 3.775 millones) que presentó durante igual lapso del año pasado.

El superávit de la Cuenta Corriente obedece a la mejora en la balanza comercial de bienes, dada la menor disminución de las exportaciones frente a las importaciones (18,5% y 42,4%, respectivamente). El déficit de la Cuenta Financiera recoge el saldo negativo de la Inversión de Cartera (US$ 726 millones) y de Otra Inversión (US$ 640 millones), mientras que la Inversión Directa fue positiva en US$ 230 millones.

## Banca Comercial y Universal

La contracción que experimentó la economía condicionó el desempeño de la banca comercial y universal, el cual se caracterizó por presentar una fuerte caída de la cartera de créditos (17,1%), un importante crecimiento de las inversiones en títulos valores (79,2%) y de las captaciones del público (24,9%).

La cartera de créditos se ubicó en Bs. 7.590 millardos, mientras que las inversiones en títulos valores totalizaron Bs. 10.895 millardos, modificándose la estructura del activo. La inversión en valores al cierre de junio representaba el 38,7%, mientras que los créditos pasaron a segundo plano (27,0%), siendo esta situación inversa a la observada al cierre de diciembre de 2002 cuando la cartera de créditos concentraba el 37,7% del activo y los valores sólo aportaban el 25,0%.

La contracción del crédito estuvo determinada por la situación del aparato productivo, lo cual se tradujo en la paralización de inversiones y proyectos, a pesar que durante el semestre las tasas activas descendieron en más de 10 puntos. La calidad de la cartera también se vio afectada, representando la parte inmovilizada el 7,6% de la cartera bruta. No obstante, el aprovisionamiento que la banca hace de su cartera demorada pasó de 132,6% a 142,0% denotando la previsión que el sistema toma de su riesgo de crédito.

La menor demanda crediticia así como la posibilidad de mayores riesgos de crédito llevó a la banca a dirigir sus fondos hacia la compra de papeles del Estado, el cual dada la dificultad de conseguir financiamiento en los mercados internacionales ha tenido que acudir al endeudamiento interno. Situación que ha contrarrestado el efecto contractivo que sobre el activo de la banca estaba provocando la merma de las operaciones crediticias. De esta manera, el crecimiento intersemestral del activo total fue de 15,9% para totalizar al cierre de junio de 2003 Bs. 28.146 millardos.

Tras la aplicación del control de cambio y ante la imposibilidad de los agentes económicos de obtener divisas, los fondos fueron orientados hacia la banca, produciendo un considerable incremento (24,9%) de las captaciones del público, las cuales se ubicaron al cierre de junio en Bs. 20.993 millardos.

Entre las modalidades tradicionales, las cuentas corrientes experimentaron el mayor crecimiento (45,7%), cerrando con un saldo de Bs. 10.664 millardos, mientras que los depósitos de ahorro y a plazo crecieron 2,1% y 14,6%, respectivamente, totalizando Bs. 4.746 millardos y Bs. 4.725 millardos.

Al observar los depósitos por escala tenemos que las cuentas con montos menores a Bs. 10 millones se redujeron en Bs. 513 millardos, mientras que aquellas con montos superiores a Bs. 10 millones crecieron en Bs. 4.551 millardos. Estos resultados ratifican la hipótesis que el control cambiario produjo el crecimiento de los depósitos de aquellos agentes con mayor poder adquisitivo que normalmente compran divisas, provocando una situación de aumento del ahorro interno.

La utilidad neta del subsistema fue de Bs. 745 millardos, 36,9% mayor a la registrada el semestre pasado. Este resultado estuvo determinado por el incremento de 18,1% en los ingresos financieros y de 30,6% en los otros ingresos operativos, así como por el menor ritmo de expansión de los gastos financieros (6,3%) y de transformación (13,3%).

A pesar del rápido crecimiento de las captaciones (24,9%) los gastos por este concepto sólo aumentaron en 1,0% con respecto a diciembre de 2002, producto de la reducción de las tasas de interés y de la recomposición de la cesta de depósitos, resultando favorecidos aquellos de menor costo.

La rentabilidad patrimonial se ubicó en 39,2%, 5,3 puntos por debajo del registro obtenido en el semestre anterior (44,5%). Un buen resultado considerando la fuerte caída del PIB.



Scanned by CamScanner

## Banesco en Cifras

Cumplido un año de la fusión con Unibanca, Banesco se consolida como uno de los principales bancos del país. En su afán por ofrecer un excelente servicio Banesco cuenta con la mayor red de agencias del país, lo que le permite brindar la mejor atención a toda su clientela a través de sus 356 sucursales.

La trayectoria de Banesco lo ubica entre los cuatro primeros bancos del país, con activos superiores a Bs. 3.000 millardos, compitiendo directamente con las instituciones de mayor volumen de operaciones y clientes. Además es el primer banco del país en capital pagado (Bs. 428 millardos).

- **Más de 2.500.000 Clientes**
- **Un volumen de cuentas de pasivo que supera el 1.900.000**
- **Líderes en Tarjetas de Crédito en Venezuela**
- **Líder en financiamiento de viviendas (más de 40 mil unidades financiadas)**
- **Más de 700 mil clientes de crédito, incluyendo a los tarjetahabientes**
- **Más de 200 mil Clientes afiliados a Internet Banking**
- **Maneja 3.500 planes a través de los fideicomisos**
- **Más de 850 mil Tarjetas de Débito activas**
- **Más de 19.000 puntos de venta (28% del mercado)**
- **565 Cajeros Automáticos (19% del mercado)**

La evolución de nuestro nivel de transacciones ha sido cónsona con el desarrollo de una importante cartera de clientes (más de 2.500.000), realizando actualmente un promedio superior a los 7 millones de transacciones al mes a través de los distintos canales electrónicos, a lo cual se agregan más de 5 millones por la red de agencias.

Los indicadores anteriores confirman el posicionamiento de Banesco Banco Universal en el mercado financiero venezolano, atendiendo a un amplio segmento de clientes, a través de los distintos productos, lo cual se constituye en una ventaja competitiva para nuestra institución.

Así, en un semestre caracterizado por una profunda contracción económica que ha afectado la demanda de créditos de la banca en general (-17,1%), Banesco ha logrado seguir creciendo, incrementando su cartera de créditos en 4,0% con respecto al mes de diciembre de 2002 y en 5,6% en comparación al primer semestre de 2002, lo que le permitió aumentar su cuota de mercado en 2 puntos, de 7,8% a 9,8% durante los últimos seis meses transcurridos.

Este crecimiento es aún más meritorio si se considera que la calidad de la cartera del banco, medida por la relación cartera inmovilizada entre cartera bruta, mejoró de 8,4% a 6,2% durante el último año, mientras que el promedio del subsistema registraba durante el mismo período, un deterioro de 0,4 puntos al pasar de 7,2% a 7,6%.

Por destino del crédito Banesco se ubica como:

- Líder en préstamos hipotecarios con una participación de 20,9% (Bs. 112 millardos).
- Tercero en créditos al consumo con Bs. 241 millardos.
- Líder en el mercado de tarjetas de crédito con una cuota de mercado de 22%.
- Incrementó en los créditos comerciales del 43,0%, elevando su participación de 4,1% a 7,2%, así como su posición en el ranking, del 8° al 6° lugar.

Al cierre del semestre el activo de Banesco Banco Universal se ubicó en Bs. 3.062 millardos, lo que representa un incremento de 7,0% con respecto a diciembre pasado y de 31,2% en comparación al primer semestre del año 2002, reafirmándose como el cuarto banco más grande del país con una participación de 10,8% en este rubro.

Las captaciones de Banesco experimentaron un crecimiento de 37,3% durante el lapso diciembre 02 - junio 03, lo que le permitió incrementar su participación de mercado en 1 punto para ubicarla en 11,2%. Entre las distintas modalidades, destaca el impulso de los depósitos a plazo, los cuales totalizaron Bs. 560 millardos, luego de experimentar una variación positiva de 238,0% en el semestre, logrando de esta manera ascender 6 puestos en el ranking, colocándose en el 4° lugar, con una cuota de mercado de 11,9%. Adicionalmente, Banesco cuenta con la mayor cantidad de depositantes en cuenta corrientes del sistema financiero (652.304 depositantes).

Se observa asimismo que:

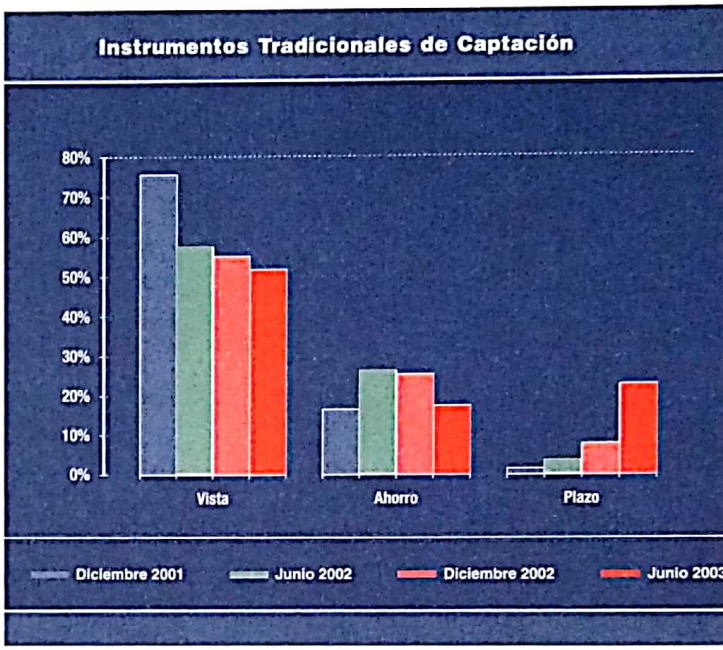
- Los activos de los fideicomisos al cierre de junio fueron de Bs. 1.948 millardos elevando la participación de mercado de 12,9% a 16,2%, pasando del 4° al 3° lugar del mercado.
- En inversiones cedidas Banesco creció 78,5%, manteniendo el segundo lugar con una participación que continúa en ascenso, ubicándose al cierre del semestre en 18,5%.



Scanned by CamScanner

• Banesco consolidó su liderazgo en el segmento de Ley de Política Habitacional tras lograr un crecimiento de 14,2% en el semestre, incrementó su cuota de mercado a 28,4%, con un total de Bs. 451 millardos.

La importancia de las inversiones cedidas, sumadas a los recursos de la Ley de Política Habitacional, los activos de los fideicomisos y las captaciones del público de Banesco Banco Universal, se traducen en una importante cifra de recursos manejados de terceros, que al cierre de junio de 2003 ascendió a Bs. 5.759 millardos, lo cual equivale al 14,4% de la banca comercial y universal, ubicándolo como el segundo banco con mayor volumen de fondos manejados.




Tanto las cuentas de balance como el estado de resultados del banco luego de la fusión con Unibanca, denotan cambios importantes en su configuración, habida cuenta de que ambas instituciones tenían mercados - objetivo claramente diferenciados y con necesidades financieras distintas en cuanto a productos y servicios se refiere.

De esta forma, nuestro balance actual es el reflejo de la conjugación de ambos bancos, de todos los productos y clientes, integración que ha derivado en cambios importantes, que de una u otra forma, han influenciado significativamente en nuestras operaciones y sus resultados, pudiendo observarse en primer plano, la recomposición de la mezcla de depósitos de Banesco, la cual al cierre de diciembre de 2001 estaba orientada en más de un 70% hacia los depósitos de mayor liquidez, las cuentas corrientes. En la actualidad, aún cuando se mantiene la supremacía de dicho instrumento, la proporción con respecto a los depósitos del público se ha reducido a 53%, produciéndose a la vez, una menor diferenciación entre el promedio de la tasa pasiva implícita de la banca y la de Banesco. No obstante, si se observa su comportamiento durante el último semestre transcurrido, la relación de gastos financieros sobre obligaciones con costo se redujo, considerando el aumento de los recursos captados.

Derivados de las operaciones activas del banco, se observa un importante crecimiento de los ingresos financieros, al totalizar éstos Bs. 299,5 millardos, superiores en 14,5% a los registrados en diciembre y 213,4% en comparación al primer semestre de 2002. Su comportamiento está estrechamente vinculado al aumento presentado por los ingresos producto de inversiones en valores, los cuales mostraron una tendencia sostenida al alza durante el transcurso del primer semestre del año en curso, aminorando el efecto de la merma de los ingresos por operaciones crediticias, luego de reducirse éstos en 4,0% con relación al cierre de diciembre pasado.

El margen financiero bruto del banco, aún tomando en cuenta el efecto volumen en captaciones que conllevó a un leve aumento de los gastos financieros durante el lapso analizado, se incrementó en 3,9%, mientras que el margen de intermediación financiera creció 6,1% a Bs. 303,9 millardos, dado el crecimiento de 20,1% en los otros ingresos operativos.

Los gastos de transformación se incrementaron 5,5%, muy por debajo del 13,3% que crecieron los de la banca, lo cual demuestra la optimización que de sus gastos operativos viene realizando Banesco. Esta mayor eficiencia administrativa queda de manifiesto al observar que Banesco redujo en 2,3 puntos sus gastos de personal y operativos como proporción de su activo productivo promedio, ubicándose la misma en 16,9% al cierre de junio de 2003.

El tiempo transcurrido desde la integración de Unibanca y Banesco, sin duda, ha logrado el efecto deseado desde los inicios del proyecto, el decantamiento de la organización hacia una cultura única, el logro de mejores indicadores de gestión y un ahorro considerable de recursos. Todo lo cual se ha traducido en la obtención de una utilidad líquida de Bs. 82,2 millardos, superior en Bs. 12 millardos a la registrada al cierre del segundo semestre del año 2002.

*En nombre de la Junta Directiva del Banco, deseamos expresar nuestro más profundo agradecimiento a todo nuestro personal, clientes y relacionados, por el apoyo que nos han brindado, sin el cual no hubiera sido posible el logro de los resultados que hoy presentamos.*

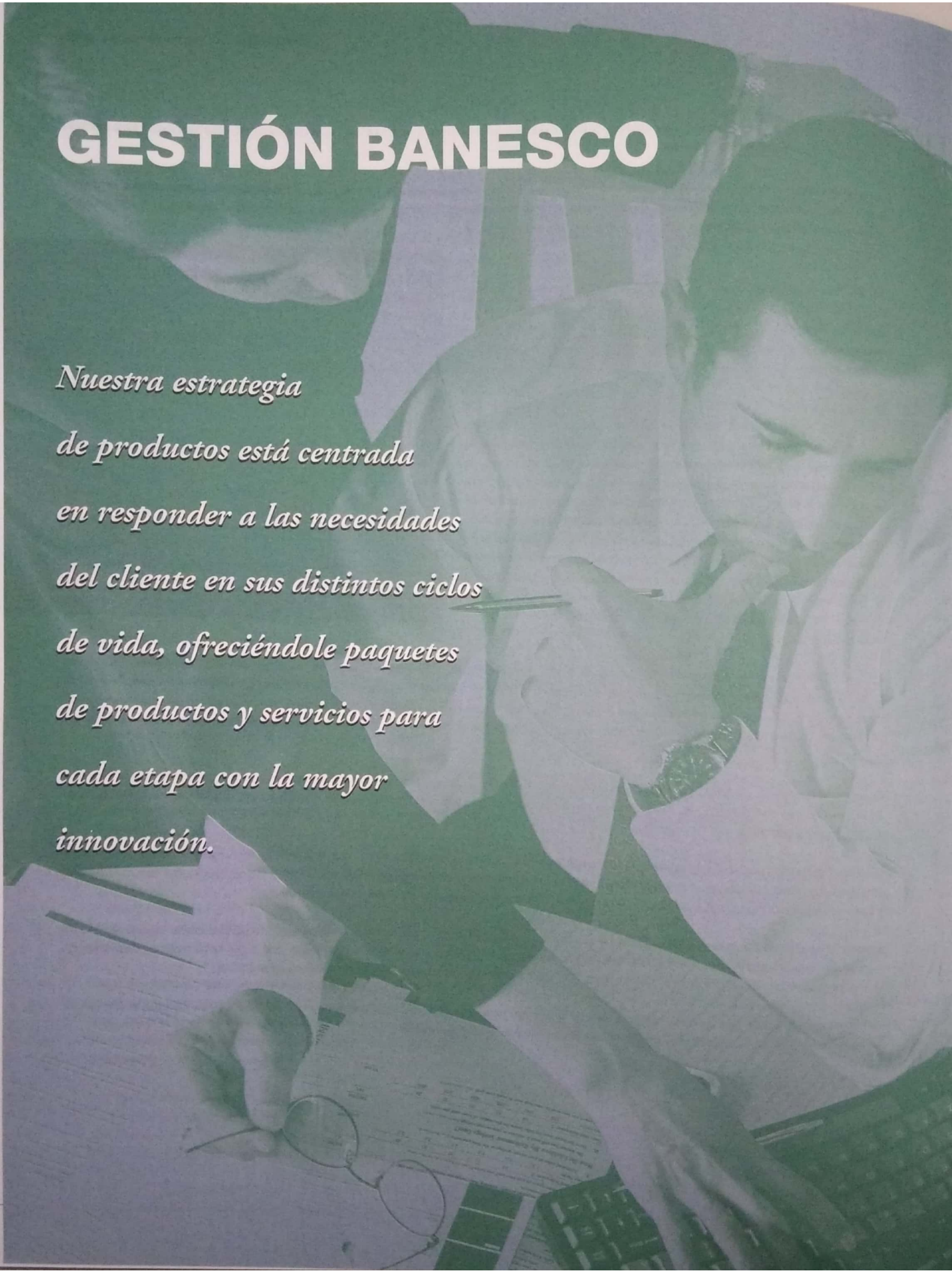
Juan Carlos Escotet Rodríguez
*Presidente de la Junta Directiva*



Scanned by CamScanner

# GESTIÓN BANESCO

*Nuestra estrategia de productos está centrada en responder a las necesidades del cliente en sus distintos ciclos de vida, ofreciéndole paquetes de productos y servicios para cada etapa con la mayor innovación.*



Scanned by CamScanner

## Reconocimientos

### Visa Internacional

Luego de haber desempeñado importantes posiciones en distintas organizaciones gremiales vinculadas al mundo financiero, nuestro Presidente, Sr. Juan Carlos Escotet ha sido designado como Director de Visa Internacional para Latinoamérica.

### Xerox y Banesco: Alianza Confiable

Durante el mes de junio Xerox de Venezuela entregó la escultura El Forjador a su cliente Banesco Banco Universal, como símbolo de la relación positiva entre ambas compañías.

La obra de arte El Forjador ha sido creada por la Corporación Xerox como iniciativa de agradecimiento a sus aliados individuales y organizacionales en todos los países, por sus contribuciones para impulsar el crecimiento de la compañía.

## Ofertas a la Medida de Nuestros Clientes

Al inicio del semestre, se realizó un esfuerzo importante en el desarrollo y análisis de estudios de mercado, orientados a identificar las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales en relación a lo que esperarían de su banco en un entorno como el que enfrentamos, con el objeto de generar confianza y comunicar ofertas que dieran respuestas inmediatas a dichas necesidades.
Atendiendo a los resultados de las investigaciones realizadas la estrategia de comunicación incluyó el lanzamiento de las siguientes campañas comerciales:

### Participaciones Flexibles

Con una muy peculiar campaña publicitaria, fue presentado el producto Participaciones Flexibles, ofreciendo al público el mejor instrumento a plazo, dado que permite retirar hasta el 50% de su inversión sin trámites, en caso de que así lo requiera, brindando además los más altos rendimientos del mercado: hasta un 32% anual, con cheques de otros bancos a fin de cubrir el efecto del débito bancario y una tasa muy especial a nuestros clientes actuales que no se ven afectados por la aplicación de este impuesto.

### Cuenta de Ahorros Líquida

Para atender las necesidades del mercado de colocaciones a la vista y reforzar nuestro posicionamiento en productos de en productos de ahorro, lanzamos a través de una refrescante campaña, la cuenta de ahorros líquida, ofreciendo 20% anual, la mejor tasa de interés del mercado en cuentas a la vista.

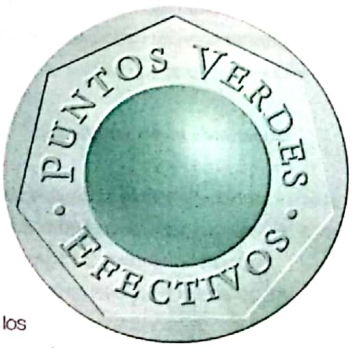
### Participaciones a 30 Días

Con el fin de ofrecer una excelente opción ante la expectativa de disminución de las tasas de interés, y a fin de motivar la movilización de clientes de otros bancos, se diseñó una campaña dirigida a captar inversionistas deseosos de obtener el mejor interés del mercado con rendimientos despertando el sentido de urgencia por invertir en Banesco, ante la progresiva disminución de las tasas.

### Pago Electrónico

La promoción de este innovador servicio estuvo dirigida a todas aquellas empresas que desean colocarse a la vanguardia en relación a sus sistemas de pagos a proveedores y cobranzas a clientes, de la manera más fácil, cómoda, en forma automatizada a través de BanescOnline; garantizando negocios eficientes, rápidos y seguros.

## Puntos Verdes Efectivos Banesco: Nuevo Programa de Lealtad más Efectivo




Respondiendo a los resultados de una investigación que realizamos a principios del semestre, los cuales demuestran la preferencia de los clientes hacia un programa de lealtad que permita flexibilidad en el uso y destino de los puntos acumulados, presentamos a nuestros clientes el nuevo programa de lealtad que sustituye a Millas Banesco.

El nuevo programa Puntos Verdes Efectivos Banesco es la más fácil y rápida opción del mercado para acumular puntos, los cuales pueden ser canjeados por dinero contante y sonante con sólo una llamada telefónica para ser usados por el cliente según sus necesidades.

Para participar tan sólo es necesario tener una cuenta afiliada a los Planes Banesco o cualquiera de las tarjeta de crédito Banesco. Se acumulan puntos al usar sus Tarjetas de Crédito Banesco, incrementar el saldo promedio mensual en su Cuenta, hacer retiros o comprar o pagar con Banesco Maestro, pagar a través de BanescOnline.com, Banca Telefónica, cargo automático en cuenta... y mucho más.



Scanned by CamScanner

## Nuevos Puntos de Servicio

Para reforzar la presencia de Banesco Banco Universal en todo el territorio nacional, en el primer semestre de este año se realizó la apertura de 2 nuevas agencias que atienden a nuestro cliente Brahma, ubicadas en Barquisimeto y Cantaura; 1 Centro Express ubicado en el Centro Sambil de Margarita y 10 Taquillas de Servicio ubicadas en Caracas, La Guaira, Valencia, Barquisimeto, Barcelona, Cumaná y Porlamar.

*Crecimos 2 puntos en share de mercado*

*La Red de Ventas duplicó las expectativas de crecimiento previstas para el Primer Semestre 2003*

## Destacada Actuación de Nuestro Equipo de Ventas

Queremos reconocer la labor de nuestro personal de las agencias en todo el país, al ofrecer la más esmerada atención a la clientela, cuando a pesar de la aplicación de un horario restringido, según disposición del Consejo Bancario Nacional, mantuvimos los estándares de calidad que nos han caracterizado. Igualmente, en esos días, nuestra red de Cajeros Automáticos funcionó a cabalidad las 24 horas del día, cubriendo todo el país y gracias a la aplicación de planes de contingencia previamente diseñados, se logró atender la enorme demanda de efectivo que se produjo como consecuencia de la paralización de algunos de los sectores productivos del país.

***Superando metas retadoras...***

- La red de Ventas duplicó las expectativas de crecimiento previstas para el 1er. Semestre 2003, lo que nos permitió crecer 2 puntos en share de mercado.
- Se llevó a cabo un programa para promover el uso de los novedosos equipos de Autoservicio en agencias, orientado a generar un cambio en la cultura transaccional de nuestros clientes. La Agencia Ganadora fue Sambil Caracas.
- Lograron una importante reducción de los costos operativos a través de campañas de concientización sobre el uso adecuado y racional de los recursos.
- Se concretaron importantes esfuerzos en el cruce y segmentación de clientes.
- Entre los esfuerzos más relevantes, se destacó el lanzamiento de los Microcréditos, colocando al cierre de Junio de 2003 la cantidad de Bs. 9.038 MM.
- Se superaron ampliamente las metas de captación estimadas a través de los productos Participaciones Flexibles y la nueva Cuenta de Ahorros Líquida.
- Adecuaciones a los modelos de atención de la red de agencias según los niveles transaccionales registrados en el segundo semestre de 2002.
- Calidad de servicio más allá de las palabras: Nuestros tiempos integrales de atención se ubican en un promedio de 8,4 minutos.

Los resultados obtenidos en este período son el reflejo de un gran liderazgo y trabajo en equipo de la red de ventas.



Scanned by CamScanner

## Más Allá de Nuestras Fronteras

El Área Internacional durante este semestre se ha orientado a una constante comunicación con nuestros corresponsales a fin de identificar alternativas que minimicen los efectos del riesgo país, y permitan mantener nuestro flujo de operaciones internacionales bajo parámetros y condiciones regulares, sin que esto signifique un encarecimiento de las operaciones. En este sentido ya tenemos un gran porcentaje de respuestas favorables por parte de nuestros corresponsales y con lo cual la gran mayoría de nuestras operaciones internacionales, como cartas de crédito, son confirmadas sin ningún tropiezo. Esto afianza cada día más la confianza que nuestros corresponsales depositan en Banesco.

Por otra parte, a fin de que nuestras oficinas y bancos en el exterior operen con la más alta velocidad de respuesta, soportada en la más novedosa tecnología de punta, el área Internacional ha realizado avances importantes en el desarrollo de proyectos y procesos para mejorar el flujo de información y garantizar como siempre, los más altos estándares de calidad de servicio a clientes nacionales e internacionales, también más allá de nuestras fronteras.

### Creada Unidad de CADIVI

Banesco Banco Universal suscribió con la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), el convenio para efectuar todas las operaciones relacionadas con la compra y venta de divisas en el mercado financiero nacional de conformidad con lo establecido en el Convenio Cambiario N°1, suscrito entre el Banco Central de Venezuela y el Ejecutivo Nacional en fecha 05 de febrero de 2003, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.625.

Al respecto se diseñó un instructivo detallado para nuestros clientes y se facilitó información actualizada sobre el procedimiento a seguir para adquirir divisas, la normativa vigente, los recaudos solicitados en cada caso y llenar las planillas correspondientes, a través de un banner permanente en Banesco.com

Durante todo este proceso, Banesco mantiene informado a los solicitantes sobre el estado de su requerimiento y adicionalmente pueden acudir a cualquier oficina del país o afiliarse a www.BanescOnline.com para hacer seguimiento a su solicitud.

## Manteniendo el Liderazgo en Calidad de Servicio

### Seminario "Un Equipo de Ganadores en Calidad de Servicio"

Con el fin de reafirmar el compromiso de excelencia por parte de Banesco hacia los clientes, durante el primer semestre de 2003 culminó con éxito el seminario "Un Equipo de Ganadores en Calidad de Servicio", dirigido al personal de nuestra red de agencias en todo el país.

### Auditorías de servicio en agencias

Las auditorías de servicio y estudio de satisfacción clientes permiten evaluar los diferentes servicios que se ofrecen a los clientes / usuarios en las Agencias. La finalidad es mantener un seguimiento y control permanente, que permita cumplir con los estándares de calidad preestablecidos por la organización y conocer la satisfacción de nuestros clientes. En el primer semestre se evaluaron un total de 122 agencias correspondientes al primer ciclo y se realizaron 6.400 encuestas de satisfacción a clientes. Los resultados reportan altos índices de eficiencia según los estándares establecidos. La Eficiencia Gerencial por parte de las agencias se ubica en un promedio del 95,25%, lo que se traduce en el nivel "Óptimo", según la escala de evaluación.

### Programa Retención de Clientes

Siguiendo con el programa iniciado en el año 2002, desde enero a mayo de 2003 se han contactado un total de 2.164 clientes que presentaron disminuciones en sus saldos pasivos consolidados, explorando sus expectativas de negocios y servicios, atendiendo sus necesidades de información. Mensualmente, el porcentaje de clientes que tienden a la disminución de sus saldos se ubica en un promedio del 5% sobre el total de la clientela, logrando con este programa una efectividad del 86% en la retención de clientes, garantizando de esta manera relaciones de largo plazo, una de las principales políticas de Banesco como parte de su compromiso con la calidad de servicio.

### Modelos de Atención para la Red de Agencias Optimización Banesco

Propuesta de optimización de la red de ventas con más de 300 agencias modeladas, más de 125 escenarios de integración entre agencias proyectados por mes, para cada uno de los 6 niveles de calidad de servicio, lo que permitió bajo la base de un simulador matemático, la racionalización de la plantilla, para hacer de la red un canal menos costoso, más eficiente, efectivo y de mayor calidad.

### Implantación Centros de Monitoreo Sistema de Atención Automatizada "Turno+Rápido"

Culminación de la Fase II de la implantación de más de 20 puntos de monitoreo remoto en agencias y gerencias regionales, permitiendo la medición, control y mejoramiento continuo de los indicadores de calidad de atención al cliente en los canales de ventas/agencias.

### Help Desk Administración de Requerimientos de Nuevas Áreas de Procesos y Tecnología que demandan atención

Incorporadas más de 20 áreas de diseño, desarrollo y soporte de procesos y tecnología, generando un incremento por nueva demanda de requerimientos del cliente interno.



Scanned by CamScanner

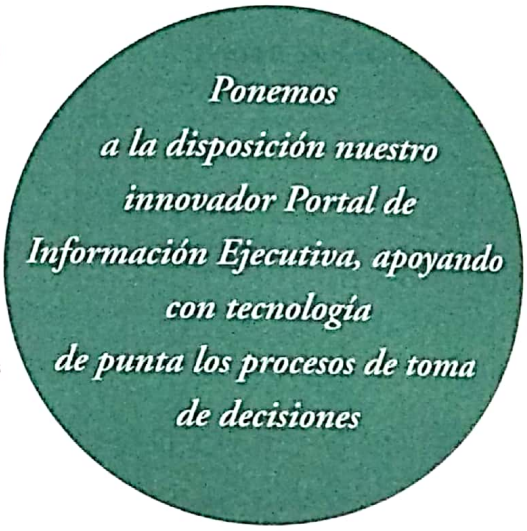
**Soporte continuo por Help Desk a la red de agencias y áreas centrales, a nivel operativo, procesos, sistemas, negocio, productos y servicios**

Más de 45.000 requerimientos del cliente interno atendidos, de los cuales se han solucionado 90% con apoyo de las áreas de solución como proveedores internos, lo cual significa 40% de disminución con respecto al año 2002 y 70% con respecto al año 2001.

## Vanguardia Tecnológica

### Apoyando a nuestros ejecutivos de negocios

- Ponemos a la disposición nuestro innovador Portal de Información Ejecutiva, apoyando con tecnología de punta los procesos de toma de decisiones.
- Igualmente se desarrollaron los siguientes sistemas de análisis e información:
  - Sistema de Información Ejecutiva para la Rentabilidad de Tarjetas de Crédito.
  - SIR Nueva Ley Bancaria: Adecuación del SIR (Sistema Integral de Requerimientos de Clientes) a la nueva Ley Bancaria, incorporando notificación automática de información y status de los requerimientos a los clientes del banco, a través de diversos medios.
  - SERNIF: Estimación de rentabilidad probable para nuevos negocios de fideicomiso.
  - SAAC: Sistema de análisis para la integración y seguimiento a la actividad de canales.
  - Implantación de Infraestructura ETL, para el desarrollo de sistemas ejecutivos.




### Calidad también presente en el Desarrollo de Sistemas y Procesos

Se implantó el Testing Automatizado en Cajeros Automáticos y Puntos de Venta en comercios, para reforzar con tecnología de punta la calidad de los desarrollos de software. De esta manera, nuestros clientes disfrutan de la más alta confiabilidad al realizar sus operaciones a través de los canales electrónicos Banesco.

### Apoyo a la gestión de negocios

#### Tarjetas de Crédito

- Optimización de sistemas y procesos de Emisión y Distribución de Tarjetas de Crédito y Débito, para incrementar los niveles de prevención del riesgo y mejorar los servicios de generación y distribución de tarjetas.
- Implantación del sistema Avance de Efectivo para tarjetas de crédito por Cajeros Automáticos.
- Adecuación de sistemas para los programas: Premio al Pago Puntual, Millas Banesco, Puntos Verdes Efectivos, Conozca Venezuela y Viaje con Nosotros (conjuntamente con MasterCard).

#### Pasivo y Servicios Financieros

- Sistema para el Control Cambiario, automatizando en forma integral desde el canal agencia hasta los entes reguladores (CADIVI), los procesos de tramitación y gestión de divisas, ofreciendo la mayor confiabilidad y fluidez. Banesco es la única institución financiera que ha implementado este servicio de manera totalmente automatizada en toda la red de agencias.
- Sistema de Administración de Pasivos a Plazo: agiliza la negociación y otorgamiento de tasas preferenciales en participaciones considerando el perfil del cliente.
- Adecuación de Sistemas para el desarrollo y gestión del programa Puntos Verdes Efectivos: permite registrar en línea con las transacciones del cliente, la acumulación de puntos que podrán ser convertidos en efectivo.

#### Fideicomiso

- Ampliación de la funcionalidad del módulo de inversiones del sistema de Fideicomiso cumpliendo regulaciones de la SUDEBAN.
- Reforzamiento de infraestructura de TI para la contingencia de Tesorería.
- Actualización de la plataforma de sistemas del fideicomiso SISA, migrando a SQL Server.
- Implantación habilitadores Fideicomiso a fin de contribuir a mejorar tanto la gestión de los procesos de atención al cliente de Fideicomiso, como a la venta y operaciones de los productos de este renglón de negocios a través de la red de agencias.

Además destacamos los siguientes desarrollos:

- Mudanza de Servicios Tecnológicos Nueva Sede
- Construcción del Centro de Cómputo de la nueva sede
- Adecuación de telecomunicaciones y telefonía de la nueva sede
- Implantación de Planificador de Procesos
- Generación de Procesos y Documentación según la visión de ITIL de los procesos de Producción
- Reducción de Costos de Telecomunicaciones y Telefonía



Scanned by CamScanner

## Avanzando en el Mundo Virtual

### BanescOnline también para nuestros tarjetahabientes

Los tarjetahabientes Banesco, ahora también disfrutan del acceso en línea a toda la información sobre sus tarjetas de crédito Banesco, aún cuando no poseen cuentas en el banco. Sólo con registrarse en BanescOnline.com, podrán tener información desde cualquier computador de Consulta de saldos, Movimientos, Estados de Cuenta y Referencia de Tarjeta de Crédito Banesco.

### Nuevas funcionalidades en BanescOnline.com

Ahora ampliamos las posibilidades de nuestros clientes para realizar transacciones con la mayor comodidad desde cualquier computador al poner a su disposición las siguientes operaciones por BanescOnline:

- Pagar sus Impuestos Nacionales al SENIAT directamente en línea.
- Obtener Referencias Bancarias de cuentas y tarjetas de crédito
- Crear Usuarios Secundarios por Productos para un manejo confidencial de la información a través de colaboradores y empleados.

Además los internautas disfrutarán las mejoras en el performance, la navegabilidad y la experiencia web.

### Una herramienta para diversificar sus inversiones

Banesco.com puso a disposición de los internautas una novedosa herramienta, que permite a nuestros clientes conocer cuál es el Fondo Mutual que más se adapta a sus necesidades, a fin de promover inversiones con interesantes rendimientos.

### Servicio Pago Electrónico

Ahora, a través del sistema Pago Electrónico Banesco, todas las empresas, desde comercios, pequeña y mediana industria hasta las grandes corporaciones, tendrán a su disposición todas las funcionalidades para manejar grandes volúmenes transaccionales en los servicios de Nómina, Domiciliaciones y Pago a Proveedores, a través de Internet, totalmente en línea y con una interfaz muy sencilla de utilizar.

Este novedoso sistema, cuenta además con parámetros de seguridad que cumplen con estándares mundiales ofrece diversas funcionalidades que agregan valor a las operaciones de la empresa, tales como:

- Recepción de correos con información sobre status de los procesos realizados a través de la herramienta.
- Reportes de respuesta de resultados
- Posibilidad de establecer cronogramas de pago por anticipado

### Banesco.com

Disminuyó el tiempo de carga de la página Institucional de 28,56 seg. a 16,58 seg., brindándole a los clientes el más rápido y eficiente acceso a Banesco.com.

Ya contamos con más 200.000 clientes afiliados a BanescOnline.com, líder en banca por Internet.

## Una Red de Servicios Electrónicos con la más Alta Calidad

- Se realizó la ampliación a 24 horas de los servicios del MR-Robot.
- Se concretaron importantes mejoras en la generación y envío de estados de cuenta por fax a través de Banca Telefónica.
- Banesco mantuvo su liderazgo en Cajeros Automáticos con 20,21% de share en transacciones adquirientes en las redes Suiche7B y Conexus, y los más altos estándares de servicio.
- Se amplió la red del Canal Autoservicio a 95 equipos en 61 agencias en todo el país.
- Banesco es el primer banco con cifrado de PIN por Hardware en la red Suiche7B, una vez culminada la migración, según lo establecido por las franquicias.
- Actualización tecnológica del parque de Dispensadoras de Chequeras con impresoras de matriz de puntos por equipos de última generación con impresión láser.
- Lanzamiento del Plan Piloto de tarjetas de crédito con tecnología CHIP (Microcircuito) conjuntamente con MasterCard.



Scanned by CamScanner

## Banesco Líder en Política Habitacional

- Durante el primer semestre de 2003 Banesco consolidó su posición de banco líder en la captación y colocación de recursos del Fondo Mutual Habitacional, presentando un crecimiento del 14.25% con relación al ejercicio precedente y separándonos de nuestro competidor más cercano en un 0,96% en lo que respecta a participación de mercado. Eso se logró mediante el apoyo constante de los canales de ventas del banco, lo cual estuvo soportado con la atención especializada de la unidad del PUSH así como por las diferentes gerencias que soportan administrativamente el negocio.

- De igual manera los esfuerzos de la organización durante el ejercicio también fueron canalizados hacia la concientización de la clientela sobre la experticia y liderazgo de la marca Banesco como la más importante del país en materia de Ley de Política Habitacional.

**Logramos incrementar en 33% la rentabilidad del área con respecto al primer semestre de 2002, como consecuencia de la optimización en el uso y administración de las distintas variables de activo y pasivo que componen los recursos propios del fondo mutual habitacional.**

- Tenemos proyectadas importantes estrategias de crecimiento y afianzamiento en nuestra condición de líder, mediante el lanzamiento de agresivas campañas de captación y colocación de fondos, con productos innovadores y altamente especializados, ofreciendo al cliente la mejor calidad de servicio del mercado y logrando como consecuencia una mayor diferenciación con respecto a nuestro peer group.

## Banesco Nº 1 en el Mercado de Tarjetas

### Tarjetas de Crédito

- Banesco se mantiene como banco líder en el mercado de Tarjetas de Crédito en Venezuela, al registrar al cierre del semestre una cuota de 22% del mercado.
- Consolidación de Banesco como emisor de American Express, logrando un incremento en las ventas de 145% respecto al mismo período del año 2.002
- Por iniciativa de Banesco se concretó alianza estratégica con Visa Internacional para la reducción del fraude con tarjetas de crédito, logrando un 79% de reducción en pérdidas por fraude con respecto al año anterior, lo cual se traduce en beneficios para los tarjetahabientes, clientes comerciales, la marca Visa y la organización.
- Disminución en los tiempos de respuesta de requerimientos de Tarjetahabientes y Clientes Comerciales, mejorando de manera considerable la efectividad en la Calidad de Servicio de un 80% a un 98%.
- Se comenzó segunda versión de desarrollo de habilitadores, que incorpora:

*Sistema de Soporte de Decisiones - Creditscoring y Behavior, Contabilidad Automatizada de Operaciones de Tarjeta de Crédito*

- Desarrollo del Sistema de Redes Neurales Transaccionales Emisor y Adquirente de Tarjetas de Crédito y Débito para la detección de:

*Tarjetas Irregulares, Establecimientos comerciales negligentes, Puntos de Utilización, Puntos de Compromiso, Clasificación del Riesgo de los Establecimientos (Ranking)*

- Programa de Monitoreo "On-line" de todas las transacciones en los diferentes canales para garantizar la mayor seguridad a los tarjetahabientes.

*Se disminuyó el tiempo de respuesta para requerimientos de Tarjetahabientes y Clientes Comerciales, mejorando considerablemente la efectividad en la Calidad de Servicio de un 80% a un 98% en el primer semestre de 2003*

### Tarjetas de Débito

Registramos importantes crecimientos en los indicadores relacionados con este instrumento, que día a día se gana la preferencia de los usuarios ante el uso de efectivo o cheques:

- Incremento de la participación de mercado en 4,99 puntos en las ventas de Maestro, para alcanzar el 16,2%, pasando de la posición 5ta. a la 4ta.
- Incremento de la participación de mercado en 6,22 puntos en las ventas de Cirrus (ATM's), para alcanzar el 10,1%, pasando de la posición 5ta. a la 4ta.
- Incremento de la participación de mercado en 5,95 puntos en las ventas de Maestro & Cirrus (POS & ATM's), para alcanzar el 11,4%, pasando de la posición 5ta. a la 4ta.

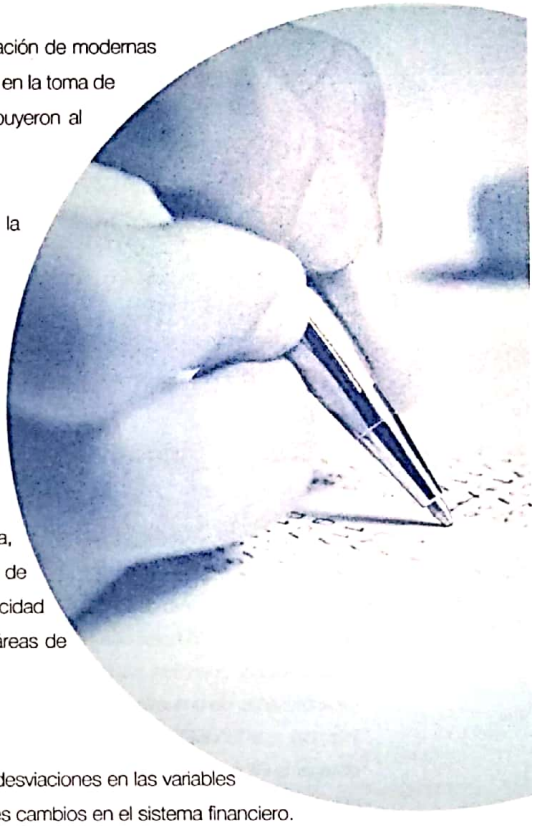


Scanned by CamScanner

## La Gente de los Números

La Vicepresidencia de Finanzas presentó su nueva estructura organizativa, quedando conformada por las Gerencias de Costos, Rentabilidad, Planificación Financiera y la nueva Gerencia de Presupuesto.

Su objetivo principal ha sido maximizar el uso eficiente de los recursos financieros del Banco, mediante la utilización de modernas herramientas de análisis, que han permitido monitorear el desempeño y las fluctuaciones del entorno, y contribuir en la toma de decisiones oportunas. Se diseñaron estrategias de pasivo acorde a las exigencias del mercado, que contribuyeron al mantenimiento de una política competitiva de precios y a la captación de nuevos clientes.



A continuación, mostramos los avances de importantes proyectos que permitirán el mejoramiento continuo en la toma de decisiones financieras:

### Modelo de Rentabilidad de Clientes

En desarrollo la versión automatizada, cuya culminación está prevista a finales de 2003. Permitirá a nuestros ejecutivos negociar en forma personalizada con cada uno de nuestros clientes de una manera rápida y eficiente, según los parámetros establecidos por la Organización.

### Proyecto de actualización del Sistema ABC-Gestión

Creación de un modelo que agrupa la estructura actual de recursos de la organización, tomando en cuenta: nómina, gastos de transformación, depreciación y amortización. Orientado a medir el costo transaccional por cada uno de los canales de servicio: Taquilla, Taquilla de Turno, Plataforma y ATM. Con la metodología ABC, estamos en capacidad de estimar los costos por áreas funcionales para alimentar los requerimientos de análisis de rentabilidad por áreas de negocios.

### Modelo de Presupuesto de la Organización

Permitirá simular escenarios con soporte en herramientas estadísticas, para considerar el impacto de posibles desviaciones en las variables de mercado. Permite planificar estrategias por anticipado para optimizar la capacidad de respuesta ante posibles cambios en el sistema financiero.

### Nuestra Tesorería

Esta área tuvo un importante desempeño como canal de administración y gestión de los recursos provenientes de las distintas unidades de negocio. Su activa participación como market maker en el mercado interbancario reforzó la estrategia definida, basada en la búsqueda de oportunidades de negocios y mejora de las relaciones con el resto de las instituciones financieras y clientes finales. El seguimiento continuo a la estrategia de inversión, políticas de administración de la liquidez y rentabilidad de la institución, permitieron alcanzar exitosos resultados en el manejo de recursos propios y de terceros.

## A la Vanguardia en Administración Integral de Riesgo

La Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo, conformada por las áreas de Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Riesgo Operativo, inició formalmente la implantación de los procesos de identificación, medición y control de los diferentes tipos de riesgos, ajustándose a los requerimientos funcionales y regulatorios definidos por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras según su Resolución para una Adecuada Administración Integral de Riesgos.

Siguiendo los lineamientos de las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos se aprobó la creación del Comité de Riesgos bajo la dirección del Presidente Ejecutivo del banco y conformado por tres miembros de la Junta Directiva, el Vicepresidente Ejecutivo de Administración Integral de Riesgos, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, el Vicepresidente de Seguridad, el Contralor General y los Vicepresidentes Ejecutivos de Finanzas y Tesorería,y Crédito. El objetivo principal del Comité es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a que se encuentra expuesta la institución.

En este marco de actividades se ha logrado una profundización importante en el programa de cultura de riesgos, desarrollando diversas actividades orientadas a la difusión de información relacionada con la importancia del concepto de riesgo dentro de la organización, y la necesidad del trabajo conjunto entre todas las áreas para lograr una adecuada administración de los riesgos dentro del perfil deseado por los accionistas del banco.



Scanned by CamScanner

## Creación de Comités de Efectivo

En coordinación con la Asociación Bancaria de Venezuela y el Banco Central de Venezuela, se crearon os comités regionales de efectivo, los cuales tienen como objetivo:

- Establecer lineamientos que permitan la coordinación y control del efectivo, en las agencias y sucursales de las instituciones financieras del interior del país.
- Detectar necesidades de efectivo en cada región.
- Establecer Convenios de Efectivo entre los bancos de cada región.
- Determinar las necesidades de efectivo de los clientes por regiones.
- Dictar los cursos diseñados por el BCV en diferentes regiones del país, a través de la formación de instructores en diferentes instituciones financieras, quienes serán responsables de llevar aguas abajo, la instrucción del personal de base como cajeros y promotores

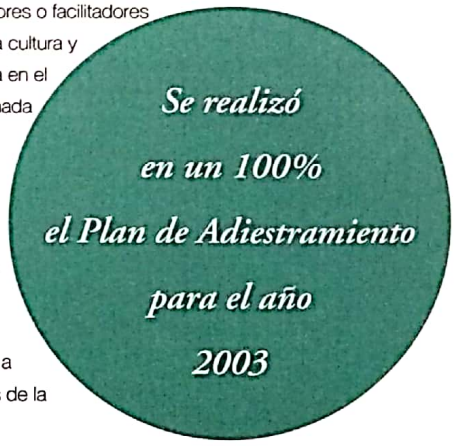
Además de participar en los Comités de Efectivo, el área de Operaciones de Banesco dictó los siguientes cursos:

- Orientación para identificar billetes falsos
- Detección de piezas falsas con apariencias de billetes y monedas venezolanas.

## Nuestros más Valiosos Recursos: Recursos Humanos

Durante el primer semestre del año 2003, destacamos el desarrollo de los siguientes proyectos en línea con la estrategia organizacional:

- Desarrollo del Proyecto de Cambio Planificado - Mudanza Nueva Sede, a los fines de facilitar la adaptación a los nuevos espacios, a través de un cambio acelerado de actitud orientado hacia una nueva filosofía y forma de trabajo, que garantice la eficacia y productividad organizacional. Este proyecto busca reforzar la cultura organizacional orientada hacia el trabajo en equipo, la potenciación de las relaciones interdependientes y el máximo aprovechamiento de las facilidades y características de la nueva sede. Para ello se inició el proceso de formación del equipo de líderes modeladores o facilitadores internos, que tendrán una función multiplicadora y operarán como agentes de cambio para reforzar nuestra cultura y divulgar la información sobre el proceso de cambio planificado a toda la población organizacional, apoyada en el diseño de una Campaña de Comunicación Interna clara, dinámica, didáctica y de aplicación masiva, coordinada por nuestra área de Comunicaciones.




- Se avanzó positivamente el Proyecto de Facultamiento o Empowerment iniciado con las áreas de ventas. A tales efectos se elaboró el Diccionario de Competencias y se realizó un levantamiento de competencias de las Vicepresidencias de Banca Corporativa, Sucursales y Agencias, Segmento Premium y Fuerza de Venta.

- En materia de adiestramiento se realizó la planificación correspondiente al año 2003 en un 100%. Se llevó a cabo un proceso de detección de necesidades generándose los requerimientos de cada una de las áreas de la organización.

Destaca la ejecución durante el primer semestre de los siguientes talleres: Certificación Segmento Premium, Diseño Programa Conservación e Infraestructura Equipos y Mobiliario, Diseño de Herramientas de Productividad Excel y Lotus Notes, Control de Cambio, Crediscoring LPH vehículo, Detección piezas y monedas falsas, SIAP, Entorno Económico, Entendiendo el Negocio Petrolero, Medios de Pago y Servicio, Chequeras preasignadas, Fideicomiso, Créditos Indexados y Microcréditos y Seguridad Integral, entre otros.

- En materia de Bienestar Social se redimensionaron en un 100% los programas relativos a uniformes, juguetes, eventos deportivos y planes vacacionales, de acuerdo a las estrategias para este año 2003.

- Se realizó el 1er. Encuentro Interbancario de Bowling "Uniendo a la Banca" con la participación de los bancos Provincial, Mercantil, Venezuela, Del Caribe, Canarias, Venezolano de Crédito, Central Banco Universal y Banesco.

En lo relativo a los procesos de control y costos que nos llevarán a la nueva sede, desde este primer semestre, la Vicepresidencia Ejecutiva de Control ha iniciado un proyecto de reducción y optimización de los costos de transformación, cuyos resultados se comenzarán a reflejar en el segundo semestre del año.
En materia fiscal, al mudar nuestra sede administrativa al Municipio Baruta, en el próximo semestre, de acuerdo a las ordenanzas, obtendremos un importante descuento en los tributos correspondientes a patente de industria y comercio, al compararlos con los tributos que cancelamos actualmente al Municipio Chacao.



Scanned by CamScanner

# Nuestra Responsabilidad Social

Con el objeto de transmitir al público en general el compromiso de Banesco con Venezuela como el primer banco de capital 100% nacional, así como la importancia que damos a la responsabilidad social empresarial a través de hechos, desarrollamos y apoyamos los siguientes programas.

## Balance Social

A fin de mostrar por una parte nuestra responsabilidad social empresarial, y por otra, rendir cuentas sobre nuestros aportes a la comunidad, se realizó la campaña de publicación en prensa y divulgación vía mercadeo directo de nuestro Balance Social acumulado desde el año 1998 hasta diciembre de 2002, el cual ascendió a 16.805 millones de bolívares. En adelante anualmente presentaremos cuentas sobre nuestros aportes a la comunidad a través de la publicación de nuestro Balance Social Anual.

*Se publicó el Balance Social acumulado entre 1998 y 2002, el cual asciende a 16.805 millones de Bolívares*

## Comprometidos con la Educación en Venezuela y con Fe y Alegría

Con el lanzamiento de una campaña en televisión, ratificamos nuestro compromiso de continuar apoyando la educación en Venezuela; compromiso que en estos momentos se concentra en el convenio firmado entre Fe y Alegría y Banesco a fin de expandir nacionalmente el proyecto de educación superior que nace con el Instituto Jesús Obrero de Catia, a través de un aporte de 10.000 Millones de bolívares a lo largo de 5 años. Igualmente con una imponente valla en la fachada de nuestro edificio y una movilización sin precedentes de nuestro personal, apoyamos la venta de boletos para el Gran Sorteo Anual de Fe y Alegría, logrando aportar 150 millones de bolívares, es decir, el 15% del total recaudado a través de la rifa, como resultado de la gestión de los empleados Banesco. Esta rifa es una tradición que año tras año realiza la institución que dirige el padre Jesús Orbegozo, para financiar la gran labor de Fe y Alegría por la educación en Venezuela. Como parte de nuestro programa de responsabilidad social, destaca el proyecto de Voluntariado de empleados Banesco orientado al apoyo a Fe y Alegría. A través de la Formación Complementaria del Instituto Jesús Obrero (IUJO), se formaron 30 voluntarios Docentes Banesco, a fin de iniciar actividades en este año académico 2003-2004. Actualmente se atiende la formación de 250 alumnos IUJO, y la Base de Datos de los empleados como base a la planificación de nuevas acciones del voluntariado.

## Becas para la UCAB

Gracias a la iniciativa de Banesco de apoyar una educación de calidad, hoy nuestro país cuenta con cinco nuevos profesores, graduados en las menciones Educación Integral y Preescolar, que vienen a engrosar la lista de educadores netamente venezolanos. Esta iniciativa comenzó hace cinco años cuando en 1997 se otorgaron las primeras 5 becas para alumnos de la Escuela de Educación de la Universidad Católica Andrés Bello extensión Coro, quienes debieron mantener un excelente rendimiento académico para seguir contando con este beneficio durante toda su carrera.

## Damnificados de Mérida

Banesco Banco Universal se solidarizó con los damnificados que dejaron las fuertes lluvias que azotaron los Municipios Pueblo Llano y Cardenal Quintero de Mérida. Desarrollamos una campaña que duplicó cada bolívar, contribuyendo así con más de 50 millones de bolívares para apoyar programas que beneficien a los campesinos afectados, con la entrega de estos recursos a la Arquidiócesis de Mérida y la Cruz Roja.

## Gran Bono de la Salud

Instrumento creado por la Sociedad Anticancerosa, el sorteo se realizó el 26 de febrero de 2003 donde Banesco recaudó 51 millones 630 mil bolívares.

## Bingo de la Bondad

Organizado por la Fundación Contra la Parálisis Infantil, culminó el 1 de marzo de 2003. Se logró una recaudación de 33 millones 856 mil bolívares a través de las agencias Banesco.

## Telecorazón

Los días 17 y 18 de mayo el país se unió, a través de los medios de comunicación, para apoyar la construcción de una edificación modelo que albergará y reinsertará en la sociedad a los niños de la calle. Esta causa que logró establecer un record nacional de recaudación, alcanzando más de seis mil millones de bolívares. Banesco hizo un aporte de 20 millones de bolívares.

## Rifa de los Niños con Sida

Institución liderada por el Padre Vicente Mancini, de la Comunidad Católica Carismática " Los Samaritanos". El primer sorteo se realizó el 27 de julio y el personal de nuestras agencias logró recaudar 52 millones de bolívares. Los recursos están destinados a la construcción de una casa para atender a la población infantil portadora VIH, en un ambiente de montaña que le garantice las mejores condiciones para su recuperación.

## Donaciones de equipos

Banesco donó un total de 54 equipos de computación a instituciones educativas, dependencias gubernamentales y ONG que operan en el país.



Scanned by CamScanner

# CAMINO A LA NUEVA SEDE

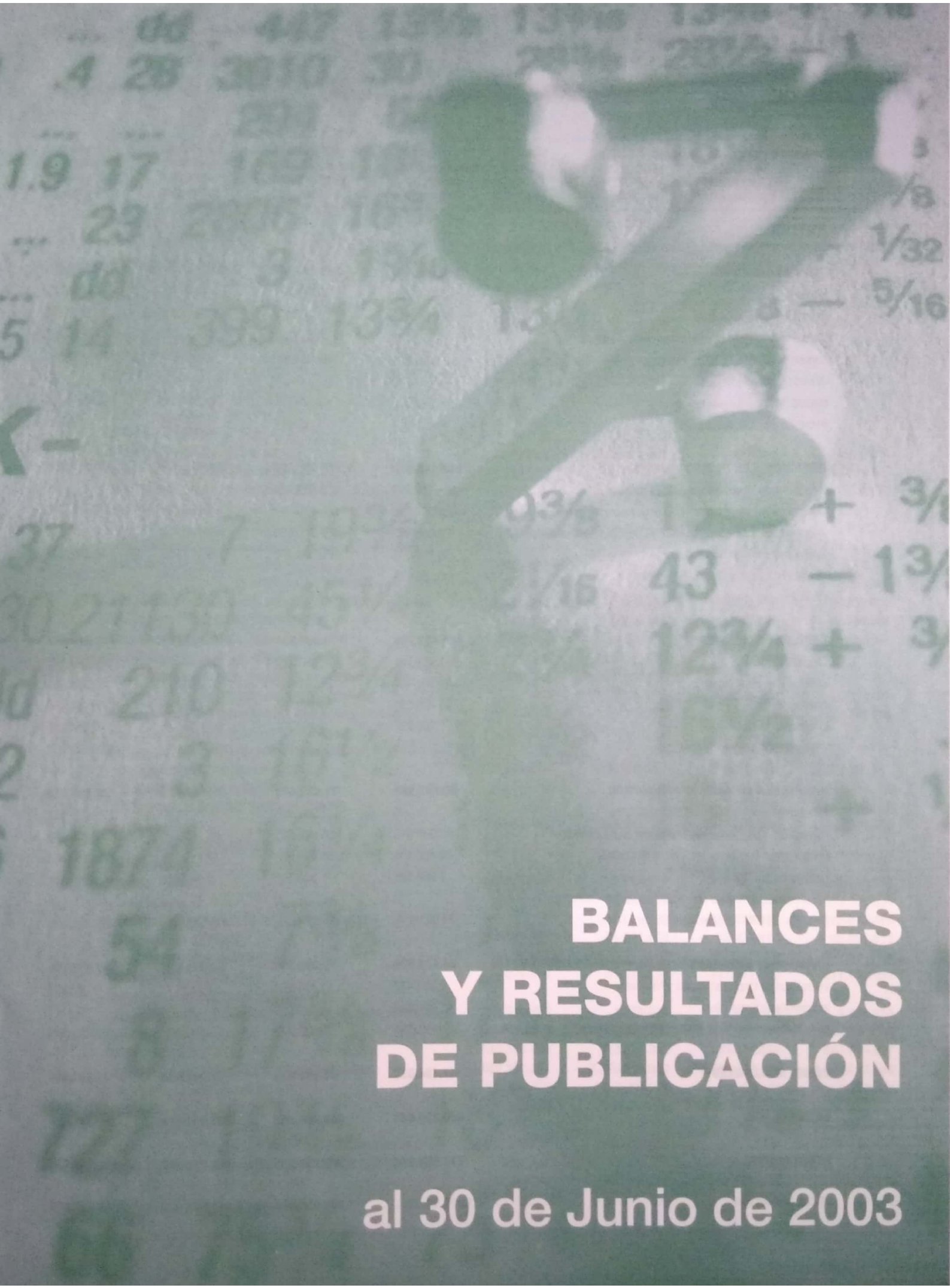
*Entre los más importantes proyectos de la organización, se encuentra el proyecto bandera para el año 2003, liderado por la Vicepresidencia de Infraestructura, encontramos el desarrollo de la nueva sede Banesco ubicada en Colinas de Bello Monte, cuya culminación se estima para noviembre de 2003, programándose las primeras mudanzas para fines de año.*

*De esta forma el Proyecto Fábrica, iniciado en 1998, cumple su etapa cumbre, al hacerse realidad en términos de espacios, lo cual conllevará a optimizar aún más los procesos, incrementar la productividad y atender al cliente interno con los más altos estándares de calidad, lo cual se traducirá un un mejoramiento del servicio a nuestros clientes.*

*La nueva sede permitirá a Banesco Banco Universal concentrar todas las áreas en un mismo espacio físico, cómodo y acorde con las expectativas de desarrollo del banco.*

*Por otra parte la Vicepresidencia de Infraestructura, como última etapa del proceso de fusión entre Banesco y Unibanca, concluyó las remodelaciones de las 70 agencias previstas, mientras se continúa con el proceso de apertura de nuevas taquillas y agencias en todo el país.*

Scanned by CamScanner



# BALANCES Y RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

## al 30 de Junio de 2003

Scanned by CamScanner

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2003

| *EXPRESADO EN MILES DE BOLÍVARES* | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA JUNIO 2003 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR JUNIO 2003 | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA DICIEMBRE 2002 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR DICIEMBRE 2002 |
|---|---|---|---|---|
| **ACTIVO** | | | | |
| **DISPONIBILIDADES** | **519.445.103** | **581.750.452** | **426.107.094** | **584.523.969** |
| Efectivo | 69.377.488 | 69.384.670 | 84.296.924 | 84.319.315 |
| Banco Central de Venezuela | 333.135.052 | 333.135.052 | 275.927.656 | 275.927.656 |
| Bancos y Otras Instituciones Financieras del País | 10.422.743 | 10.422.743 | 17.987.887 | 17.987.887 |
| Bancos y Corresponsales del Exterior | 24.635.288 | 86.933.455 | 22.862.884 | 181.257.368 |
| Oficina Matriz y Sucursales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Efectos de Cobro Inmediato | 81.877.379 | 81.877.379 | 25.043.749 | 25.043.749 |
| (Provisión para Disponibilidades) | (2.847) | (2.847) | (12.006) | (12.006) |
| **INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES** | **1.064.156.933** | **1.197.889.928** | **994.408.375** | **1.048.285.390** |
| Inversiones en Títulos Valores para Negociar | 295.979,254 | 295.979.254 | 0 | 0 |
| Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la venta | 480.247.045 | 591.270.769 | 162.346.007 | 180.072.383 |
| Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su vencimiento | 222.646.393 | 239.290.864 | 465.145.123 | 414.905.532 |
| Inversiones en Otros Títulos Valores | 25.724.076 | 29.554.476 | 25.926.907 | 25.926.907 |
| Inversiones de Disponibilidad Restringida | 39.560.165 | 41.794.565 | 340.990.338 | 427.380.568 |
| (Provisión para Inversiones en Títulos Valores) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **CARTERA DE CRÉDITOS** | **745.428.796** | **779.026.257** | **716.845.227** | **747.319.441** |
| Créditos Vigentes | 781.068.261 | 823.361.785 | 760.746.834 | 797.901.787 |
| Créditos Reestructurados | 21.362.311 | 21.362.311 | 31.440.317 | 32.384.980 |
| Créditos Vencidos | 49.809.295 | 49.809.295 | 50.134.056 | 50.134.056 |
| Créditos en Litigio | 3.265.732 | 3.265.732 | 2.954.485 | 2.954.485 |
| (Provisión para Cartera de Créditos) | (110.076.803) | (118.772.866) | (128.430.465) | (136.055.867) |
| **INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR** | **65.867.983** | **71.022.687** | **81.547.137** | **86.693.539** |
| Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades | 0 | 1.742.996 | 0 | 3.071.191 |
| Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores | 53.247.043 | 55.682.295 | 45.062.700 | 46.396.535 |
| Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito | 32.466.374 | 33.442.830 | 49.758.107 | 50.499.483 |
| Comisiones por Cobrar | 1.848.195 | 1.848.195 | 2.972.026 | 2.972.026 |
| Rendimientos por Cobrar por Otras Cuentas por Cobrar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros) | (21.693.629) | (21.693.629) | (16.245.696) | (16.245.696) |
| **INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES** | **68.173.929** | **11.395.783** | **54.974.681** | **7.503.774** |
| Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas | 6.653.427 | 11.795.783 | 7.903.774 | 7.903.774 |
| Inversiones en Sucursales | 61.920.502 | 0 | 47.470.907 | 0 |
| (Prov. Inversiones en Emp. Filiales, Afiliadas y Sucurs.) | (400.000) | (400.000) | (400.000) | (400.000) |
| **BIENES REALIZABLES** | **41.484.835** | **41.484.835** | **41.267.566** | **41.267.566** |
| **BIENES DE USO** | **280.080.844** | **280.385.852** | **257.047.519** | **257.311.496** |
| **OTROS ACTIVOS** | **277.558.814** | **285.134.305** | **289.215.237** | **292.748.725** |
| **TOTAL DEL ACTIVO** | **3.062.197.237** | **3.248.090.099** | **2.861.412.836** | **3.065.653.900** |



Scanned by CamScanner

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2003

| *EXPRESADO EN MILES DE BOLÍVARES* | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA JUNIO 2003 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR JUNIO 2003 | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA DICIEMBRE 2002 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR DICIEMBRE 2002 |
|---|---|---|---|---|
| **PASIVO** | | | | |
| **CAPTACIONES DEL PÚBLICO** | **2.350.351.050** | **2.437.076.360** | **1.712.112.480** | **1.802.179.930** |
| Depósitos en Cuentas Corrientes | 1.257.812.435 | 1.257.812.435 | 982.067.660 | 982.067.660 |
| Cuentas Corrientes No Remuneradas | 602.763.317 | 602.763.317 | 465.035.259 | 465.035.259 |
| Cuentas Corrientes Remuneradas | 655.049.118 | 655.049.118 | 517.032.401 | 517.032.401 |
| Otras Obligaciones a la Vista | 75.804.534 | 75.804.534 | 73.289.862 | 73.387.398 |
| Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Depósitos de Ahorro | 451.672.536 | 490.804.953 | 485.325.908 | 525.212.378 |
| Depósitos a Plazo | 560.159.564 | 607.752.457 | 165.752.935 | 215.836.379 |
| Títulos Valores Emitidos por la Institución | 4.868.640 | 4.868.640 | 5.636.940 | 5.636.940 |
| Captaciones del Público Restringidas | 33.341 | 33.341 | 39.175 | 39.175 |
| **OBLIGACIONES CON EL BCV** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **OBLIGACIONES CON EL BANAP** | **14.333.908** | **14.333.908** | **1.213.244** | **1.213.244** |
| **OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS** | **45.552.125** | **130.491.127** | **204.394.854** | **308.821.304** |
| Obligaciones con Inst. Financieras del País hasta un Año | 38.137.545 | 38.137.545 | 47.418.033 | 47.418.033 |
| Obligaciones con Inst. Financieras del País a más de Año | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Obligaciones con Inst. Financieras del Exterior hasta un Año | 2 | 84.939.004 | 148.423.886 | 252.850.337 |
| Obligaciones con Inst. Financieras del Exterior a más de un Año | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año | 2.827.302 | 2.827.302 | 2.799.885 | 2.799.885 |
| Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año | 4.587.276 | 4.587.276 | 5.753.050 | 5.753.050 |
| **OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA** | **6.303.753** | **6.303.753** | **278.230.255** | **278.230.255** |
| **INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR** | **7.519.342** | **9.297.415** | **11.332.792** | **12.844.283** |
| Gastos por Pagar por Captaciones del Público | 7.418.396 | 7.580.177 | 7.235.508 | 7.790.921 |
| Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAP | 100.946 | 100.946 | 109.695 | 109.695 |
| Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos | 0 | 1.616.292 | 2.240.495 | 3.196.573 |
| Gastos por Pagar por Otras Oblig. por Intermediación Financiera | 0 | 0 | 1.747.094 | 1.747.094 |
| Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS** | **124.351.310** | **136.801.787** | **112.405.115** | **120.640.787** |
| **OBLIGACIONES SUBORDINADAS** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL** | **0** | **0** | **0** | 0 |
| **TOTAL DEL PASIVO** | **2.548.411.488** | **2.734.304.350** | **2.319.688.740** | **2.523.929.803** |
| **GESTIÓN OPERATIVA** | | | | |
| **PATRIMONIO** | | | | |
| **CAPITAL SOCIAL** | **427.996.420** | **427.996.420** | **312.120.950** | **312.120.950** |
| Capital Pagado | 427.996.420 | 427.996.420 | 312.120.950 | 312.120.950 |
| **APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS** | **0** | **0** | **115.875.470** | **115.875.470** |
| **RESERVAS DE CAPITAL** | **58.671.472** | **58.671.472** | **42.228.415** | **42.228.415** |
| **AJUSTES AL PATRIMONIO** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **RESULTADOS ACUMULADOS** | **71.274.518** | **71.274.518** | **111.417.809** | **111.417.809** |
| **GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA** | **1.570.276** | **1.570.276** | **5.808.389** | **5.808.390** |
| **(ACCIONES EN TESORERÍA)** | **(45.726.937)** | **(45.726.937)** | **(45.726.937)** | **(45.726.937)** |
| **TOTAL DEL PATRIMONIO** | **513.785.749** | **513.785.749** | **541.724.096** | **541.724.097** |
| **TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO** | **3.062.197.237** | **3.248.090.099** | **2.861.412.836** | **3.065.653.900** |
| CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS | 114.878.633 | 123.335.298 | 176.474.143 | 177.136.768 |
| ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS | 1.947.815.176 | 1.947.815.176 | 1.684.547.237 | 1.684.547.237 |
| OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA | 34.716.713 | 34.716.713 | 35.693.947 | 35.693.947 |
| CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (F.M.H.) | 451.053.887 | 451.053.887 | 394.822.430 | 394.822.430 |
| OTRAS CUENTAS DEUDORAS DEL FONDO MUTUAL HABITACIONAL | 4.631.717 | 4.631.717 | 3.673.783 | 3.673.783 |
| OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 4.667.254.951 | 4.681.795.730 | 3.672.920.872 | 3.690.272.478 |
| OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS | 40.182.556 | 40.182.556 | 1.485.525 | 1.485.525 |



Scanned by CamScanner

# BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2003

| ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS (DETALLES) | PERSONAS NATURALES | PERSONAS JURÍDICAS | ADMINISTRACIÓN CENTRAL | ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ESTATALES, MUNICIPALES Y DEL DTTO. CAPITAL | ENTES DESCENTRALIZADOS Y OTROS ORGANISMOS CON RÉGIMEN ESPECIAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inversión | 3.604.177 | 454.947 | 130 | 1.069.248 | 23.331.192 | 28.459.694 |
| Garantía | 1.784.998 | 540.508.614 | 809.429 | 0 | 111.192.326 | 654.295.367 |
| Administración | 253.374.254 | 71.719.278 | 315.339.191 | 35.350.093 | 587.894.653 | 1.263.677.469 |
| Características Mixtas | 1.374.893 | 7.322 | 0 | 0 | 0 | 1.382.215 |
| Otros | 0 | 431 | 0 | 0 | 0 | 431 |
| **TOTAL** | **260.138.322** | **612.690.592** | **316.148.750** | **36.419.341** | **722.418.171** | **1.947.815.176** |

| | |
|---|---|
| Inversiones Cedidas | 1.010.175.115 |
| Préstamos al Sector Agrícola | 108.897.977 |
| Captaciones de Entidades Oficiales | 406.331.160 |
| Créditos Vigentes Adaptados a la Resolución No. 056.03 | 0 |
| Créditos Vehículos bajo Modalidad Cuota Balón Vigentes | 0 |
| Créditos Hipotecarios Indexados bajo S.A.H. Vigentes | 0 |
| Créditos Hipotecarios fuera del Sistema de Ahorro Habitacional Vigentes | 4.628.906 |



Scanned by CamScanner

# ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN DEL 01/01/2003 AL 30/06/2003

| *EXPRESADO EN MILES DE BOLÍVARES* | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA JUNIO 2003 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR JUNIO 2003 | BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA DICIEMBRE 2002 | CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR DICIEMBRE 2002 |
|---|---|---|---|---|
| **INGRESOS FINANCIEROS** | **299.473.618** | **302.153.535** | **261.556.058** | **263.594.386** |
| Ingresos por Disponibilidades | 5.239.675 | 5.969.347 | 5.197.641 | 7.021.758 |
| Ingresos por Inversiones en Títulos Valores | 142.753.066 | 143.259.549 | 98.732.134 | 97.371.117 |
| Ingresos por Cartera de Créditos | 140.352.505 | 141.796.267 | 146.219.063 | 147.794.291 |
| Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar | 11.077.246 | 11.077.246 | 11.334.104 | 11.334.104 |
| Ingresos por Inversiones Empr. Filiales. Afiliadas y Sucur. | 51.126 | 51.126 | 72.629 | 72.629 |
| Ingresos por Oficina Principal y Sucursales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros Ingresos Financieros | 0 | 0 | 487 | 487 |
| **GASTOS FINANCIEROS** | **108.497.204** | **111.095.506** | **77.775.614** | **80.449.112** |
| Gastos por Captaciones del Público | 54.967.244 | 56.409.470 | 40.562.336 | 41.933.554 |
| Gastos por Obligaciones con el BCV | 951.291 | 951.291 | 1.713.667 | 1.713.667 |
| Gastos por Obligaciones con el BANAP | 375.183 | 375.183 | 388.863 | 388.863 |
| Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos | 1.997.487 | 3.153.563 | 5.564.518 | 6.264.264 |
| Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera | 48.255.716 | 48.255.716 | 24.571.461 | 24.571.461 |
| 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 | 1.950.283 | 1.950.283 | 4.974.769 | 5.577.303 |
| **MARGEN FINANCIERO BRUTO** | **190.976.414** | **191.058.029** | **183.780.444** | **183.145.274** |
| INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS | 4.022.658 | 4.022.658 | 2.501.286 | 2.501.286 |
| GASTOS POR INCOBRABILIDAD Y DESVALOR. DE ACTIVOS FINANCIEROS | 12.000.000 | 12.000.000 | | 8.469.128 |
| Gastos por Incobrabilidad de Créd. y Otras Ctas. por Cobrar | 12.000.000 | 12.000.000 | | 8.469.128 |
| Gastos por Desvalorización de Inversiones Financieras | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos por Partidas Pendientes en Conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos de Provisión de Disponibilidades | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **MARGEN FINANCIERO NETO** | **182.999.072** | **183.080.687** | **186.281.730** | **177.177.432** |
| OTROS INGRESOS OPERATIVOS | 185.369.848 | 191.748.192 | 154.331.595 | 173.181.031 |
| OTROS GASTOS OPERATIVOS | 64.469.471 | 70.437.855 | 54.154.987 | 54.154.987 |
| **MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA** | **303.899.449** | **304.391.024** | **286.458.338** | **296.203.476** |
| **GASTOS DE TRANSFORMACIÓN** | **195.699.001** | **196.205.907** | **185.412.662** | **195.157.800** |
| Gastos de Personal | 75.219.327 | 75.327.150 | 73.985.022 | 74.072.740 |
| Gastos Generales y Administrativos | 114.837.932 | 115.237.015 | 105.827.387 | 115.484.807 |
| Aportes al Fondo de Gtía. de Depósitos y Protección Bancaria | 4.077.998 | 4.077.998 | 4.716.458 | 4.716.458 |
| Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst.Fin. | 1.563.744 | 1.563.744 | 883.795 | 883.795 |
| **MARGEN OPERATIVO BRUTO** | **108.200.448** | **108.185.117** | **101.045.676** | **101.045.676** |
| INGRESOS POR BIENES REALIZABLES | 3.819.314 | 3.819.314 | 6.049.241 | 6.049.241 |
| INGRESOS POR PROGRAMAS ESPECIALES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INGRESOS OPERATIVOS VARIOS | 560.712 | 576.285 | 949.608 | 949.608 |
| GASTOS POR BIENES REALIZABLES | 13.211.123 | 13.211.123 | 10.481.184 | 10.481.184 |
| GASTOS POR DEPR.,AMORT. Y DESVAL. DE BIENES DIVERSOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GASTOS OPERATIVOS VARIOS | 16.253.599 | 16.253.599 | 24.230.360 | 24.230.360 |
| **MARGEN OPERATIVO NETO** | **83.115.752** | **83.115.994** | **73.332.981** | **73.332.981** |
| INGRESOS EXTRAORDINARIOS | 2.465.448 | 2.465.448 | 98.188 | 98.188 |
| GASTOS EXTRAORDINARIOS | 1.059.072 | 1.059.314 | 1.102.013 | 1.102.013 |
| **RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO** | **84.522.128** | **84.522.128** | **72.329.156** | **72.329.156** |
| IMPUESTO SOBRE LA RENTA | 2.306.839 | 2.306.839 | 1.898.229 | 1.898.229 |
| **RESULTADO NETO** | **82.215.289** | **82.215.289** | **70.430.927** | **70.430.927** |
| APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO | | | | |
| RESERVA LEGAL | 16.443.058 | 16.443.058 | 14.086.186 | 14.086.186 |
| UTILIDADES ESTATUTARIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Junta Directiva | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Funcionarios y Empleados | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OTRAS RESERVAS DE CAPITAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **RESULTADOS ACUMULADOS** | **64.950.078** | **64.950.078** | **55.640.432** | **55.640.432** |
| Aporte LOSEP | 822.153 | 822.153 | 704.309 | 704.309 |



Scanned by CamScanner

## PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

| 1. Patrimonio | | JUNIO-03 | DICIEMBRE-02 |
|---|---|---|---|
| 1.1 Patrimonio + Gestión Operativa / Activo Total | * 100= | 16,78% | 18,93% |
| 1.2 Activo Improductivo / Patrimonio + G. Operativa | * 100= | 142,77% | 141,69% |

| 2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos | | JUNIO-03 | DICIEMBRE-02 |
|---|---|---|---|
| 2.1 Provisión Cartera Créditos / Cartera Créditos Bruta | * 100= | 12,87% | 15,19% |
| 2.2 Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta | * 100= | 6,20% | 6,28% |

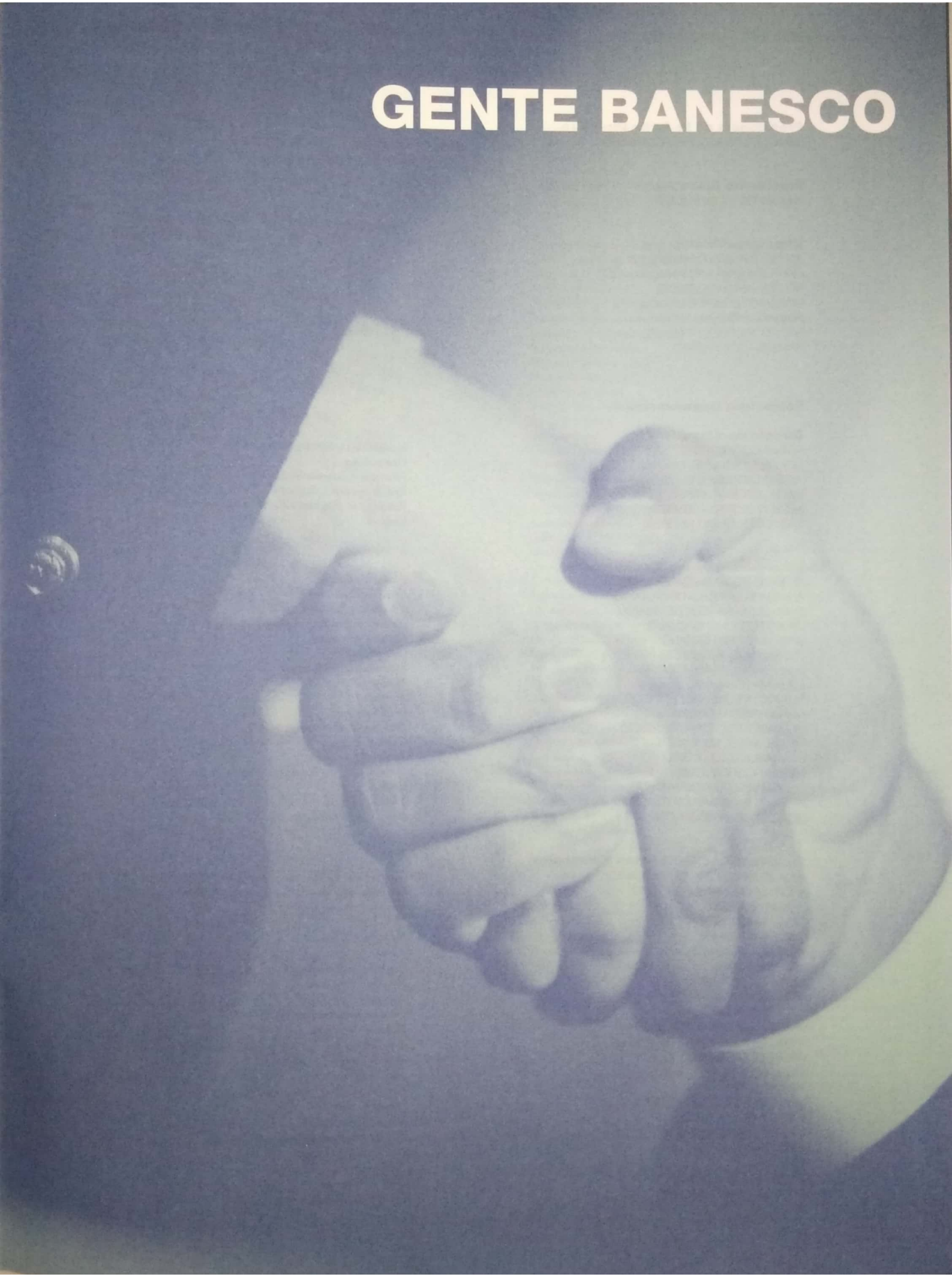
| 3. Gestión Administrativa (*) | | JUNIO-03 | DICIEMBRE-02 |
|---|---|---|---|
| 3.1 Gastos Personal + Gastos Operativos / Activo Productivo Promedio | * 100= | 16,97% | 20,21% |
| 3.2 Gastos Personal + Gastos Operativos / Ingresos Financieros | * 100= | 63,46% | 68,00% |

| 4. Rentabilidad (*) | | JUNIO-03 | DICIEMBRE-02 |
|---|---|---|---|
| 4.1 Resultado Neto / Activo Promedio | * 100= | 5,56% | 8,01% |
| 4.2 Resultado Neto / Patrimonio Promedio | * 100= | 31,13% | 43,60% |

| 5. Liquidez | | JUNIO-03 | DICIEMBRE-02 |
|---|---|---|---|
| 5.1 Disponibilidades / Captaciones del Público | * 100= | 22,10% | 24,89% |
| 5.2 Disponibilidades + Inversiones Títulos Valores / Captaciones del Público | * 100= | 55,13% | 34,37% |

* Porcentajes Anualizados.

Scanned by CamScanner




Scanned by CamScanner

**Presidencia de la Junta Directiva**
JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

**Presidente Ejecutivo**
LUIS XAVIER LUJÁN PUIGBÓ

**Directores Principales**
JORGE CARABALLO RODRÍGUEZ
MARÍA JOSEFINA FERNÁNDEZ MAROÑO
NELSON BECERRA MÉNDEZ
GONZALO CLEMENTE RINCÓN
FERNANDO CRESPO SUÑER
SALVADOR CORES GONZÁLEZ
CARLOS ACOSTA LÓPEZ

**Estructura Organizacional**

**Directores Ejecutivos**

| | |
|---|---|
| FERNANDO CRESPO SUÑER | *Inmobiliaria, Infraestructura y Seguros* |
| GONZALO CLEMENTE RINCÓN | *Operaciones* |
| JORGE CARABALLO RODRÍGUEZ | *Finanzas e Internacionales* |
| MARÍA JOSEFINA FERNÁNDEZ MAROÑO | *Red de Agencias, Fuerza de Ventas y Bancas Especializadas* |
| NELSON BECERRA MÉNDEZ | *Tecnologías, Procesos y Recursos Humanos* |
| SALVADOR CORES GONZÁLEZ | *Control* |

**Vicenpresidencias Ejecutivas**

| | |
|---|---|
| ALBERTO DE ARMAS BATERRECH | *Productos Financieros* |
| ANA MARÍA QUINTELA DE CARDOZO | *Recursos Humanos* |
| DAISY JOSEFINA VÉLIZ DE MARZOLI | *Administración de Crédito y Cobranzas* |
| JAMES PERDOMO MACHADO | *Banca Electrónica y Soporte Tecnológico* |
| JOSÉ DI FILIPPO HERNAND | *Calidad y Procesos* |
| JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ PÉREZ | *Contabilidad* |
| JUAN IGNACIO URÍA ARTEAGA | *Desarrollo de Tecnología* |
| LULEYMA ESCALANTE | *Negocios Push TDC* |
| MARÍA CLARA ALVIÁREZ HURTADO | *Agencias II* |
| MARÍA REBECA FONTALVO | *Fideicomiso* |
| MELBA BEATRIZ ROSALES CONDE | *Finanzas y Tesorería* |
| MIGUEL ANGEL MARCANO CARTEA | *Control Riesgo* |
| MIRIAM BUSTILLO DE BRICEÑO | *Agencias I* |
| MYRNA HOBAICA TOVAR | *Comunicaciones Integradas de Mercadeo* |
| OLGA MARCANO DE VAAMONDE | *Crédito* |
| PEDRO LUIS GARMENDIA ESPÓSITO | *Banesco Seguros* |
| RICARDO AYALA VILLANUEVA | *Bancas Especializadas* |

**Vicepresidencias / Ventas y Negocios**

| | |
|---|---|
| ALDA JOSEFINA FERNÁNDES TORRES | *Operaciones LPH* |
| ALEJANDRO MONTENEGRO DÍAZ | *Coordinación Ventas Fideicomiso* |
| CARMEN LORENZO | *Banca de Empresas* |
| CÉSAR ANÍBAL HERNÁNDEZ | *Push LPH* |
| ENRIQUE SOUCHON | *Banca Gobierno* |
| IHORLISS LUIS GARCÍA MÉNDEZ | *Alfica* |
| IRENE DE TARBES | *Región Zulia - Falcón* |
| JORGE SALAS TAUREL | *Banca Corporativa* |
| KYRA ARCIA MARCANO | *Negocios Push TDC* |
| LEYDA GRIMALDO | *Cobranzas y Recuperaciones* |
| MARÍA ALEJANDRA HABBERKORN | *Banca Intermedia* |
| MARÍA NUVIA GARCÍA DE RAMÍREZ | *Administración Cartera y Operaciones Fideicomiso* |
| MIGUEL COLMENARES | *Región Centro Los LLanos* |
| NELLY PARRA HERNÁNDEZ | *Fuerza de Ventas* |
| NICOLÁS FAGRE | *Banca Petrolera y Empresas Básicas* |
| RAFAEL GONZÁLEZ GONZÁLEZ | *Negocio Comercial* |
| RENÉ FUMERO BLANCO | *Banca Agropecuaria* |
| ROMEL LUZARDO ROMERO | *Región Occidental Andina* |
| SILVIO FORTE DEL DUCA | *Región Capital Oeste* |
| SONIA ACUÑA | *Región Capital Este* |
| TERESA YABUUR EBRIMAIN | *Banca Privada* |
| VERÓNICA CUBEK QUEVEDO | *Post-Venta Fideicomiso* |



Scanned by CamScanner

| | |
|---|---|
| VIRGINIA RIVAS RANGEL | *Crédito Hipotecario y Consumo* |
| XIOMARA URDANETA | *Región Capital Centro* |
| YAJAIRA GÓMEZ MENDOZA | *Cobranzas TDC* |
| YALITZA LARES | *Crédito Comercial* |
| ZORAIDA GARCÍA CASTELLANO | *Administración de Cartera* |

**Vicepresidencias Apoyo Corporativo**

| | |
|---|---|
| ADIL COURY EMMANUELLI | *Operaciones de Seguros* |
| ALBERTO MARTÍNEZ GONZÁLEZ | *Administración de Plataforma* |
| ALCIDES CAYAMA | *Conservación Infraestructura Física Operativa* |
| ALEXIS RÍOS BORREGO | *Análisis Financiero* |
| CARLOS SILVA | *Operaciones de Tarjetas de Crédito Back End* |
| ENILDE BETANCOURT | *Procesos Institucionales Operaciones y Finanzas* |
| FROILÁN PÉREZ TOROS | *Calidad y Servicios* |
| HAYDEE ARAUJO DE CASIQUE | *Infraestructura Física* |
| IVONNE ESTRADA | *Mercadeo Directo y Red* |
| JOAQUÍN PÉREZ CABRERA | *Automatización TDC* |
| JOSÉ ANTONIO OLIVEROS FEBRES CORDERO | *Tesorería Nacional* |
| JOSÉ LUIS GUERRERO | *Soporte Tecnológico Activo y Pasivo* |
| JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ SÁNCHEZ | *Riesgo Operativo* |
| JOSÉ MANUEL SÁNCHEZ | *Internacional* |
| JOSÉ PADRÓN SALAZAR | *Canales Electrónicos* |
| LUIS ENRIQUE FRANCO | *Tecnología* |
| LUIS FIGUEROA BASTARDO | *Procesos de Activos y Canales* |
| LUIS MEJÍAS CEREZO | *Seguridad* |
| LYA LECUONA | *Automatización de Documentos* |
| MARCO TULIO ORTEGA | *Consultoría Jurídica* |
| MARÍA RUFES | *Clientes* |
| MARÍA DE LA CRUZ CAMPOS | *Contraloría* |
| MARÍA MILAGROS BRICEÑO | *Documentación de Crédito* |
| MARÍA OLGA LARRAURI | *Automatización Fideicomiso, Finanzas y Tesorería* |
| MARIELA COLMENARES | *Información* |
| MARINO MÁRQUEZ | *Contabilidad* |
| MAYERLIN FLORES PERDOMO | *Banca Electrónica* |
| MIGUEL ÁNGEL MATA | *Control Riesgo Cartera* |
| NAHUALI VÁZQUEZ | *Soporte Redes y Servicios de Alta Disponibilidad* |
| OLGA MIFSUT GUTIÉRREZ | *Productos Pasivo y Desarrollo Canal* |
| PATRICIA RAGO TOVAR | *Banca Virtual* |
| PEDRO COA GIMÓN | *Estudios Económicos* |
| RAQUEL CABRERA SOTILLO | *Seguridad de Datos y Auditoría de Sistemas* |
| ROBERTO DELGADO LANDAETA | *Finanzas* |
| SUSANA SANTAMARÍA G. | *Comunicaciones Corporativas* |
| TRINA VALLERA LEÓN | *Logística* |
| VÍCTOR COVA | *Operaciones* |
| VILMA A. RODRÍGUEZ VIVAS | *Productos Activos, TDC, Internacional y Programas de Lealtad* |
| WILLIAM LECUONA | *Servicios al Cliente* |
| YESENIA REVERÓN | *Automatización de Procesos, Control de Gestión y Automatización de Datos* |
| YIN WA NG | *Sistemas Financieros* |

**Vicepresidencias Adjuntas**

| | |
|---|---|
| ALEXIS BLANCO RIVERO | *Auditoría* |
| JULIO CÉSAR GIL | *Administración de Personal* |
| LUCY VON SEGGERN | *Adiestramiento* |
| RUPERTO ADRIANZA | *Operaciones* |
| SOCORRO NARANJO | *Reclutamiento y Selección* |
| YANETH CADENAS | *Planificación y Remuneración* |

**Sede Principal**
Avenida Principal de Las Mercedes con Calle Guaicaipuro, Torre Banesco I y II. El Rosal
Banca Electrónica: 0500BANCO24 • 0500 226.2624
Teléfono Master: (0212) 501.7111
Web Site: www.Banesco.com



Scanned by CamScanner

# BANCOS CORRESPONSALES

| | |
|---|---|
| **Alemania** | Commerzbank A.G., American Express Bank, Deutsche Bank, Dresdner Lateinamerika Bank. Sudwesdeusche Landesbank (Sudwest LB). |
| **Argentina** | Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Nación Argentina, BBV Banco Francés, Banco Galicia y Buenos Aires |
| **Aruba** | Aruba Bank |
| **Austria** | Bank Austria Creditanstalt A.G. |
| **Australia** | ANZ Bank, National Bank of Australia |
| **Bélgica** | Fortis Banque SA/NV |
| **Bermuda** | Bank of Bermuda LTD |
| **Brasil** | Banco Unión CA., Banco HSBC Bamerindus Do Brasil, Banco Bradesco, Banco Do Brasil, Banco Itau S.A, ABN Banco Real, Unibanco |
| **Bolivia** | Banco Unión S.A. |
| **Canadá** | Toronto Dominion Bank, National Bank of Canada, Bank of Montreal |
| **Chile** | Banco de Chile, Corp Banca, Banco Sud Americano |
| **Colombia** | Banco de Bogotá, Bancafé, Bancolombia, Confisura, Banco Occidente, Banco Popular |
| **Corea** | Cho Hung Bank, Korea Echange Bank |
| **Costa Rica** | Banco Nacional de Costa Rica |
| **Curacao** | Maduro & Curiel's Bank |
| **Dinamarca** | Danske Bank, Uibank AS |
| **Ecuador** | Banco de Machala, Banco del Pichincha |
| **El Salvador** | Banco Agrícola Comercial del Salvador, Banco del Comercio del Salvador, Banco Cuscatlán, Banco Salvadoreño |
| **España** | Banco Atlántico S.A., Banco Pastor, BBVA Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Confederación Española de Cajas de Ahorro |
| **Estados Unidos** | American Express Bank, Bac Florida Bank, Bank of America, Citibank N.A., Cobank ACB, Fleet Bank N.A., JP Morgan Chase Bank, The Bank of New York, Union Planters Bank, Wachovia Bank N.A. |
| **Finlandia** | Nordea, Postipanki |
| **Francia** | Credit Industriel et Commercial, BNP Paribas Group, Banque Sudameris |
| **Grecia** | General Hellenic Bank S.A. |
| **Guatemala** | Bancafe, Banco Continental, Banco Industrial, Banco de Guatemala |
| **Holanda** | ABN Amro Bank, ING Bank |
| **Honduras** | Banco Atlántida |
| **Hong Kong** | HSBC Bank, The Hong Kong Chinese Bank |
| **Irlanda** | Bank of Ireland, Standard Chartered Bank P.L.C., Nat West Bank P.L.C., HSBC Bank P.L.C. |
| **Israel** | Bank Leumi Le Israel, Bank Hapoalim B.M. |
| **Italia** | Banca Nazionale del Lavoro, Unicredito Italiano, Instituto Bancario San Paolo Di Torino |
| **Japón** | The Sumitomo Mitsui Banking Corp, The Bank of Tokyo and Mitsubishi Bank |
| **Luxemburgo** | Kredietbank S.A. |
| **Malasia** | Bumiputra Commerce Bank Berhad, Public Bank |
| **México** | Banco Bilbao Vizcaya México S.A., Banco Nacional de México S.A. |
| **Noruega** | Christiania Bank og Kredietkasse |
| **Panamá** | Banesco Internacional Panamá, Banco Latinoamericano de Exportaciones, Metrobank, Banco de la Provincia de Buenos Aires |
| **Paraguay** | Banco Nacional de Fomento, Banco Finanmerica |
| **Perú** | Banco Banex, Banco de Crédito del Perú, Banco Wise Sudameris, Banco Financiero del Perú |
| **Portugal** | Banco Borges e Irmao, Banco Espirito Santo S.A. |
| **Puerto Rico** | Banesco Banco Internacional de Puerto Rico, Banco Popular de Puerto Rico |
| **Suecia** | Svenka Handelsbanken, Nordbanken AB (publ), Skandinaviska Eskilda Banken |
| **Suiza** | U.B.S. Credit Swiss First Boston, BMS Finanz A.G. |
| **Uruguay** | Banco Comercial del Uruguay |



Scanned by CamScanner