

# Informe Financiero

Primer Semestre



20  
23





## ÍNDICE

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Situación Económica-Financiera • Primer Semestre 2023                                                                                                                                              | 4  |
| Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio                                                                                                                                              | 11 |
| Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución                                                                                        | 11 |
| Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades                                                                                                      | 12 |
| Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios                                                                                                                                        | 13 |
| Defensor Del Cliente y Usuario Bancario                                                                                                                                                            | 14 |
| Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial                                                                                                                                                 | 15 |
| Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia                                                                                                    | 16 |
| Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias                                                                                                                                        | 17 |
| Informe del Auditor Externo                                                                                                                                                                        | 17 |
| Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad                                                                                                                                                  | 17 |
| Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.                                                                                                                 | 18 |
| Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución | 23 |
| <br><b>INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS</b>                                                                                                                                             |    |
| Convocatorias                                                                                                                                                                                      | 32 |
| Gobierno Corporativo                                                                                                                                                                               | 34 |
| Informe de los Comisarios                                                                                                                                                                          | 39 |
| Informe de Gestión Corporativa                                                                                                                                                                     | 58 |



## SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

PRIMER SEMESTRE 2023

**E**l primer semestre de 2023 se convirtió en un escenario de corrección de las expectativas sembradas en los últimos meses del año 2022; los actores económicos experimentaron lo contrario a un crecimiento moderado y sostenido de la economía venezolana, diametralmente opuesto a la sensación de mejoría y recuperación inminente.

La lentitud real que caracterizó el inicio del ejercicio, el menor ritmo de la actividad económica, los indicios de inflación y de recesión en muchos ámbitos, nos trajo un nuevo desafío: la economía no crecería al ritmo previsto en los pronósticos. De nuevo aparecieron las restricciones ocasionadas por el deslizamiento de la tasa de cambio y la disminución del gasto público, además de la percepción generalizada acerca de un nuevo período de ralentización inminente.

Este comportamiento orientó la planificación estratégica para enfrentar estos primeros meses, la racionalización del riesgo, sin abandonar las decisiones que conducen a la rentabilidad y la eficiencia en nuestro desempeño. Asimismo, los accionistas han hecho un esfuerzo en inversión tecnológica y proyectos de gran calado, fortalecimiento corporativo y del talento; con énfasis en el cumplimiento de toda la normativa legal y regulatoria del sector financiero; una orientación muy

clara y firme de responsabilidad social y sostenibilidad, y la atención a las necesidades y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Hoy podemos afirmar que, a pesar de que la actividad productiva y comercial se ha visto disminuida, los negocios que mantienen un comportamiento aceptables son los relacionados con alimentos y medicinas, sectores en los cuales tenemos clientes muy apreciados.

Las instituciones bancarias venezolanas en su totalidad se vieron en la necesidad de reorganizar sus expectativas y Banesco Banco Universal, C.A., cumpliendo con su ejercicio de planificación estratégica, ha revisado y atendido los factores medulares del sistema financiero para garantizar a sus accionistas, a sus clientes y grupos de interés, un ejercicio sano y transparente, como resultado de la solidez y la experiencia acumulada en los últimos 30 años.

Las líneas maestras de la planificación para este período tenían tres aspectos fundamentales: el primero consistía en hacer todo lo necesario para convertir al





## SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA

PRIMER SEMESTRE 2023

cliente en nuestro centro y nuestra razón de ser. De esta manera, toda la oferta de productos y servicios está orientada a ofrecer una experiencia memorable a nuestros clientes y usuarios. El segundo aspecto era desarrollar una metodología más eficiente para gestionar nuestros negocios, que involucrara a toda nuestra cadena de colaboradores y talentos, y sobre todo, a los equipos de la Red Comercial a nivel nacional. Esa metodología se convierte en una oferta de valor para todos nuestros clientes. Y por último, el énfasis en los negocios derivados de los servicios y medios de pago en los que Banesco siempre ha tenido un lugar privilegiado y así lo ha demostrado.

La gestión acertada de los riesgos ante la probable contracción económica que se vislumbraba nuevamente desde finales de 2022, revistió mayor importancia.

La experticia de la Institución, de la Alta Gerencia y de los Ciudadanos Banesco, hizo posible el logro de un crecimiento sostenido de nuestro portafolio, liquidando 17.973 créditos por Bs. 4.024 millones, de acuerdo a lo estimado y según el perfil de riesgo sugerido por la Junta Directiva.

Superamos las exigencias legales mínimas de la Cartera Productiva Única Nacional y de Microcréditos, manteniendo un muy bajo nivel de morosidad (0,23%), inferior al promedio del sistema, lo cual ha sido posible gracias a nuestra amplia y diversificada base de clientes, casi 4 millones, tanto naturales como jurídicos, que hacen vida en los distintos sectores productivos y de larga trayectoria en sus relaciones con el Banco.

Nos ocupamos constantemente de conocer a nuestros clientes. Hoy son usuarios financieros más exigentes y esperan ofertas de servicios superiores. Se niegan a renunciar a operar en línea o a disfrutar de una buena atención en una agencia. La experiencia del cliente se traduce en lealtad hacia la Marca; por ello, nosotros como institución financiera, implementamos acciones diferenciadoras y desarrollamos estrategias orientadas a satisfacer sus necesidades y crear experiencias memorables en el servicio, con el propósito de establecer vínculos emocionales positivos para el largo plazo.

Nos honra informar sobre la apertura de más de 105 mil nuevas cuentas durante el lapso recién finalizado; personas y empresas atraídas por una amplia oferta de productos y servicios financieros que cubre sus expectativas, tanto en moneda nacional como extranjera; por supuesto, contando siempre con uno de nuestros principales activos, nuestro talento humano, los Ciudadanos Banesco, altamente capacitados y motivados para aspirar a la excelencia en su desempeño diario, tanto personal como profesional, sin cuya contribución y esfuerzo no hubiera sido posible lograr los objetivos propuestos, y los excelentes resultados que hoy tenemos el agrado de presentar a nuestros Accionistas, Socios y Aliados Sociales y demás grupos de interés.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS

PRESIDENTE EJECUTIVO  
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.



## LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023

**L**a inflación entre enero y junio fue de 108,4% y la anualizada de 404,4% según el Banco Central de Venezuela (BCV), perjudicando severamente la capacidad de compra de una gran parte de los consumidores; además de la menor recepción de remesas externas, en frecuencia y monto, orientándose el gasto de las familias hacia bienes y servicios de primera necesidad.

Durante el período, se observó un importante deterioro en el desempeño económico, disminuyendo el consumo final de la población, según mediciones efectuadas por los distintos gremios y cámaras empresariales.

El comportamiento por actividades económicas no ha sido homogéneo, apreciándose menor dinamismo en la casi totalidad del mercado, considerando que las proyecciones de crecimiento del sector comercial fueron ajustadas a la baja, dada la importante caída de las ventas, dependiendo de la región, concentrando la Capital la mayor parte del consumo (básicamente, alimentos), a nivel nacional; además del cese de operaciones de muchos negocios de reciente creación. Persisten todavía elevados niveles de inventario, así como importantes descuentos y promociones a fin de captar la escasa demanda.

Se espera mayor movimiento en el último trimestre del año, coincidiendo con los pagos de utilidades y otras bonificaciones que suelen impulsar la adquisición de bienes y servicios.

Según los resultados publicados por Conindustria al cierre del segundo trimestre 2023, el sector no ha resultado ajeno a la coyuntura actual, ubicándose el promedio de capacidad utilizada en 31,7% en el IIT 2023 vs. 31,2% en el IT 2023, siendo los sectores con



mayor recuperación: maquinarias y aparatos eléctricos e informáticos (67,3%), farmacéutico (63,8%), y alimentos, bebidas y tabaco (38,4%).

El crecimiento de 2022 basado en la expansión del consumo, fue de corta duración y sin sostenibilidad. Las actividades con mayor efecto multiplicador, capaces de impulsar un desarrollo económico estable, con valor agregado y generación de empleo, se mantienen casi paralizadas (construcción, ensamblaje de vehículos, entre otras).

La producción petrolera, por su parte, concluyó el segundo trimestre de 2023 con una media de 808.000 barriles por día (bpd), lo cual representa un incremento de 10,5% respecto a los tres primeros meses del año, cuando promedió 731.000 bpd, según el informe de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), correspondiente a junio de 2023, mes en el cual se registró una producción de 796.000 bpd.



## LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023

La cesta del crudo Merey, referencia internacional para el petróleo venezolano, experimentó una leve recuperación en su precio, finalizando el lapso en US\$ 57,37 por barril, promediando en 2023, US\$ 59,35/barril. La OPEP espera que los precios del crudo se mantengan estables, tras la medida del recorte de producción y la mayor demanda de China.

El deslizamiento del tipo de cambio aumentó en 61,21% en los últimos seis meses, hasta situarse en US\$/Bs. 27,85 al cierre de junio de 2023, para un total de 40 intervenciones por parte del BCV, con el objetivo de reducir el ascenso de la cotización del dólar oficial, dada la creciente demanda de divisas en el país.

Las reservas internacionales totalizaron US\$ 9.674 millones al cierre del primer semestre de 2023, lo cual representa un decrecimiento de US\$ 250 millones (-2,52%) en relación al nivel observado en diciembre de 2022, comportamiento cónsono con los esfuerzos de política monetaria orientados a contener la depreciación cambiaria.

La tendencia alcista de la liquidez monetaria ( $M^2$ ) se suaviza, culminando junio de 2023 en Bs. 38.439 millones, es decir, una variación de 104,4% vs. diciembre 2022, ritmo inferior al observado en los últimos trimestres, dada la continuidad de la política astringente del ente emisor, bajando ligeramente el peso del efectivo en poder del público hasta 5,35% (1,08 puntos porcentuales vs. cierre año 2022).

Para el último semestre, se prevé un entorno de negocios más favorable, considerando la estacionalidad propia de la época, un moderado incremento del consumo final privado -solo si se mantiene la desaceleración en los precios-, dada la imperiosa necesidad de reducir los niveles de inventario; mayor entrada de divisas (convenios con petroleras extranjeras); impulso del gasto electoral y mayor acceso al financiamiento bancario. No obstante, persiste la elevada dependencia de bienes importados.

Todo lo anterior ha impactado las proyecciones iniciales sobre el comportamiento del PIB 2023, obligando a reajustar a la baja, estimando un resultado positivo, pero modesto, de entre 2,5% - 4%.





# EL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

**E**l primer semestre de 2023 finalizó con un sistema financiero conformado por 26 instituciones, de las cuales 22 son bancos universales, 3 bancos microfinancieros y 1 banco comercial. Al cierre del mes de marzo de 2023 (último dato oficial disponible), se registraban 2.585 agencias a nivel nacional, una plantilla de 33.426 colaboradores, 2.425 cajeros automáticos y 399.069 puntos de venta.

La evolución del mercado durante el presente período mostró una tendencia positiva, considerando que aún persisten algunos factores limitantes para su gestión. No obstante, la flexibilización de algunas normativas incidió favorablemente en su margen de maniobra, resaltando particularmente la aprobada en enero de 2023 por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), mediante la Circular N° 00335, autorizando a los bancos a otorgar financiamiento hasta por el 30% de los fondos en divisas de libre convertibilidad, aún cuando se mantiene vigente el mismo nivel de encaje legal en el Banco Central de Venezuela (73%).

Lo anterior, aunado a la mayor dinamización experimentada por algunas actividades económicas, condujo a incrementos en créditos netos de 117,6% respecto al semestre precedente (Bs. 15.073 millones) y de 887,5% (Bs. 25.070 millones) en los últimos doce meses, alcanzando el portafolio al cierre de junio de 2023 una cifra de Bs. 27.985 millones.

Los resultados del mercado, así como sus indicadores de gestión, reflejan el mayor volumen de ingresos financieros por operaciones de crédito (+Bs. 10.631 millones vs. primer semestre 2022), la mejora del coeficiente de intermediación en 15,5 puntos porcentuales, desde 17,28% en junio de 2022 a 32,81% en el primer semestre de 2023 y la mayor relevancia de la cartera, pasando a representar el 12,37% del activo total, e impulsando el crecimiento de este último, hasta situarse en Bs. 225.437 millones (+72,9% vs. diciembre 2022).

Las captaciones del público, por otra parte, continúan en ascenso (+420% vs. junio 2022), en concordancia con la preferencia por las cuentas denominadas en moneda extranjera, como una forma de proteger el valor del dinero; además de la mayor movilidad y seguridad que ofrecen los canales digitales.

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), durante el lapso enero - mayo 2023, se contabilizaron 2.849 millones de operaciones mediante los distintos canales y servicios disponibles, lo cual representa un incremento del 15,24% respecto al mismo período de 2022. De dicha cantidad, el 52,06% se efectuó a través de Puntos de Venta, seguidas por Pago Móvil Interbancario (27,58%); mientras las transacciones por Oficinas y Cajeros Automáticos en conjunto, pierden peso, concentrando apenas el 1,20% del total. El resto se efectuó por los otros canales digitales, todo lo cual constituye un claro indicativo de la menor demanda de dinero en efectivo, incidiendo en el aumento de los fondos depositados en las instituciones bancarias, cuyo saldo superó los 85 mil millones de bolívares al cierre del primer semestre de 2023.

El patrimonio del sistema reflejó una variación semestral de 68,5%, elevándose a Bs. 51.502 millones al cierre del período analizado.

Lo antes expuesto condujo al logro de un resultado neto de Bs. 7.695 millones, derivado fundamentalmente de la expansión de la cartera crediticia y de los otros ingresos operativos. Sin embargo, cabe resaltar la menor dependencia de estos últimos, descendiendo progresivamente su peso en la estructura de los ingresos totales del sistema financiero, hasta situarse actualmente en 48,6%.



# BANESCO BANCO UNIVERSAL

EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

**B**anesco culminó el período con un monto en activo total Bs. 14.343 millones (6,36% del mercado), luego de experimentar una variación semestral de Bs. 6.833 millones (91,0%) e interanual de Bs. 12.231 millones (579,1%), atribuible fundamentalmente al incremento de las disponibilidades (+74,6% vs. diciembre 2022), con un saldo de Bs. 7.118 millones, equivalente al 49,3% del activo total, dados los requerimientos de encaje legal; seguidas por la cartera de créditos neta (29,5% de los activos), 3,5 puntos porcentuales por encima del cierre de 2022.

Se observó durante la primera parte del año en curso un aumento en cartera bruta de Bs. 2.347 millones (+117,3% vs. diciembre 2022), finalizando junio en Bs. 4.349 millones, liquidando en el período 17.973 préstamos, orientados principalmente hacia la cartera comercial; actividad agrícola, pesquera y forestal y la industria manufacturera nacional, logrando un coeficiente de intermediación de 49,0%, superior en 16,2 puntos porcentuales al promedio del sistema (32,8%); todo ello manteniendo una excelente calidad de cartera (0,23% de morosidad) y una holgada cobertura para inmovilizaciones (958,8%), por encima de la media del mercado (500,2%).

■ Por el lado de los pasivos, las captaciones de nuestros casi 4 millones de clientes, alcanzaron un saldo en junio de 2023 de Bs. 8.683 millones (+100,4% vs. diciembre 2022), y una cuota de mercado de 10,21%.



El patrimonio total de Banesco Banco Universal, C.A., ascendió a Bs. 3.251 millones al cierre del primer semestre de 2023, luego de un incremento de 60,6%, un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 29,83% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 48,66%, superando los niveles requeridos legalmente.

Del Estado de Resultados de Banesco correspondiente al primer semestre de 2023, se desprende el alcance un resultado neto de Bs. 1.273 millones, derivado principalmente del mayor volumen de préstamos liquidados, alcanzando un margen financiero en dicho lapso de Bs. 3.098 millones; además de indicadores acordes a lo esperado, destacando un nivel de liquidez de 81,98%, superior al promedio del mercado, un Rendimiento/Activo Promedio (ROA) de 23,22% y sobre Patrimonio Promedio (ROE) de 88,27%, culminando de esta forma una exitosa gestión.



## RESUMEN FINANCIERO

(Expresado en Millones de Bs.)

|                                                                | SEGUNDO<br>SEMESTRE<br>2021 | PRIMER<br>SEMESTRE<br>2022 | SEGUNDO<br>SEMESTRE<br>2022 | PRIMER<br>SEMESTRE<br>2023 |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                        | 1.247,7                     | 2.112,2                    | 7.510,3                     | 14.343,1                   |
| ▮ Disponibilidades                                             | 653,7                       | 1.241,3                    | 4.077,4                     | 7.118,3                    |
| ▮ Inversiones en Títulos Valores                               | 63,6                        | 78,7                       | 265,1                       | 498,2                      |
| ▮ Cartera de Créditos Neta                                     | 251,8                       | 388,7                      | 1.957,4                     | 4.253,0                    |
| ▮ Cartera de Créditos Bruta                                    | 257,7                       | 407,8                      | 2.001,4                     | 4.348,7                    |
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                                 | 837,6                       | 1.548,1                    | 4.332,2                     | 8.682,5                    |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                                    | 104,5                       | 189,1                      | 2.025,1                     | 3.251,2                    |
| <b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>                             | 11,9                        | 26,4                       | 64,0                        | 141,0                      |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                          | 14,0                        | 31,0                       | 333,6                       | 1.273,2                    |
| <b>RATIOS (%)</b>                                              |                             |                            |                             |                            |
| ▮ Provisión Cartera de Crédito /<br>Cartera Inmovilizada Bruta | 897.866,67                  | 133.762,96                 | 61.098,42                   | 958,79                     |
| ▮ Cartera Inmovilizada /<br>Cartera de Crédito Bruta           | 0,00                        | 0,00                       | 0,00                        | 0,23                       |
| ▮ Resultado Neto/Activo Promedio *                             | 6,63                        | 3,93                       | 12,90                       | 23,22                      |
| ▮ Resultado Neto/Patrimonio Promedio *                         | 39,39                       | 61,00                      | 82,10                       | 88,27                      |
| ▮ Liquidez                                                     | 78,05                       | 80,18                      | 94,12                       | 81,98                      |

\* Porcentajes Anualizados



## PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO DE CREDITO

**D**urante el primer semestre de 2023, la gestión del Riesgo de Crédito de Banesco Banco Universal, C.A., siguió las líneas estratégicas establecidas, garantizando una adecuada gestión de acuerdo con el perfil de riesgo, manteniéndose dentro de los límites de apetito aprobados por la Junta Directiva, presentando un crecimiento sostenido, superando las exigencias legales mínimas de direccionamiento del crédito a la Cartera Productiva Única Nacional y a Microcréditos, manteniendo los niveles de morosidad relativamente estables, pese a la incertidumbre que genera el entorno económico.

En este sentido, se realiza un monitoreo periódico del apetito de riesgo, la evolución de sus métricas; en particular, teniendo en cuenta la evolución de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito, partiendo de un seguimiento de sectores/clientes, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos créditos y procurar la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial.

En este sentido, la cartera de crédito registró un incremento en los niveles de morosidad, de 0,0036% en diciembre 2022 a 0,229% al cierre de junio 2023, enmarcado en un entorno de desaceleración económica en los principales sectores.



La cobertura de las provisiones evidenció una disminución, al pasar de 61.098,42% a 958,79% en el mismo período analizado.

Bajo este contexto, se reforzaron durante el semestre, las actividades de seguimiento de la evolución del comportamiento de pagos de los diferentes segmentos y métricas, para generar estrategias preventivas, alineadas con el apetito de riesgo.

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

**D**e conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Primer Semestre de 2023, la Junta Directiva decidió sobre

la aprobación de tres (3) créditos que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el cinco por ciento (5%) del Patrimonio del Banco.



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



**PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA**  
Juan Carlos Escotet R.  
**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
Marco Tulio Ortega V.

**DIRECTORES PRINCIPALES**  
Juan Carlos Escotet R.  
Marco Tulio Ortega V.  
Miguel Ángel Marcano C.  
Emilio Durán Ceballos  
Carlos Eduardo Escotet A.  
Carlos Alberto Escotet A.

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

**AUDITORES EXTERNOS**  
Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados  
(IAZARS)

Patrimonio Bs. 3.251.238.079,79

## BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2023 (Expresado en Bolívares)

| ACTIVO                                                                     | Junio-23              | Junio-22             |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>DISPONIBILIDADES</b>                                                    | <b>7.118.323.883</b>  | <b>1.241.282.828</b> |
| Efectivo                                                                   | 2.781.683.871         | 532.534.023          |
| Banco Central de Venezuela                                                 | 3.079.685.890         | 456.956.792          |
| Bancos y otras instituciones financieras del país                          | 175.688.154           | 29.607.083           |
| Bancos y corresponsales del exterior                                       | 1.069.149.456         | 221.775.610          |
| Oficina matriz y sucursales                                                | 0                     | 0                    |
| Efectos de cobro inmediato                                                 | 288.322               | 650.562              |
| (Provisión para disponibilidades)                                          | (159.932)             | (31.451)             |
| <b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>                                      | <b>498.210.884</b>    | <b>78.648.083</b>    |
| Cotizaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias | 50.000.000            | 0                    |
| Inversiones en títulos valores para negociar                               | 0                     | 0                    |
| Inversiones en títulos valores disponibles para la venta                   | 8.876                 | 9.924                |
| Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento             | 106.526.807           | 13.570.591           |
| Inversiones de disponibilidad restringida                                  | 341.677.211           | 65.060.568           |
| Inversiones en otros títulos valores                                       | 0                     | 0                    |
| (Provisión para Inversiones en títulos valores)                            | 0                     | 0                    |
| <b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>                                                 | <b>4.283.033.181</b>  | <b>388.711.483</b>   |
| Créditos vigentes                                                          | 4.338.726.325         | 408.471.260          |
| Créditos reestructurados                                                   | 0                     | 1.303.234            |
| Créditos vencidos                                                          | 7.515.888             | 14.262               |
| Créditos en litigio                                                        | 2.462.461             | 0                    |
| (Provisión para cartera de créditos)                                       | (95.671.503)          | (19.077.273)         |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>                                   | <b>40.145.121</b>     | <b>2.780.603</b>     |
| Rendimientos por cobrar por disponibilidades                               | 0                     | 0                    |
| Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores                 | 292                   | 37.278               |
| Rendimientos por cobrar por cartera de créditos                            | 40.056.956            | 2.677.798            |
| Comisiones por cobrar                                                      | 523.418               | 114.604              |
| Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar          | 0                     | 0                    |
| (Provisión para rendimientos por cobrar y otros)                           | (435.545)             | (49.071)             |
| <b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>            | <b>12.337.413</b>     | <b>2.970.430</b>     |
| Inversiones en empresas filiales y afiliadas                               | 12.337.413            | 2.970.430            |
| Inversiones en sucursales                                                  | 0                     | 0                    |
| (Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)  | 0                     | 0                    |
| <b>BIENES REALIZABLES</b>                                                  | <b>36.788</b>         | <b>2.901</b>         |
| <b>BIENES DE USO</b>                                                       | <b>537.334.035</b>    | <b>58.088.961</b>    |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                                       | <b>1.883.636.574</b>  | <b>339.734.548</b>   |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                                    | <b>14.343.056.549</b> | <b>2.112.228.737</b> |

| PASIVO Y PATRIMONIO                                                                                  | Junio-23              | Junio-22             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>PASIVO</b>                                                                                        | <b>8.882.501.688</b>  | <b>1.548.091.486</b> |
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                                                                       | <b>8.193.651.652</b>  | <b>1.415.362.022</b> |
| Depósitos a la Vista                                                                                 | 3.595.239.394         | 708.323.291          |
| Cuentas corrientes no remuneradas                                                                    | 1.524.160.709         | 390.025.873          |
| Cuentas corrientes remuneradas                                                                       | 0                     | 0                    |
| Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20                                                    | 166.885.782           | 55.458.165           |
| Depósitos y certificados a la vista                                                                  | 2.907.385.767         | 261.585.273          |
| Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad                       | 0                     | 0                    |
| Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad         | 437.407.666           | 114.958.410          |
| Otras obligaciones a la vista                                                                        | 49.571.953            | 17.350.512           |
| Obligaciones por operaciones de mesa de dinero                                                       | 0                     | 0                    |
| Depósitos de ahorro                                                                                  | 0                     | 0                    |
| Depósitos a plazo                                                                                    | 1.870.387             | 389.971              |
| Títulos valores emitidos por la institución                                                          | 0                     | 0                    |
| Captaciones del público restringidas                                                                 | 0                     | 0                    |
| Derechos y participaciones sobre títulos o valores                                                   | 0                     | 0                    |
| <b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>                                                | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT</b>                        | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>                                                               | <b>457.771.795</b>    | <b>48.657.749</b>    |
| Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año                                     | 457.771.795           | 48.657.749           |
| Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año                                  | 0                     | 0                    |
| Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año                                 | 0                     | 0                    |
| Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año                              | 0                     | 0                    |
| Obligaciones por otros financiamientos hasta un año                                                  | 0                     | 0                    |
| Obligaciones por otros financiamientos a más de un año                                               | 0                     | 0                    |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                              | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>                                                              | <b>5.135.741</b>      | <b>206.337</b>       |
| Gastos por pagar por captaciones del público                                                         | 2.942.805             | 184.462              |
| Gastos por pagar por obligaciones con el BCV                                                         | 0                     | 0                    |
| Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT          | 0                     | 0                    |
| Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos                                                 | 2.192.936             | 21.875               |
| Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera                                | 0                     | 0                    |
| Gastos por pagar por otras obligaciones                                                              | 0                     | 0                    |
| Gastos por pagar por obligaciones subordinadas                                                       | 0                     | 0                    |
| <b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>                                                                 | <b>1.846.408.275</b>  | <b>326.169.788</b>   |
| <b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>                                                                     | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES</b>                                                                            | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>TOTAL DEL PASIVO</b>                                                                              | <b>11.091.818.469</b> | <b>1.923.115.375</b> |
| <b>GESTIÓN OPERATIVA</b>                                                                             | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                                                    | <b>3.251.238.080</b>  | <b>189.114.362</b>   |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                                                 | <b>14.343.056.549</b> | <b>2.112.228.737</b> |
| <b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>                                                                 | <b>128.226.826</b>    | <b>31.696.419</b>    |
| <b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>                                                                   | <b>148.975.544</b>    | <b>28.353.125</b>    |
| <b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>                                                                   | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)</b> | <b>1.930.742</b>      | <b>291.448</b>       |
| <b>OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA</b>                               | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>                                                               | <b>57.253.917.881</b> | <b>5.627.237.855</b> |
| <b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>                                                            | <b>0</b>              | <b>0</b>             |
| <b>ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS SOBERANOS</b>              | <b>0</b>              | <b>0</b>             |

## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/01/2023 al 30/06/2023 Y DEL 01/01/2022 al 30/06/2022

|                                                                                   | Junio-23             | Junio-22          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>                                                       | <b>1.626.799.993</b> | <b>57.052.218</b> |
| Ingresos por disponibilidades                                                     | 9.241.905            | 54.262            |
| Ingresos por inversiones en títulos valores                                       | 20.217.296           | 270.166           |
| Ingresos por cartera de créditos                                                  | 1.597.285.270        | 56.727.800        |
| Ingresos por otras cuentas por cobrar                                             | 85.522               | 0                 |
| Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales             | 0                    | 0                 |
| Ingresos por oficina principal y sucursales                                       | 0                    | 0                 |
| Otros ingresos financieros                                                        | 0                    | 0                 |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                                                         | <b>104.016.629</b>   | <b>26.937.835</b> |
| Gastos por captaciones del público                                                | 79.024.535           | 19.354.641        |
| Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela                         | 0                    | 0                 |
| Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat | 0                    | 0                 |
| Gastos por otros financiamientos obtenidos                                        | 24.991.484           | 7.583.294         |
| Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera                       | 0                    | 0                 |
| Gastos por obligaciones subordinadas                                              | 0                    | 0                 |
| Gastos por otras obligaciones                                                     | 0                    | 0                 |
| Gastos por oficina principal y sucursales                                         | 0                    | 0                 |
| Otros gastos financieros                                                          | 0                    | 0                 |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>                                                    | <b>1.522.783.364</b> | <b>30.114.383</b> |
| Ingresos por recuperaciones de activos financieros                                | 35.034               | 6.045             |
| Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros                | 49.692.919           | 12.483.948        |
| Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar                  | 49.623.045           | 12.474.785        |
| Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades                           | 69.874               | 8.163             |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>                                                     | <b>1.473.126.079</b> | <b>17.636.380</b> |
| Otros ingresos operativos                                                         | 1.781.599.016        | 343.324.459       |
| Otros gastos operativos                                                           | 156.619.708          | 27.895.193        |

## (Expresado en Bolívares)

|                                                                            | Junio-23             | Junio-22           |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                 | <b>3.098.105.389</b> | <b>333.065.646</b> |
| <b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>                                            | <b>1.442.958.234</b> | <b>280.585.105</b> |
| Gastos de Personal                                                         | 473.626.543          | 63.751.954         |
| Gastos Generales y Administrativos                                         | 969.331.691          | 196.833.151        |
| <b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>                                              | <b>1.655.147.155</b> | <b>72.480.541</b>  |
| Ingresos por bienes realizables                                            | 5.198.306            | 7.325.912          |
| Ingresos por programas especiales                                          | 0                    | 0                  |
| Ingresos operativos varios                                                 | 8.776.958            | 895.775            |
| Gastos por bienes realizables                                              | 42.494               | 1.606              |
| Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos | 0                    | 0                  |
| Gastos operativos varios                                                   | 242.813.393          | 47.572.100         |
| <b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>                                               | <b>1.426.266.532</b> | <b>33.128.522</b>  |
| Ingresos extraordinarios                                                   | 0                    | 0                  |
| Gastos extraordinarios                                                     | 11.128.738           | 1.646.153          |
| <b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS</b>                                  | <b>1.415.137.794</b> | <b>31.482.369</b>  |
| Impuesto sobre la Renta                                                    | 141.917.345          | 500.000            |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                                      | <b>1.273.220.449</b> | <b>30.982.369</b>  |
| <b>Aplicación del Resultado Neto</b>                                       | <b>0</b>             | <b>0</b>           |
| Reserva Legal                                                              | 0                    | 0                  |
| Utilidades Estatutarias                                                    | 76.393.200           | 1.858.900          |
| Junta Directiva                                                            | 76.393.200           | 1.858.900          |
| Funcionarios y Empleados                                                   | 0                    | 0                  |
| Otras Reservas de Capital                                                  | 305.000              | 0                  |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                               | <b>1.196.522.249</b> | <b>29.123.469</b>  |
| Aporte LOO                                                                 | 14.992.407           | 358.663            |

|                                           |                      |                   |
|-------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD</b>        | <b>0</b>             | <b>0</b>          |
| Reserva Legal                             | 0                    | 0                 |
| Utilidades Estatutarias (Junta Directiva) | 76.393.200           | 1.858.900         |
| Reserva por otras disposiciones           | 305.000              | 0                 |
| Superávit Restringido                     | 641.012.569          | 18.440.966        |
| Superávit por Aplicar                     | 555.509.680          | 12.682.503        |
| <b>Resultado Neto</b>                     | <b>1.273.220.449</b> | <b>30.982.369</b> |



# GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

JULIO 2023

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 2023 se reportaron 1.753 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs.1.533.327. Fueron gestionados 1.587, de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente en 1.361, con un reintegro de Bs. 209.706.

Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el primer semestre de 2023, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador, donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de 100,00%.

TABLA N° 1: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR ESTATUS

|                | Gestionados       |                   |                   |                   |                   | En Proceso        |                   | % de Cumplimiento |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                | Procedentes       |                   |                   | No Procedentes    |                   |                   |                   |                   |
| Mes de Reporte | Cantidad Reclamos | Monto del Reclamo | Monto Reintegrado | Cantidad Reclamos | Monto del Reclamo | Cantidad Reclamos | Monto del Reclamo |                   |
| ► Enero        | 226               | 26.121            | 25.335            | 41                | 44.437            | 31                | 90.590            | 100,00%           |
| ► Febrero      | 214               | 27.794            | 27.303            | 33                | 583.615           | 29                | 3.410             | 100,00%           |
| ► Marzo        | 278               | 41.840            | 41.090            | 32                | 102.109           | 39                | 5.495             | 100,00%           |
| ► Abril        | 212               | 32.714            | 32.359            | 37                | 62.093            | 29                | 55.404            | 100,00%           |
| ► Mayo         | 214               | 40.354            | 39.334            | 38                | 331.185           | 27                | 3.410             | 100,00%           |
| ► Junio        | 217               | 45.335            | 44.285            | 45                | 35.480            | 11                | 1.941             | 100,00%           |
| Total I Sem    | 1.361             | 214.158           | 209.706           | 226               | 1.158.919         | 166               | 160.250           | 100,00%           |

## B) RESUMEN POR TIPO DE INSTRUMENTO FINANCIERO

TABLA N° 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        | —                        | —                 | 297                     | 161.018           | 1                 | 130               | —                 | —                 | —                   | —                 |
| ► Febrero      | —                        | —                 | 275                     | 614.689           | 1                 | 130               | —                 | —                 | —                   | —                 |
| ► Marzo        | —                        | —                 | 348                     | 149.314           | 1                 | 130               | —                 | —                 | —                   | —                 |
| ► Abril        | 2                        | 299               | 275                     | 149.782           | 1                 | 130               | —                 | —                 | —                   | —                 |
| ► Mayo         | —                        | —                 | 278                     | 374.949           | —                 | —                 | —                 | —                 | 1                   | —                 |
| ► Junio        | 1                        | 186               | 272                     | 82.570            | —                 | —                 | —                 | —                 | —                   | —                 |
| Total I Sem    | 3                        | 485               | 1.745                   | 1.532.322         | 4                 | 520               | 0                 | 0                 | 1                   | 0                 |

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).



## DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

**E**l Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco es una figura designada por la Institución, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias; así como los reclamos presentados por los clientes y usuarios derivados de la práctica y actuación bancaria consideradas no procedentes, o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. El Defensor es una instancia formal de carácter objetivo e independiente y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

Al cierre del primer semestre de 2023, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 482 casos. De este número, se admitieron 132 solicitudes para su reconsideración, que suman Bs. 956.818.

Los casos no atendidos (350) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no admisión de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad de

Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- a) Inconvenientes con Pago Móvil/Pagos Realizados
- b) Inconvenientes BanescOnline/Otros Pagos/Impuestos
- c) Retiro de Efectivo No Dispensado por un Cajero Automático
- d) Operación rechazada por negociación no concluida
- e) Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco
- f) Débitos No Reconocidos/Presunto Fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro.

Banesco Banco Universal, C.A., responsable con sus clientes y grupos de interés, tiene en su página web una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.





## POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

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

### ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

El cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable más la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al nueve por ciento (9%). De acuerdo con lo publicado en la Gaceta Oficial N° 40.509 del 01 de octubre de 2014.

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

#### SIB-II-GGR-GNP-10189 (FECHA 07 DE ABRIL DE 2016)

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

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

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

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

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

#### SIB-II-GGR-GNP-12738 (FECHA 27 DE ABRIL DE 2016)

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

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

#### 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 Contabili-



## POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

dad para Instituciones Bancarias, con contrapartida en la cuenta del rubro Patrimonio 351.00 “Ajuste por Revaluación de Bienes”.

### ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL (NIVEL I)

Es la relación Patrimonio Primario (Nivel I) entre el monto total de los activos y operaciones contingentes ponderados por niveles de riesgo. El mismo no deberá ser inferior al 6%.

### 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 opera-

ciones 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 2023 y Diciembre 2022, los porcentajes alcanzados son:

| Descripción                                        | Jun. 2023 | Dic. 2022 |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Índice de Adecuación de Patrimonio Contable        | 29,83%    | 39,85%    |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total           | 48,66%    | 64,70%    |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I) | 45,15%    | 57,16%    |

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

AL 30 DE JUNIO DE 2023

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en el Sector Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con el 36,75%, seguido por los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal con 31,17% y la Industria Manufacturera con 26,36%.

| Actividades Económicas                                              | Vigente              | Reestructurados | Vencidos         | Litigo           | Total                | % Participación |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|------------------|------------------|----------------------|-----------------|
| ► Agrícola, Pesquera y Forestal                                     | 1.355.314.696        | —               | 14.208           | —                | 1.355.328.904        | 31,17 %         |
| ► Explotación de Minas e Hidrocarburos                              | 69.674               | —               | 766              | —                | 70.440               | 0,00%           |
| ► Industria Manufacturera                                           | 1.146.252.584        | —               | 3.854            | —                | 1.146.256.438        | 26,36 %         |
| ► Electricidad, Gas y Agua                                          | 130.124              | —               | -                | —                | 130.124              | 0,00 %          |
| ► Construcción                                                      | 35.291.195           | —               | 2.367            | —                | 35.293.562           | 0,81 %          |
| ► Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles                    | 1.588.623.316        | —               | 7.206.261        | 2.462.461        | 1.598.292.038        | 36,75 %         |
| ► Transporte, Almacenamiento, Comunicaciones                        | 16.945.919           | —               | 19.387           | —                | 16.965.306           | 0,39 %          |
| ► Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales | 166.482.148          | —               | 160.400          | —                | 166.642.548          | 3,83 %          |
| ► Servicios Comunales, Sociales y Personales                        | 29.616.669           | —               | 108.655          | —                | 29.725.324           | 0,68 %          |
| <b>Total Cartera Bs.</b>                                            | <b>4.338.726.325</b> | <b>0</b>        | <b>7.515.898</b> | <b>2.462.461</b> | <b>4.348.704.684</b> | <b>100,00 %</b> |



## DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre del mes de junio de 2023, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una variada gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 202 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas)
- 142.418 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 409 Cajeros Automáticos (158 Monofuncionales y 241 Multifuncionales).



## INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al Primer Semestre de 2023 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, Señores Adrianza, Rodríguez, Cé-

falo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), 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. 23  | Dic. 22  | Jun. 22  | Dic. 21  |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| <strong>1. PATRIMONIO</strong>                                          |          |          |          |          |
| ▶ (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total                       | 29,83 %  | 39,85 %  | 11,97 %  | 10,31 %  |
| ▶ Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)                | 278,28 % | 242,99 % | 837,50 % | 869,23 % |
| <strong>2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS</strong>             |          |          |          |          |
| ▶ Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta          | 2,20 %   | 2,20 %   | 4,68 %   | 2,29 %   |
| ▶ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta                       | 0,23 %   | 0,00 %   | 0,00 %   | 0,00 %   |
| <strong>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *</strong>                            |          |          |          |          |
| ▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio | 66,48 %  | 97,20 %  | 130,37 % | 96,80 %  |
| ▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros       | 86,12 %  | 192,20 % | 442,78 % | 138,67 % |
| <strong>4. RENTABILIDAD *</strong>                                      |          |          |          |          |
| ▶ Resultado Neto / Activo Promedio                                      | 23,22 %  | 12,90 %  | 3,93 %   | 6,63 %   |
| ▶ Resultado Neto / Patrimonio Promedio                                  | 88,27 %  | 82,10 %  | 61,00 %  | 39,39 %  |
| <strong>5. LIQUIDEZ</strong>                                            |          |          |          |          |
| ▶ Disponibilidades / Captaciones del Público                            | 81,98 %  | 94,12 %  | 80,18 %  | 78,05 %  |
| ▶ (Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público | 82,56 %  | 94,12 %  | 80,18 %  | 78,05 %  |

\* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



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

PRIMER SEMESTRE 2023

## I. INTRODUCCIÓN

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 (LISB), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Número 6.154 del 09 de noviembre de 2014, reimpreso en la Gaceta Oficial Ordinaria Número 40.557 de 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 la Gaceta Oficial Número 40.484 de fecha 27 de agosto de 2014, artículos 1 y 16 de la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, elaboramos el resumen de la gestión, trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., durante el período comprendido entre el 1° de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, para su presentación y consideración del Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene definida y en funcionamiento la Unidad de Auditoría Interna, la cual ejerce sus funciones de aseguramiento y consulta de manera independiente y objetiva, para lo cual cuenta con las facultades y recursos necesarios para planificar y ejecutar sus actividades, e informar oportunamente los resultados obtenidos en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno. Su principal misión es mejorar y proteger el valor de la Organización, entregando productos de alta calidad con un enfoque proactivo y de superación continua.

El Vicepresidente de Auditoría Interna tiene asignada la función de Auditor Interno establecida en la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, el cual reporta funcional y administrativa-

mente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

La Unidad está constituida de acuerdo a lo establecido en la Resolución 064.14, con personal adscrito que reúne los requisitos, competencias, conocimientos y experiencia apropiadas para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Se encuentra formalizado y en uso un Manual que establece los principios, políticas, normas y procedimientos relacionados con la función de Auditoría Interna, los cuales están ajustados a las regulaciones y normas prudenciales vigentes en el ámbito nacional, a las políticas y normas establecidas internamente en la Organización, y a los estándares y mejores prácticas internacionales. De manera periódica, o de existir cambios de importancia, regulatorios o de funcionalidad, se somete a consideración del Comité de Auditoría, el cual recomienda su aprobación a la Junta Directiva.

## II. CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO

La Unidad de Auditoría Interna aplica un enfoque basado en riesgos, que se realiza a través de un análisis transversal de la cadena de valor de los procesos evaluados.

Para el desarrollo de sus actividades, la Unidad de Auditoría Interna aplica los siguientes criterios:

- La estructura y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna se ajusta a la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”.
- Para la función de aseguramiento se consideran las normas establecidas por la SUDEBAN, así como todas las regulaciones vigentes que rigen la actividad bancaria.



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

PRIMER SEMESTRE 2023

- Se utiliza como referencia el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP), que establece los principios y normas aplicables a la función de Auditoría Interna.
- Se efectúan evaluaciones de aseguramiento en los procesos de la primera y segunda línea, de acuerdo al cronograma establecido en el Plan Operativo Anual de Auditoría.
- El Plan Operativo Anual de Auditoría Interna es evaluado por el Comité de Auditoría, quien recomienda su presentación ante la Junta Directiva para su aprobación formal.
- Se realizan reportes mensuales al Comité de Auditoría y la Junta Directiva sobre el avance en la ejecución del Plan Operativo y los resultados obtenidos en cada una de las auditorías culminadas.
- Se mantiene reporte continuo a la Unidad de Administración Integral de Riesgo de las observaciones derivadas de la evaluación de los procesos y unidades que involucren la generación directa o indirecta de riesgos, incluyendo un reporte semestral al Comité de Riesgo.
- Las pruebas de auditoría se diseñan para la evaluación de la efectividad del Ambiente de Control Interno, con el fin de dar seguridad razonable de si los riesgos están adecuadamente administrados, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos.
- Se efectúa seguimiento de las estrategias de mitigación y control definidas por las áreas responsables para la gestión de los riesgos identificados, y se realiza la verificación de cada estrategia implementada, garantizando el cierre del ciclo de aseguramiento.

## III. ALCANCE Y COBERTURA DE LA GESTIÓN

Las evaluaciones de aseguramiento de Auditoría Interna incluyen la validación de tres (3) elementos claves del Sistema de Control Interno:

- Eficacia del ambiente de control interno, al desafiarse la ejecución y funcionamiento de las actividades de control incorporadas en los procesos, con la finalidad de establecer si los riesgos se encuentran razonablemente administrados de acuerdo a la estrategia corporativa, y si el funcionamiento de la Organización se corresponde con la estructura de gobierno definida.
- Cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria, al evaluar que las políticas, normas y procedimientos se ajustan a lo establecido en las leyes vigentes, y a las normativas prudenciales contenidas en las resoluciones, circulares y oficios emanados por la SUDEBAN y demás entes regulatorios relacionados.
- Gestión de cierre de brechas, al verificar la documentación y soportes que evidencian la correcta implementación de los planes de acción definidos por las unidades responsables para gestionar las observaciones de control interno identificadas.

Las auditorías efectuadas durante el primer semestre de 2023 dieron cobertura a los siguientes aspectos:

### 1. GESTIÓN DE RIESGO

- Cumplimiento de la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas y el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los riesgos de la Organización.



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

PRIMER SEMESTRE 2023

- Efectividad de los procesos de Administración Integral de Riesgo para el cierre de las brechas identificadas en las revisiones internas, Auditoría Externa e inspecciones de Entes Reguladores.

## 2. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LC/FT/FPADM

Se ejecutaron las auditorías planificadas incluidas en el “Programa Anual de Evaluación y Control”, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 083.18 “Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”, las cuales incluyeron:

- Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) y del Programa de Adiestramiento.
- Suficiencia del Programa de Cumplimiento contra LC/FT/FPADM y de los procesos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM.
- Efectividad del proceso de Monitoreo de PCLC/FT/FPADM y la razonabilidad de su cobertura y alcance.
- Completitud e integridad de la generación y envío de Reportes Regulatorios.
- Cumplimiento de la Política “Conozca su Cliente”, mediante la verificación de los controles establecidos para el registro de datos y conformación de expedientes de clientes que abren cuentas financieras (moneda nacional y extranjera), así como la conformación de los expedientes de las operaciones de crédito.
- Cumplimiento de la Política “Conozca su Empleado”, mediante la revisión de los expedientes de Capital Humano.

## 3. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

- Cumplimiento de la Resolución N° 641.10 “Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica” correspondiente a la Circular 01907.
- Razonabilidad de la gestión de Continuidad de Negocio.

## 4. CRÉDITO

- Cumplimiento de los procesos de solicitud, análisis, documentación, liquidación y control de la cartera de crédito.
- Cuadre de la Cartera de Crédito y TDC del Balance Publicado vs. los Mayores y Auxiliares Contables.
- Cuadre contable y manejo operativo de las garantías hipotecarias y garantías en stand by en moneda extranjera.
- Completitud e integridad de la generación y envío de los AT/SBIF.

## 5. TESORERÍA

- Cuadre de los registros y saldos contables de los títulos valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros, y del proceso de solicitud, análisis y liquidación de bonos en moneda extranjera.
- Cumplimiento de la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral de los Riesgos de Liquidez”, incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas; así como el diseño y ejecución de los procesos de gestión y administración del riesgo de liquidez.
- Validación de la razonabilidad de los procesos contables y operativos asociados a la gestión de Tesorería.



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

PRIMER SEMESTRE 2023

## 6. DISPONIBILIDADES

- Arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en bóveda principal y agencias, para validar la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables con respecto al físico en custodia, incluyendo la evaluación de los procesos de gestión del efectivo.

## 7. ESTADOS FINANCIEROS

- Razonabilidad de los estados financieros y su adecuación con las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras de SUDEBAN.
- Razonabilidad del cálculo del Índice de Capital de Riesgo y de los indicadores financieros.
- Cuadre contable de las cuentas que componen los rubros de Patrimonio, Captaciones, Bienes de Uso y Otros Activos.

## 8. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

- Evaluación de la gestión operativa de la Red de Agencias.
- Cumplimiento de la Resolución 049.20 “Normas que regulan el servicio de Puntos de Venta y la contratación con proveedores que efectúen su comercialización”.

## 9. OTROS ASPECTOS

- Evaluación de los procesos operativos, administrativos y contables relacionados a la gestión del producto de Fideicomiso.
- Evaluación de los procesos relacionados a la gestión de proveedores.
- Evaluación de los procesos relacionados a la gestión de Capital Humano.

## IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Durante el período del 01/01/2023 al 30/06/2023 se culminaron un total de cuarenta y dos (42) auditorías de aseguramiento del Plan Operativo, obteniéndose los siguientes resultados:

| Calificación de las Auditorías |    |      |
|--------------------------------|----|------|
| Excelente                      | 21 | 50%  |
| Satisfactorio                  | 15 | 36%  |
| Mínimo requerido               | 6  | 14%  |
|                                | 42 | 100% |

| Hallazgos Identificados |    |      |
|-------------------------|----|------|
| Alto                    | 15 | 17%  |
| Moderado                | 37 | 43%  |
| Bajo                    | 34 | 40%  |
|                         | 86 | 100% |

| Acciones Definidas |     |      |
|--------------------|-----|------|
| Implementadas      | 72  | 47%  |
| En Gestión         | 80  | 53%  |
|                    | 152 | 100% |

Los hallazgos identificados corresponden a brechas específicas que están asociadas principalmente, a la gestión y ejecución de los procesos, las cuales no afectan de manera significativa el logro de los objetivos; no obstante, requieren ser atendidos oportunamente.



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

PRIMER SEMESTRE 2023

Las unidades responsables definieron ciento cincuenta y dos (152) acciones de mitigación y control para atender la causa raíz de los ochenta y seis (86) puntos de atención informados por Auditoría Interna, permitiendo una adecuada gestión de cierre de brechas.

Como resultado de la ejecución de las pruebas incluidas en los programas de revisión aplicados, se observó lo siguiente:

- Se encuentran definidas, formalizadas y divulgadas las principales políticas y normas, las cuales están alineadas con las estrategias y directrices corporativas.
- Los procesos medulares se encuentran formalizados y las unidades responsables de su ejecución cuentan con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios.
- Se cumplen los canales de reporte a través de las instancias corporativas formales establecidas en la estructura de gobierno.
- Se tienen definidos procesos formales de identificación, evaluación, gestión y seguimiento de riesgos.
- Se encuentran implementadas actividades de control en los principales procesos.
- Se cumple razonablemente el marco regulatorio vigente que aplica a la Organización.
- Se encuentran establecidos procedimientos formales de seguimiento continuo de los planes de acción definidos para gestionar los riesgos identificados.
- Se atienden oportunamente las recomendaciones efectuadas por los entes reguladores, derivadas de visitas e inspecciones realizadas.

## V. CONCLUSIÓN

Sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías de aseguramiento ejecutadas durante el primer semestre de 2023, se observó que se tienen incorporadas políticas, normas y procedimientos que facilitan el control interno, la gestión de riesgo y el gobierno.

Las observaciones reportadas por Auditoría Interna se atendieron oportunamente, a través de la definición de planes de acción orientados a gestionar la causa raíz, limitando el impacto de su materialidad y/o recurrencia en la ejecución de los procesos.

Considerando lo anterior, y ajustado a la cobertura y alcance de las revisiones efectuadas durante el primer semestre de 2023, se concluye que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno adecuado a sus características y dimensiones, permitiendo administrar razonablemente los riesgos inherentes, con una adecuada gestión preventiva sobre la ocurrencia de eventos relevantes.

Es importante mantener el seguimiento, hasta su implementación, de las iniciativas de mitigación y control que se encuentran en curso. Adicionalmente, las unidades responsables del diseño, ejecución y control de los procesos de la primera y segunda línea, deben mantener y reforzar las estrategias de evaluación y mejora continua, de tal manera que permita identificar oportunamente los riesgos emergentes, producto de los cambios que se puedan presentar en los diferentes factores de origen interno y externo que tienen incidencia en la Organización.



# COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| ASAMBLEA DE ACCIONISTAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN      | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 19/01/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-00418:</b> Sudeban se pronuncia respecto a las designaciones y ratificaciones aprobadas en las Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas celebradas en fechas: 26/03/2020, 22/03/2021, 22/09/2021, 28/03/2022.                                                                                           |
| 06/02/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00710:</b> Sudeban se pronuncia respecto a las consideraciones de los recaudos consignados con ocasión de la designación del Auditor Externo del Banco.                                                                                                                                                    |
| 28/02/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01044:</b> Sudeban emite consideraciones respecto a las comunicaciones consignadas por el Banco en respuesta al Oficio N° SIB-II-GG BPV-GIBPV6-06970 de fecha 22-09-2022, relativo a las observaciones formuladas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 27/09/2022. |
| 23/03/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01446:</b> Sudeban emite consideraciones a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 27/03/2023.                                                                                                                                                                        |
| 24/03/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01517:</b> Sudeban realiza consideraciones sobre la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 27/03/2023.                                                                                                                                                                             |
| 25/04/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-02401:</b> Sudeban emite consideraciones sobre las designaciones y ratificaciones de los miembros de la Junta Directiva de esta Entidad Bancaria para el período 2022-2025, efectuadas en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 27/09/2022.                                              |
| 19/05/2023              | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-03127:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27/03/2023.                                                                                                                                                      |
| 01/06/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03569:</b> Sudeban emite consideraciones sobre la respuesta del Banco respecto a las observaciones efectuadas por el Regulador a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27/03/2023.                                                                                     |
| 16/06/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03918:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 20/06/2023.                                                                                                                                       |
| 16/06/2023              | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03920:</b> Sudeban emite consideraciones sobre la solicitud de prórroga para el registro del Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27/03/2023, autorizada en oficio siglas SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03569 del 31/05/2023.                                                          |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| VISITAS DE INSPECCIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN    | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12/01/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-00132:</b> Sudeban informa los funcionarios que han sido autorizados para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario.                                                                                                                                                                       |
| 13/01/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-09808:</b> Sudeban remite los resultados de la Inspección Especial efectuada durante los meses de septiembre y octubre de 2022; así como, a la gestión de la Unidad de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.                                                                                 |
| 15/02/2023            | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-00849:</b> Sudeban informa los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la Resolución 083.18, así como, demás Circulares relacionadas con la materia de PCLC/FT/FPADM.                                                                                  |
| 01/03/2023            | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01046:</b> Sudeban notifica el inicio de Visita de Inspección Especial en materia de Riesgo Tecnológico, así como los funcionarios autorizados para practicarla.                                                                                                                                                     |
| 29/03/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-01640:</b> Sudeban solicita información que será utilizada durante la Visita de Inspección Especial, a efectuarse en las Agencias, taquillas y/o sucursales; así como en la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en materia de Calidad del Servicio Bancario. |
| 29/03/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-01639:</b> Sudeban informa los funcionarios que han sido autorizados para efectuar Inspección Especial en las agencias; así como en la Unidad de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, en materia de Calidad de Servicio Bancario.                                                                              |
| 08/05/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CD-02804:</b> Sudeban notifica los funcionarios autorizados para efectuar la Inspección Especial al Banco, con el objeto de verificar los expedientes de crédito de los deudores mencionados en dicho oficio.                                                                                                                 |
| 09/06/2023            | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-02955:</b> Sudeban notifica Visita de Supervisión para elaborar la Evaluación Basada en Riesgo del Subfactor de Productos y Servicios del Factor Inherente 2023; así como los funcionarios autorizados para practicarla.                                                                                               |
| 30/06/2023            | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-04267:</b> Sudeban remite el Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Inspección Especial, la cual tuvo por objetivo evaluar y constatar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos llevados a cabo por el Banco, en materia de Calidad de Servicio Bancario.                     |



# COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10/01/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00083:</b> Sudeban autoriza al Banco a efectuar las maniobras denominadas “Migración de Servicios Punto de Venta (POS Merchant a nivel nacional)” e “Instalación de la nueva versión de la aplicación en el Nodo 3”.                                                                                     |
| 16/01/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00235:</b> Sudeban solicita información adicional del Proyecto “Sustitución del Core Tarjetas Banesco BU Septiembre 2022-Julio 2026”.                                                                                                                                                                    |
| 24/01/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00629:</b> Sudeban autoriza ejecutar la maniobra denominada “Optimización de los Servicios de Adquirencia” e “Instalación de la nueva versión de la aplicación en el Nodo 3”.                                                                                                                            |
| 01/02/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00681:</b> Sudeban autoriza a Banesco a realizar el registro en el Estado de Ganancias y Pérdidas con cargo al saldo neto acreedor en la cuenta 352.00 “Ganancia o Pérdida por Fluctuaciones Cambiarias por tenencia de Activos y Pasivos en Moneda Extranjera”.                                    |
| 03/02/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00705:</b> Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra de “Optimización de los Servicios de Adquirencia bajo la versión 7.7 del Switch/IST”, el día lunes 06/02/2023.                                                                                                                               |
| 07/02/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00737:</b> Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra de “Continuidad de la Puesta en Producción de la Actualización del Release de IST Switch 7.7”, el día miércoles 08/02/2023, en el horario comprendido entre las 12:15 a.m. y la 1:15 a.m.                                                    |
| 10/02/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00819:</b> Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra de “Instalación de la nueva versión de la aplicación en el Nodo 3”, el día lunes 13/02/2023, en el horario comprendido entre las 12:15 a.m. y la 1:45 a.m.                                                                                   |
| 14/02/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-CJ-OD-00842:</b> Sudeban informa que no tiene objeciones que formular sobre la viabilidad de la aplicación de los modelos de contratos enviados por el Banco, asociados a los créditos otorgados en moneda nacional, con recursos provenientes de una porción de las captaciones de fondos en moneda extranjera. |
| 15/02/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-00846:</b> Sudeban informa que los argumentos expuestos por el Banco, debido a las observaciones formuladas por ese Organismo asociadas a la Evaluación Anual del Nivel de Riesgo aplicables al año 2022, serán evaluadas en el proceso de Evaluación Anual de Riesgo 2023.                                |
| 15/02/2023         | <b>OFICIO SIB-GGIR-GRT-00899:</b> Sudeban autoriza la ejecución de la maniobra denominada “Ajustes de la aplicación IST7.7 en Nodo 2”, el día jueves 16-02-2023, en el horario comprendido entre las 12:15 a.m. y las 2:45 a.m.                                                                                                    |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 28/02/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01043:</b> Sudeban se pronuncia respecto a la solicitud de opinión efectuada por el Banco a ese Organismo, en relación a la exigencia de los municipios de solicitar la licencia de actividades económicas a las PN y PJ que poseen puntos de ventas.                                                                                                         |
| 01/03/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01082:</b> Sudeban autoriza ejecutar los controles de cambios tecnológicos solicitados en el cronograma de la maniobra denominada “Continuidad de la Puesta en Producción de la Actualización del Release de IST Switch 7.7”, que soporta los servicios de Puntos de Venta (POS) y Pago Móvil Interbancario.                                                       |
| 22/03/2023         | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-01420:</b> Sudeban se pronuncia sobre la comunicación emitida por el Banco, mediante la cual se da respuesta al Oficio N° SIB-II-CCSB-09808 de fecha 30/12/2022, sobre el resultado obtenido de la inspección a 44 agencias, a la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en materia de Calidad de Servicio. |
| 22/03/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-01409:</b> Sudeban emite consideraciones sobre el Informe Semestral de Aseguramiento Limitado sobre el cumplimiento de la Resolución Nro. 083.18.                                                                                                                                                                                                                    |
| 28/03/2023         | <b>OFICIO SIB-II-CCSB-01588:</b> Sudeban informa que no tiene observaciones que formular al Informe de Gestión correspondiente al segundo semestre de 2022, conforme a lo establecido en la Resolución 063.15 “Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”.                                                                                    |
| 24/04/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02365:</b> Sudeban deja sin efecto la autorización otorgada mediante el oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00681, consecuencia de lo cual el Banco no podrá aplicar a resultados las ganancias cambiarias contabilizadas al cierre del 31 de diciembre de 2022.                                                                                                      |
| 28/04/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-02571:</b> Sudeban solicita la remisión de los expedientes de clientes evaluados en la Visita de Inspección Especial efectuada en la UPC/LC/FT/FPADM, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la Resolución 083.18 y demás Circulares emitidas por el Regulador en la materia.                                                                                 |
| 08/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02853:</b> Sudeban acepta la aplicabilidad a resultados de los saldos generados durante el segundo semestre de 2022 e instruye revertir la diferencia en los estados financieros del mes de abril del presente año.                                                                                                                                           |
| 16/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03024:</b> Sudeban autoriza la ejecución de la maniobra denominada “Simulacro Integral de Servicios Críticos Mayo 2023”.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-03052:</b> Sudeban emite consideraciones a los Informes Semestrales de Aseguramiento Limitado referidos a las Resoluciones N° 136.03 y 136.15 - II Semestre 2022, correspondientes a los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2022.                                                                                                                |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | OFICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 19/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-03109:</b> Sudeban emite consideraciones a las respuestas dadas por el Banco a los oficios distinguidos con las siglas SIB-II-GGIR-GSRB-08867 y SIB-II-GGIR-GSRB-08859, relativos al grado de cumplimiento de las normativas prudenciales vigentes en materia de riesgo bancario. |
| 26/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-03307:</b> Sudeban emite sus consideraciones respecto a la solicitud de modificación del Servicio de Banca Electrónica denominado comercialmente BanescOnline.                                                                                                                       |
| 29/05/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-03324:</b> Sudeban emite sus consideraciones en relación a la solicitud de autorización para el lanzamiento al mercado del servicio Banesco Marketplace.                                                                                                                             |
| 01/06/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-03570:</b> Sudeban no tiene objeción que formular sobre la designación de la ciudadana María de Lourdes Bolívar en el cargo de Defensora del Cliente y Usuario Bancario Suplente.                                                                                                    |
| 26/06/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-OPCLC-04137:</b> Sudeban solicita copias certificadas de los expedientes de los clientes cuyas cuentas menciona en el referido oficio.                                                                                                                                                     |
| 28/06/2023         | <b>OFICIO SIB-II-GGR-GA-04195:</b> Sudeban ratifica el contenido del oficio No. SIB-II-GGR-GA-07728, relativo a las consideraciones y requerimiento de información sobre el cierre de las agencias, centros de negocio y taquillas externas mencionadas en dicho oficio.                                     |
| 30/06/2023         | <b>OFICIO SIB-DSB-CJ-OD-04275:</b> Sudeban instruye suspender la publicidad y propaganda del producto denominado "Cuenta Verde Banesco".                                                                                                                                                                     |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | CIRCULARES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 06/01/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-09695:</b> Sudeban informa que revocó el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Mueve Soluciones, C.A.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 18/01/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-00335:</b> Sudeban informa que las Instituciones Bancarias podrán otorgar créditos en moneda nacional a sus clientes, con los recursos provenientes de una porción de las captaciones de fondos en moneda extranjera, hasta un máximo equivalente al treinta por ciento (30%) de dichas captaciones.                                                                                           |
| 24/01/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-00381:</b> Sudeban instruye la exigencia del Certificado de Cumplimiento emitido por la Superintendencia Nacional de Cooperativas, para la apertura de cuentas y el otorgamiento de créditos a las Asociaciones Cooperativas.                                                                                                                                                                   |
| 10/02/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-00818:</b> Sudeban difiere la presentación de la información complementaria correspondiente al cierre del segundo semestre de 2022, relativa a los estados financieros consolidados y/o combinados elaborados de acuerdo con los Principios de Contabilidad de Aceptación General; así como los estados financieros semestrales auditados individuales de publicación ajustados por inflación. |
| 15/02/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-00844:</b> Sudeban resolvió extender el lapso de aplicación de la excepción regulatoria para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el capítulo V "Estados Financieros" del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.                                                                                                                       |
| 15/02/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-00824:</b> Sudeban informa sobre la actualización de los Manuales de Especificaciones Técnicas del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                                                                                                                                                                                                                                      |
| 02/03/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-01085:</b> Sudeban informa la extensión del horario para la atención al público desde el día 15 hasta el 31 de marzo de 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14/03/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-01276:</b> Sudeban informa que se deben notificar de las fallas o incidencias que produzcan interrupción en los medios electrónicos de pagos, ofrecidos a los clientes, usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional.                                                                                                                                                            |
| 14/03/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-01275:</b> Sudeban informa que las maniobras y/o controles de cambios aplicados en la infraestructura tecnológica que originen interrupción o suspensión de los medios electrónicos de pagos, servicios y operaciones bancarias ofrecidos a los clientes, usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional, deben ser previamente autorizados por esa Superintendencia.              |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | CIRCULARES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 27/03/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-01536:</b> Sudeban resolvió extender el lapso de aplicación de la excepción regulatoria para la presentación de la Forma “A” Balance General de Publicación, establecida en el capítulo V “Estados Financieros” del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, conferida en la Circular SIB-II-GGR-GNP-07514 de fecha 09/09/2021.                                            |
| 18/04/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-PA-02256:</b> Sudeban informa que decidió revocar la autorización otorgada a la sociedad mercantil Consultel Telecommunications Of America Corp, C.A., para actuar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                                                                                                                               |
| 18/04/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-02154:</b> Sudeban prorrogó la suspensión del registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Servicios Rapidpago, C.A.                                                                                                                                                                                                                         |
| 27/04/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-PA-02480:</b> Sudeban informa que decidió revocar la autorización otorgada a la sociedad mercantil Caputo & Asociados Consultores Gerenciales, C.A. para actuar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                                                                                                                                  |
| 30/05/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-03244:</b> Sudeban informa los aspectos a considerar sobre la aplicación del Resultado Neto registrado en el “Superávit”.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 31/05/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-03325:</b> Sudeban informa que se deben notificar las fallas o incidencias que afecten en forma parcial o total los servicios ofrecidos a los clientes, usuarios y usuarias a través de las agencias, sucursales, oficinas o taquillas, así como aquellos que afecten la disponibilidad de los canales o medios de pago provistos para ellos en el Sistema Bancario Nacional. |
| 05/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-03636:</b> Aspectos a considerar en la aplicación de los beneficios netos originados por el efecto de la valoración de los activos y pasivos en moneda extranjera.                                                                                                                                                                                                                     |
| 05/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-03614:</b> Sudeban informa el horario para la atención a los clientes, usuarios y usuarias en toda la red de agencias, oficinas y sucursales del Sistema Bancario Nacional.                                                                                                                                                                                                            |
| 15/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-03884:</b> Sudeban informa que decidió revocar la autorización otorgada a la sociedad mercantil MONEYWAYS CORP ITFB, C.A., para actuar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                                                                                                                                                      |



## COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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

PRIMER SEMESTRE 2023

| OTROS              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA DE RECEPCIÓN | CIRCULARES                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 20/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-03917:</b> Sudeban informa que decidió revocar la autorización otorgada a la sociedad mercantil BIOPAGO ITFFB C.A., para actuar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                                               |
| 23/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-04116:</b> Sudeban aceptó la renuncia presentada y autorizó el cese de las operaciones solicitada por la sociedad mercantil BIOPAGO ITFB C.A., para operar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                    |
| 28/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-04202:</b> Sudeban resolvió extender el lapso de aplicación de la excepción regulatoria para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el capítulo V "Estados Financieros" del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias. |
| 29/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-04064:</b> Sudeban informa que decidió revocar la autorización otorgada a la sociedad mercantil YUMMYPAY ITFB, C.A., para actuar como una Institución de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).                                                              |
| 30/06/2023         | <b>CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-04262:</b> Sudeban ratifica el uso del factor adicional categoría 4 (firmas electrónicas) para la banca por internet y banca móvil.                                                                                                                             |



# INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS



# CONVOCATORIAS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO  
BS. 61.000.000,00

## CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

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 25 de septiembre de 2023 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 los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2023.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 30 de junio de 2023.

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

**NOTA:** La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso PP, cuadrante "B" del Edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 28 de agosto de 2023

RIF: J07013380-5



# CONVOCATORIAS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO  
BS. 61.000.000,00

## CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

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 25 de septiembre de 2023 a las 8:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situada en la Avenida Principal de Bello Monte, entre Calle Lincoln y Calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el Capital Social del Banco mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre el ajuste del valor nominal de las acciones del Banco, aumentándolo de Una Diezmilmillonésima de Bolívar (Bs. 0,0000000001) a Un Bolívar (Bs. 1,00) cada una.

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

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

**NOTA:** La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso PP, cuadrante "B" del Edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 28 de agosto de 2023  
RIF: J07013380-5

## CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

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 25 de septiembre de 2023 a las 9:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situada en la Avenida Principal de Bello Monte, entre Calle Lincoln y Calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

**ÚNICO:** Designación de los miembros de la Junta Directiva del Banco.

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

**NOTA:** La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso PP, cuadrante "B" del Edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 28 de agosto de 2023  
RIF: J07013380-5



## GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

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

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL

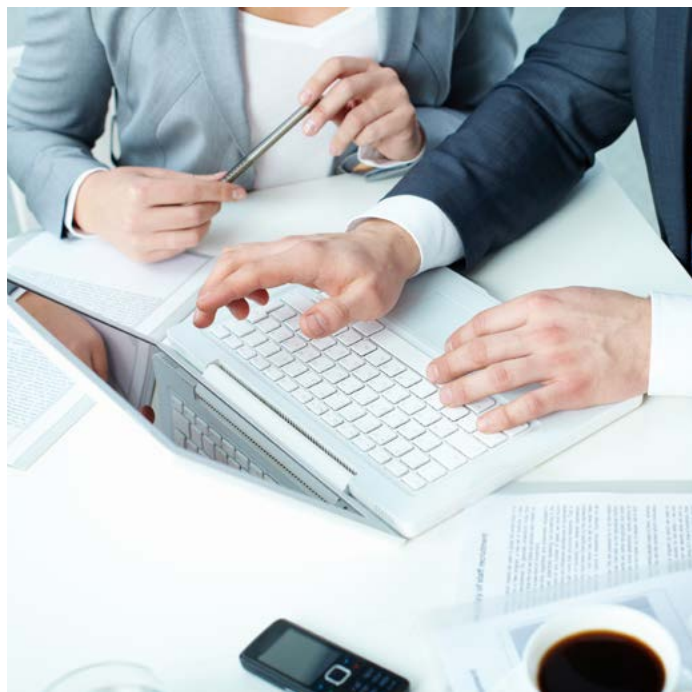
#### ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, SUDEBAN) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales, a fin de aplicar las mejores prácticas y estándares, nacionales e internacionales en la materia.

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente General, los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

#### 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 la Junta Directiva y fijar su remuneración; iii) Nombrar al Comisario Principal y su Suplente y establecer su remuneración; iv) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe de los Comisarios; v) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) 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; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuen-



# GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

cia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; viii) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) 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

Este órgano de Gobierno es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la LISB y demás disposiciones que al efecto dicte la Sudeban y con los estatutos sociales del Banco.

Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y

análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

## PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas, preside las deliberaciones de la Junta Directiva. Las ausencias del Presidente son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

## PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión y operación diaria del Banco y de sus servicios internos, debiendo informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones, así como cumplir y ejecutar las demás tareas que la Junta Directiva le señale.

## GERENTE GENERAL

Es el órgano ejecutivo con reporte a la Presidencia Ejecutiva que le acompaña en la gestión, supervisión y operación integral del Banco.

## COMITÉ EJECUTIVO

Corresponde a dicho comité garantizar la correcta ejecución de las metas del Banco; la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles; el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros; la aprobación de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos; definición de políticas para la prevención de delitos financieros, seguridad de la información y continuidad del negocio.



# GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

## OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM. Dentro de las principales funciones, se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) Diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, el Plan Operativo Anual; c) Presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como, las respuestas a las solicitudes de información

relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) Mantener relaciones institucionales con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención y control de LC/FT/FPADM; f) Desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia; entre otras.

## AUDITOR INTERNO

Es el responsable de evaluar 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 Sudeban.

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 normativa prudencial dictada por la Sudeban.



Debe 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. Sus funciones se encuentran atribuidas en la LISB y demás normas de rango sub-legal dictadas por el regulador bancario.



# GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

## COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las metas de la planificación estratégica, las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia.

### COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el 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 sugiere las estrategias financieras a corto y mediano 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 AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de monitorear la eficiencia del Sistema de Control Interno sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, informar y dar opinión sobre los informes, las auditorías e inspecciones realizadas y verificar que se ha dado solución a las observaciones planteadas.

La información que facilita el Comité de Auditoría promueve la cultura de control interno en la Organización y contribuye al mejoramiento de la gestión y eficiencia de las operaciones, así como al fortalecimiento de las políticas, normas y procedimientos ajustados al marco regulatorio vigente.

El Comité de Auditoría se deriva de los Estatutos del Banco, de la LISB y de las Normas dictadas por la Superintendencia. Su estructura se ajusta a la normativa vigente y a las mejores prácticas internacionales, permitiendo una gestión transparente, basada en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, empleados y demás partes interesadas de la Institución.

### COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

El objetivo de este comité abarca los siguientes aspectos: (i) Decidir sobre las solicitudes de crédito que le sean presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones vigentes en esta materia; (ii) Decidir sobre la aprobación y liberación de garantías de crédito, y (iii) Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociación incluye, de manera enunciativa, modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por este Comité. Adicionalmente, presenta ante la Junta Directiva un reporte mensual de las aprobaciones de crédito de acuerdo a los niveles de autonomía.

### COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIONES

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva y se le atribuyen responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de selección, nombramiento de los miembros de Junta Directiva, además de desarrollar el enfoque de manejo estratégico del talento humano ejecutivo, en términos de compensación, desarrollo y sucesión.



# GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

## COMITÉ DE RIESGOS

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, a través de un sistema que comprende objetivos, propuestas de políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos generados por sus operaciones.

## COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia cuya 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, propone las políticas bajo los principales estándares en el área de tecnología.

## COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

### COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su objetivo es diseñar y coordinar las estrategias de actuación en el ámbito de mercadeo y comunicaciones del Banco, alineadas con el plan estratégico y las metas del negocio, así como, lo relacionado con estudios de marca, campañas, promociones de los diferentes productos y servicios, plan de comunicaciones y la política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

### COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando por que los mismos estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor del portafolio. Igualmente, es la instan-



cia responsable de que el portafolio de proyectos e inversiones que será presentado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: (i) impacto en el logro de la estrategia; (ii) valor generado para la Organización; (iii) continuidad y riesgo de negocio; (v) cumplimiento de regulaciones; (vi) viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vii) razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas y (viii) control y seguimiento del portafolio de proyectos e inversiones aprobados.

### COMITÉ DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de ejecutar los procesos de la gestión presupuestaria y procura del Banco, desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

PRIMER SEMESTRE 2023

CARACAS, 15 DE AGOSTO DE 2023

### A LOS ACCIONISTAS Y LA JUNTA DIRECTIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

En nuestro carácter de Comisarios, designados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 28 de Marzo de 2022, 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, cumplimos con Informarles, que hemos examinado el Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2023, 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 a los informes de los Auditores Independientes Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), emitidos en fecha 04 de agosto de 2023, que debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este Informe.

### RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN Y DE LOS RESPONSABLES DEL GOBIERNO DEL BANCO EN RELACIÓN CON LOS ESTADOS FINANCIEROS

La gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y del control interno que la dirección considere necesario, para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relati-

vas al negocio y utilizando las bases de contabilidad aplicables a un negocio en marcha, excepto si la dirección tiene la intención de liquidar el Banco o de cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista.

La dirección del Banco es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Institución.

### RESPONSABILIDAD DE LOS COMISARIOS

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de estos estados financieros con base en nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos 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. Nuestra revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2023, Estado 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 del Comité 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 y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, 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 emitimos en este Informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 30 de junio de 2023, se basan principalmente en la revisión efectuada por la firma Adrianza,



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

Rodríguez, Céfaló & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), auditores independientes del Banco, por el mismo período, cuyos informes fueron emitidos en fecha 04 de agosto de 2023, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

- I. Estados Financieros al 30 de junio de 2023 y Dictamen de los Contadores Públicos Independientes.
- II. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos al 30 de junio de 2023.
- III. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15 (Del 1° de enero al 30 de junio de 2023).
- IV. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 (Del 1° de enero al 30 de junio de 2023).
- V. Informe sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información No Financiera (Del 1° enero al 30 de junio de 2023).
- VI. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Del 1° de enero al 30 de junio de 2023).
- VII. Informe Especial sobre los Estados Financieros al 30 de junio de 2023.
- VIII. Memorandum de Recomendaciones Sobre Procedimientos de Contabilidad y Control Interno al 30 de junio de 2023.

Adicionalmente, los juicios y opiniones que emitimos en este informe, se basan en los siguientes documentos:

- a) Informe de Gestión del Primer y Segundo Trimestre de 2023 del Oficial de Cumplimiento.
- b) Informe Semestral del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2023.

## RECOMENDACIÓN

Con base en nuestra revisión y la opinión de los Auditores Independientes, Firma Adrianza, Rodríguez, Céfaló & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Mazars), los Estados Financieros *in comento*, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del semestre terminado el 30 de junio de 2023, el resultado de sus operaciones, el movimiento en las cuentas de patrimonio y el flujo 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 nos permite recomendar su Aprobación.

## PÁRRAFO DE ÉNFASIS

Sin modificar nuestra opinión llamamos la atención a lo que se explica más ampliamente en notas a los estados financieros que se acompañan, en referencia a los siguientes asuntos:

- El Banco, como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara y presenta sus estados financieros de conformidad con el marco contable establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el cual presenta



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

diferencias significativas y generalizadas respecto a los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela. En la nota 2 a los estados financieros, el Banco ha identificado los diferentes criterios de valuación y exposición más significativos.

- El Banco Central de Venezuela ha emitido normas relativas al encaje legal para el sector bancario, las cuales pueden afectar la intermediación financiera y los resultados. En las Notas 1 y 3 a los estados financieros adjuntos, el Banco ha identificado los aspectos más importantes a este respecto.

## OTRAS MATERIAS A SER INFORMADAS

- 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 Reservas, 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 N° HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), conforme lo establece la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.
- Durante el período examinado, no hemos recibido denuncias por parte de algún accionista y tampoco

hemos sido informados por alguno de ellos, de la existencia de circunstancias, que, a nuestro juicio, debiliten o tengan el potencial de debilitar la condición financiera de la Institución.

- Como parte de nuestra evaluación efectuamos la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023. Al respecto se destaca:

1. Circular Recibida de la Sudeban, oficio N° SIB-II-GGR-GNP-00335, de fecha 18 de enero de 2023, relativa a que Sudeban informa que las Instituciones Bancarias podrán otorgar créditos en moneda nacional a sus clientes, con los recursos provenientes de una porción de las captaciones de fondos en moneda extranjera, hasta un máximo equivalente al treinta por ciento (30%) de dichas captaciones.
2. Comunicación enviada a la Sudeban N° SIB-II-GGR-GA-00418, de fecha 07 de febrero de 2023. Acuse: El Banco notifica a Sudeban que una vez registradas las Actas de las Asambleas Extraordinarias de Accionistas celebradas en fecha 21 de febrero, 22 de marzo, 30 de abril, 28 de mayo, 31 de julio, 31 de agosto, 27 de septiembre, 19 de octubre y 23 de noviembre, todas del año 2018, 26 de marzo y 26 de septiembre de 2019, 26 de marzo y 24 de septiembre de 2020, 22 de marzo y 22 de septiembre de 2021 y 28 de marzo de 2022, se estarán remitiendo copia de las mismas protocolizadas ante el registro correspondiente.
3. Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-01082, de fecha 01 de marzo de 2023, donde Sudeban autoriza ejecutar los controles de cambios tecnológicos solicitados en el crono-



## INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

grama de la maniobra denominada “Continuidad de la Puesta en Producción de la Actualización del Release de IST Switch 7.7”, que soporta los servicios de Puntos de Venta (POS) y Pago Móvil Interbancario.

4. Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-GGR-GA-02401, de fecha 25 de abril de 2023, donde Sudeban emite consideraciones sobre las designaciones y ratificaciones de los miembros de la Junta Directiva de esta Entidad Bancaria para el período 2022-2025.
5. Comunicación enviada a SUDEBAN, S/N, de fecha de recepción 03 de mayo de 2023, referente al trámite de inscripción ante el Registro Mercantil de las actas de asambleas ante el SAREN, las cuales guardan relación con el proceso de aporte de capital realizado por los accionistas de Banesco durante los años 2018, 2020 y 2022.
6. Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-CCSB-04267, de fecha 30 de junio de 2023, donde la Sudeban remite el Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Inspección Especial, la cual tuvo por objetivo evaluar y constatar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos llevados a cabo por el Banco, en materia de Calidad de Servicio Bancario.

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2023, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

| ASAMBLEAS      | NOTAS | FECHA               |
|----------------|-------|---------------------|
| Ordinaria      | 1     | 27 de marzo de 2023 |
| Extraordinaria | 2     | 27 de marzo de 2023 |
| Extraordinaria | 3     | 20 de junio de 2023 |

**1. Puntos Tratados: Primero:** Considerar y Resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2022. **Segundo:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 31 de diciembre de 2022. **Tercero:** Considerar y resolver la remuneración aplicable para el año 2023 del Comisario Principal y su Suplente, designados en Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de marzo de 2022. **Cuarto:** Considerar y Resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco mediante el decreto, distribución y pago de acciones. **Quinto:** De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al Capital Social.

**2. Puntos Tratados: Primero:** Designación de miembros de la Junta Directiva del Banco.

**3. Puntos Tratados: Primero:** Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco. **Segundo:** De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al capital social.

Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a la Asamblea Ordinaria y a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 27 de marzo de 2023.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2023, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

| Acta de Reunión de Junta Directiva | Fecha                 |
|------------------------------------|-----------------------|
| 1.520                              | 06 de enero de 2023   |
| 1.521                              | 31 de enero de 2023   |
| 1.522                              | 28 de febrero de 2023 |
| 1.523                              | 30 de marzo de 2023   |
| 1.524                              | 25 de abril de 2023   |
| 1.525                              | 31 de mayo de 2023    |
| 1.526                              | 29 de junio de 2023   |

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de Reunión de Junta Directiva, correspondientes al primer semestre del año 2023, pudimos observar todos los puntos tratados y aprobados en cada una de las reuniones, también pudimos constatar la asistencia de los integrantes de la Junta Directiva del Banco y de su secretaría en cada una de las reuniones antes identificadas.



## REVISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS AL 30 DE JUNIO DE 2023

Con base en la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 30 de junio de 2023, consideramos mencionar los siguientes aspectos:

### RÉGIMEN REGULATORIO

#### DISPONIBILIDADES

El grupo de “Disponibilidades” está representado por importes, en moneda nacional y extranjera, mantenidos a la vista en efectivo en el Banco Central de Venezuela (BCV), y en bancos nacionales y del exterior por un total de Bs. 7.118.323.563, que incluyen US\$ 136.441.001 (Bs. 4.077.355.709, que incluyen US\$ 127.397.105, al 31 de diciembre de 2022). Las disponibilidades están sujetas al propósito o destino exigido o permitido en las regulaciones vigentes, como se describe a continuación:

#### A. ENCAJE LEGAL

El Banco debe mantener depositado en el BCV un encaje legal mínimo del 73% de las obligaciones netas en moneda nacional y del 31% de las obligaciones netas en moneda extranjera. De acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 22-01-01 emitida por el BCV, aquellas obligaciones derivadas de las captaciones recibidas en moneda extranjera en el sistema financiero nacional, no computarán a los efectos de la constitución del encaje legal. A la posición de encaje así resultante, el BCV deduce operaciones originadas con otras instituciones bancarias, los montos liquidados con ocasión de la adquisición de títulos de cobertura a sus clientes, los montos derivados de operaciones de venta de divisas bajo el mecanismo de intervención cambiaria y los costos financieros acumulados que se ocasionen como consecuencia de los déficits que hayan ocurrido, si los hubiere.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

Las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje deben pagar al BCV un costo financiero calculado diariamente por este Instituto. Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, el Banco reconoció por este concepto Bs. 25.369.264, que se presenta en “Gastos operativos varios”.

El encaje legal requerido por el BCV asciende a Bs. 2.825.217.775, que se presenta en la cuenta de “Disponibilidades – Banco Central de Venezuela”.

## B. INTERVENCIÓN CAMBIARIA, MESA DE CAMBIO Y MENUDEO

De acuerdo con lo establecido en la regulación cambiaria, el Banco mantiene disponibilidades en moneda extranjera en su condición de operador cambiario, cuyos saldos son como sigue:

| Disponibilidades destinadas a operaciones cambiarias (Nota 1)                                                | 30-06-23<br>(En Bolívares) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Efectivo: para operaciones de mesa de cambio y menudeo (US\$ 4.565.951 y US\$ 2.118.617, respectivamente)    | 127.600.794,00             |
| Banco Central de Venezuela (BCV): Intervención Cambiaria (US\$ 1.493.004 y US\$ 29.823.428, respectivamente) | 41.723.738,00              |
| <b>Total</b>                                                                                                 | <b>169.324.532,00</b>      |

## C. DISPONIBILIDADES EN MONEDA EXTRANJERA

En el marco del Convenio Cambiario N° 1, las “Disponibilidades” incluyen recursos recibidos de captaciones del público en moneda extranjera que se presentan en las cuentas de “Efectivo” y “Bancos y corresponsales del exterior”.

## INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES

### A. COLOCACIONES EN EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y OPERACIONES INTERBANCARIAS

Las colocaciones interbancarias corresponden a operaciones overnight con otras instituciones financieras del país, presentadas a su valor nominal por un total de Bs. 50.0000.000, que es similar a su valor razonable, devengan una tasa de interés del 40% anual y tienen vencimiento en julio de 2023.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, las colocaciones interbancarias generaron ingresos financieros por Bs. 13.416.609, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de Ingresos financieros” en el estado de resultados.

### B. INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO

Las “Inversiones en Títulos Valores Mantenidas hasta su Vencimiento” corresponden a títulos de deuda pública nacional y externa, sobre los cuales el Banco tiene la intención firme y la capacidad de mantenerlos hasta su vencimiento.

El Banco mantiene títulos valores emitidos o avalados por la Nación o entidades del Estado venezolano que se presentan como “Inversiones mantenidas al vencimiento” al costo amortizado, con vencimiento en 2027 y 2037, cuyos rendimientos acumulados se encuentran pendientes del pago por parte del emisor. El 22 de mayo de 2020, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02735, la SUDEBAN autorizó al Banco a registrar en la subcuenta “Otras Cuentas de Registro”, el devengo de los rendimientos por cobrar relacionados con los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), a partir del cupón que venció el 12 de abril de 2020, y reconocer el ingreso cuando sea recibido el pago de los cupones. En consecuencia, al



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

30 de junio de 2023, el Banco mantiene rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores por Bs. 23.758.738 que se presentan en cuentas de orden.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, el Banco reconoció ingresos por Bs. 13.946.231 por amortización de descuentos en inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento, los cuales se presentan como “Ganancia en valoración de inversiones en títulos valores” en el grupo de “Otros Ingresos Operativos”

## C. INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA

Las Inversiones de Disponibilidad Restringida están representadas, principalmente, por depósitos a plazo mantenidos en instituciones financieras del exterior, para garantizar las operaciones relacionadas con los contratos de licencia sobre el uso no exclusivo y libre de las marcas de tarjetas de crédito VISA, MasterCard y American Express.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, los depósitos a plazo generaron ingresos financieros por Bs. 6.799.621, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de “Ingresos financieros”.

El fideicomiso del Fondo Social para Contingencias mantenido en el Banco Exterior, C.A., ha sido creado en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario para garantizarle a los trabajadores el pago de sus acreencias laborales en caso de que se acuerde la liquidación de la institución bancaria.

## D. CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES Y OTROS

La custodia de títulos de deuda está en las siguientes instituciones: BCV, Caja Venezolana de Valores, C.A., Banco Exterior, C.A. Banco Universal (Fondo Social

para Contingencias), PNC Financial Service Group, JP Morgan Chase Bank y American Express y Banesco Banco Universal, C.A.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, no se efectuaron transferencias entre las categorías de inversión.

## CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos está constituida, principalmente, por préstamos otorgados a personas naturales y entidades privadas, que incluye créditos comerciales, microcréditos y créditos CPUN expresados en bolívares ajustados al valor del IDI, y créditos al consumo en bolívares nominales.

### A. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Al 30 de junio de 2023, el saldo de la cartera de créditos incluye Bs. 822.270.582, correspondiente a las variaciones de créditos UVC reconocidas en el grupo “Ajustes al patrimonio”, netas de provisiones asociadas con variaciones de cartera de crédito.

Al 30 de junio de 2023, el Banco no mantiene créditos indexados, créditos cuota balón ni operaciones de reporto, conforme con lo establecido en la Resolución N° 310-11 del 1° de diciembre de 2011, en la cual se establece las medidas de carácter temporal para el diferimiento de gastos originados por la culminación de obras de proyectos inmobiliarios por parte de las instituciones bancarias, que fueron expropiados, ocupados e intervenidos por parte del Estado Venezolano.

La cartera inmovilizada sobre la cual no se acumula intereses, representada por créditos vencidos y en litigio asciende a Bs. 9.978.359. Los intereses no reconocidos sobre dicha cartera durante el semestre ascienden a Bs. 44.360, los cuales se presentan en cuentas de orden.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

## CARTERA OBLIGATORIA

### CARTERA PRODUCTIVA ÚNICA NACIONAL (CPUN)

Durante el primer semestre de 2023, el Banco reconoció Bs. 98.445.247, en la cuenta “Ingresos por cartera de créditos”, por cargo especial del 20% al momento de liquidación de préstamo agrícola de la cartera CPUN. Al 30 de junio de 2023, la CPUN incluye Bs. 179.977.976, por concepto de variaciones de créditos determinadas según lo establecido por el BCV y reconocidas en el grupo “Ajustes al patrimonio”.

### CARTERA MICROFINANCIERA

Al 30 de junio de 2023, se pudo observar que la cartera microfinanciera, está conformada por 883 deudores, 895 créditos otorgados, con una tasa de interés máxima del 16%, el porcentaje mantenido para esta cartera es del 5,53%, superior al porcentaje requerido (3%).

### PROVISIÓN PARA LA CARTERA DE CRÉDITOS

La Provisión para la Cartera de Créditos incluye provisiones genérica y anticíclica por un total de Bs. 77.209.798. Adicionalmente, el Banco mantiene una provisión genérica voluntaria, determinada con base en sus propias estimaciones de riesgo por Bs. 10.897.633 para cubrir pérdidas eventuales de cartera de crédito.

## INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS

El Banco reconoció ganancias netas por participación patrimonial en afiliadas por Bs. 9.109.689, las cuales se presentan en “Otros Ingresos Operativos” por Bs. 10.645.247 y en “Otros Gastos Operativos” por Bs. 1.535.558. Al cierre del semestre, dicha ganancia neta por participación patrimonial fue transferida al “Superávit Restringido”, de acuerdo con lo establecido en las normativas prudenciales.

## BIENES DE USO

El 26 de octubre de 2022, mediante Oficio SIB-II-GGIB-PV-GIBPV6-07855, la SUDEBAN autorizó al Banco a realizar una revaluación de activos hasta por el monto de Bs. 240.000.000. En consecuencia, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, la cuenta de “Edificaciones e Instalaciones” se incrementó por esa cantidad, con crédito a la cuenta de “Ajustes al patrimonio” que se incluye en la sección del “Patrimonio”. De acuerdo con la normativa bancaria vigente, el saldo del Superávit por revaluación no puede ser capitalizado ni utilizado por ningún concepto. Dicha revaluación se deprecia con base en la vida restante del activo y es inferior al valor razonable del inmueble determinado por el perito evaluador.

El Banco traspasó de “Obras en ejecución” a “Edificaciones e instalaciones” Bs. 37.951.431, relacionadas con mejoras realizadas a la red de agencias y sede principal, por encontrarse estas totalmente culminadas.

El Banco reconoció gastos de depreciación por Bs. 14.390.151, que se presentan en el estado de resultados en el grupo “Gastos Generales y Administrativos”, el cual incluye el gasto de depreciación del monto revaluado por Bs. 3.469.861.

## OTROS ACTIVOS

Los “Anticipos a Proveedores” están relacionados, principalmente, con desembolsos a consultores para proyectos de índole tecnológico, infraestructura y proveedores por servicios y bienes diversos, entre otros.

Los otros gastos pagados por anticipado están representados, principalmente, por mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de sistemas del Banco, honorarios por servicios contratados, pólizas de seguro y alquileres de agencias, entre otros.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

Los “Otros Gastos Diferidos” se componen, principalmente, de costos atribuibles a desarrollos tecnológicos por Bs. 350.041.694.

Los gastos de amortización de gastos diferidos ascienden a Bs. 38.965.034.

Las “Operaciones de Crédito Inmediato” son efectuadas a través de los sistemas de pagos de la Cámara de Compensación Electrónica del BCV. Estas partidas son compensadas el primer día hábil después del cierre.

El Banco registra provisiones sobre los otros activos con base en análisis de recuperación y antigüedad.

## CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Las captaciones del público incluyen Bs. 883.821.453 de entidades oficiales, que representan 10,18% de las captaciones del público.

Las captaciones del público incluyen US\$ 104.035.253, equivalentes a Bs. 2.907.385.768, provenientes de operaciones en el país que se presentan como “Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad” en los balances generales adjuntos. En el marco del Convenio Cambiario N° 1, los recursos provenientes de captaciones del público que no han sido vendidos para otorgar créditos UVC, según los lineamientos establecidos por la SUDEBAN en su Circular SIB-II-GGR-GNP-00335 del 18 de enero de 2023, se mantienen en “Disponibilidades” por un monto de US\$ 85.901.633, equivalentes a Bs. 2.400.621.563.

Las “Captaciones del Público” generaron gastos por intereses por Bs. 79.024.535.

## OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, el Banco registró gastos por otros financiamientos obtenidos por Bs. 24.991.494, que se presentan en el grupo de “Gastos Financieros” en los estados de resultados adjuntos.

## ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS

Las “Cuentas por Pagar por Servicios” se originan, principalmente, de las siguientes operaciones propias de la actividad bancaria: cuentas a pagar a clientes por concepto de obligaciones producto de las operaciones de intermediación y custodia de títulos valores en el mercado secundario y del adeudo de intereses de los títulos valores propiedad de sus clientes, por US\$ 25.816.497 equivalentes a Bs. 721.471.935; procesamiento de servicios de pago a proveedores, nóminas, domiciliaciones y transferencias a través de canales electrónicos por Bs. 340.594.918, y por procesamiento de tarjetas de crédito y débito en puntos de venta del Banco en establecimientos comerciales por Bs. 157.997.702. Las cuentas por pagar relativas a servicios y medios de pago son liquidadas durante los primeros días del mes siguiente al cierre.

Las “Partidas por Aplicar” incluyen, principalmente, impuestos recaudados por pagar a la Tesorería Nacional por Bs. 72.405.322, los cuales son enterados los primeros días del mes siguiente al cierre.

## PATRIMONIO

### A. CAPITAL PAGADO

Con fecha 15 de diciembre de 2022, mediante Oficios SIB-II-GGR-GA-09305, SIB-II-GGR-GA-09306, SIB-II-GGR-GA-09308 y SIB-II-GGR-GA-09309, la SUDEBAN autorizó los aumentos de capital social pendientes de años anteriores por un total de Bs. 60.999.999, los



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

cuales se registraron con cargo a “Aportes Patrimoniales No Capitalizados”, representados por aportes en efectivo de Bs. 39.000.799 y el superávit restringido por Bs. 21.999.200. En consecuencia, al 30 de junio de 2023, el capital social asciende a Bs. 61.000.000, totalmente suscrito y pagado, representado por 610.000.000.025.000.000 acciones comunes nominativas, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001.

El 30 de junio de 2023, la SUDEBAN emitió la Resolución N° 029.23, mediante la cual modifica y deroga la Resolución N° 014.22 del 10 de marzo de 2022, respecto al capital social mínimo que deben mantener las instituciones bancarias para constituirse y operar en el país. En este sentido, establece que el capital social mínimo no debe ser menor al mayor monto que resulte de los siguientes indicadores:

## INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO PRIVADO

- a) Banco Universal deberá estar suscrito y pagado el equivalente a un 1.200.000 veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicada por el BCV, si tienen su asiento principal en el Área Metropolitana de Caracas, así como en las ciudades de Guarenas - Guatire, San Antonio de los Altos, Carrizal, Los Teques, Los Valles del Tuy y en el estado La Guaira; de al menos 1.000.000 de veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el BCV si están situados en cualquier jurisdicción del país y han obtenido de la Sudeban la calificación de banco universal regional.
- b) Las instituciones del sector bancario privado deberán mantener un capital social mínimo, suscrito y pagado totalmente en dinero en efectivo, no menor del equivalente al 3% del Total del Activo reflejado en los estados financieros correspondientes al cierre del ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre del año inmediato anterior.

- c) El capital social mínimo para funcionar y operar se ajustará de forma anual, durante los primeros 6 meses de cada año. Los Bancos cuyo capital social se encuentren por debajo del monto mínimo requerido deben realizar aportes en dinero en efectivo con recursos propios de los accionistas, los cuales no podrán ser inferiores al 60% del monto a ser incrementado y efectuar capitalización de los resultados acumulados hasta un 40% del referido monto.

## APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS

En Asamblea General Extraordinaria celebrada el 20 de junio de 2023, los accionistas aprobaron aumentar el capital social en Bs. 165.000.000 para situarlo en Bs. 226.000.000, mediante la emisión de 1.649.999.999.975.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, las cuales serán suscritas y pagadas, de la siguiente manera: 659.999.999.975.000.000 acciones mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones y 990.000.000.000.000.000 nuevas acciones, nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, las cuales serán suscritas y pagadas, en efectivo, por los actuales accionistas del Banco. En consecuencia, durante el primer semestre de 2023, el Banco recibió aportes en efectivo de sus accionistas por Bs. 99.000.000, como se presentan en el grupo de “Aportes patrimoniales no capitalizados” y se encuentra a la espera de las correspondientes autorizaciones por parte de los organismos de regulación y supervisión bancaria para su registro como capital social.

## RESERVAS DE CAPITAL

### RESERVA LEGAL

El Banco debe transferir a la reserva legal un mínimo del 20% de la utilidad neta de cada período hasta alcanzar el 50% del capital social. Cuando se haya al-



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

canzado este límite, deberá destinarse no menos del 10% de las utilidades líquidas de cada semestre, para aumentar el fondo de reserva legal hasta que la misma alcance el 100% del capital social. Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, el Banco transfirió a la reserva legal Bs. 60.999.999 y alcanzó así el límite referido.

## OTRAS RESERVAS OBLIGATORIAS

El Banco debe constituir un Fondo Social para Contingencias por el equivalente al 10% del capital social mediante la constitución de un fideicomiso, en efectivo, en otra institución financiera nacional. Este porcentaje se alcanza con aportes semestrales por el equivalente al 0,5% del capital social menos el importe de intereses que genere el fideicomiso, de acuerdo con lo establecido por la SUDEBAN en la Resolución N° 305.11 del 28 de noviembre de 2011. El Banco traspasó a otras reservas obligatorias la cantidad de Bs. 305.000 por este concepto, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023 y reconoció los intereses devengados de dicho fideicomiso por Bs. 10.381.

## AJUSTES AL PATRIMONIO

Las ganancias o pérdidas en cambio acumuladas que se incluyen en las cuentas de “Ajustes al Patrimonio” pueden ser utilizadas con base en lo establecido en la normativa prudencial vigente y con la previa autorización de la SUDEBAN. El superávit por revaluación no puede ser utilizado bajo ningún concepto.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, el Banco traspasó ganancias cambiarias realizadas que mantenía en patrimonio a la cuenta de “Otros Ingresos Operativos”, por la cantidad de Bs. 227.674.628, de conformidad con la autorización recibida por parte de la SUDEBAN, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02853 del 08 de mayo de 2023.

## SUPERÁVIT POR APLICAR

En Asambleas Ordinarias del 27 de marzo de 2023 y del 27 de septiembre de 2022, los accionistas aprobaron un decreto de dividendos en efectivo por Bs. 115.900.000 y Bs. 18.700.000, respectivamente, con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2022 y 30 de junio de 2022, respectivamente.

## INSTRUMENTOS FINANCIEROS FUERA DE BALANCE Y OTRAS CUENTAS DE ORDEN

### CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS -INSTRUMENTOS FINANCIEROS FUERA DE BALANCE-

El Banco mantiene líneas de crédito de utilización automática emitidas para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, previa evaluación de los riesgos crediticios, que constituyen compromisos de crédito por Bs. 126.226.826, los cuales se presentan como “Cuentas Contingentes Deudoras”.

Estas líneas de crédito de utilización automática son consideradas como no obligantes, debido a que el Banco mantiene discreción total y absoluta de revocar estos compromisos en caso de deterioro de crédito, por lo que la Gerencia considera que no hay riesgo crediticio inmediato y, por tanto, no generan provisiones para riesgos contingentes.

## ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS

Los fondos fideicomitidos de entidades del sector público representan el 45,30% del total del patrimonio asignado a los fideicomisos, uno de los cuales representa el 25% del patrimonio asignado a los fideicomisos.

De acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales, los intereses devengados por las inversiones del fideicomiso son abonados en las cuentas corrientes de los fideicomitentes o beneficiarios, o



## INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

bien capitalizados, si así fuere instruido por estos. Los resultados de los fideicomisos de prestaciones sociales se mantienen hasta tanto se proceda al cierre del ejercicio económico del fondo del fideicomitente. Una vez llegado el plazo de cierre se abona o se capitaliza a la cuenta del fideicomitente o beneficiario.

De acuerdo con el artículo 72 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las instituciones bancarias deberán informar, por lo menos semestralmente, los fondos invertidos y administrados a los fideicomitentes.

—**Límite máximo de la totalidad de los fondos fideicomitados:** De acuerdo con la Resolución N° 083.12 publicada en Gaceta Oficial N° 39.941 del 11 de junio de 2012, la totalidad de los fondos fiduciarios que se muestra en la cuenta “Patrimonio asignado a los fideicomisos” no podrá exceder 5 veces el total del patrimonio de la institución fiduciaria, excluyendo el saldo de la cuenta “Aportes para incrementos de capital”. Al 30 de junio de 2023, la totalidad de los fondos fideicomitados no excede la referida relación patrimonial.

—**Cartera de Créditos:** La “Cartera de Créditos” está conformada por préstamos vigentes otorgados a beneficiarios de los contratos de fideicomisos de prestaciones sociales por Bs. 1.959.424, los cuales tienen garantías sobre los aportes que constituyen el patrimonio del Fideicomiso.

### CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat y sus normas de operaciones, establece lo relacionado con los planes, programas, proyectos, obras y acciones requeridas para la construcción de vivienda y hábitat, dirigi-

dos, principalmente, a familias que reciban asistencia habitacional de distintos tipos y en forma masiva. Los Fondos de Ahorro para la Vivienda comprenden principalmente los ahorros mensuales y obligatorios del trabajador y los aportes mensuales y obligatorios de los patronos a la cuenta de cada trabajador del sector público y privado. Los préstamos adquiridos bajo esta condición devengan una tasa de interés anual preferencial y deben mantener colocados en fondos fiduciarios la totalidad de los recursos no otorgados en financiamiento, producto de los aportes del ahorro habitacional.

Al 30 de junio de 2023, el Banco mantiene fideicomisos de inversión en el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) por Bs. 1.928.669, producto de los recursos no utilizados de los depósitos de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

### OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

**Garantías Recibidas:** están representadas, principalmente, por fianzas de personas naturales y jurídicas y garantías de otras instituciones financieras por Bs. 45.681.037.072 y Bs. 658.540.992.

**Custodias Recibidas:** incluyen títulos valores de clientes recibidos en custodia en su condición de intermediario de valores conformado por Títulos de Cobertura emitidos por el BCV, de conformidad con las convocatorias en el mercado monetario realizada por dicho instituto, que serán mantenidos bajo custodia hasta su vencimiento; acciones, bonos y otros títulos y servicios de custodia de divisas con clientes.

**Otras Cuentas de Registro:** son aquellas que la Gerencia considera que permiten un mejor control interno y que no representan riesgos contingentes para el Banco. Están constituidos, principalmente, por cartas de crédito pendientes de liberación, saldos de divisas del año 2015 pendientes de asignación que se encuentran



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

en trámite ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX) y títulos valores vencidos y castigados e intereses devengados por cobrar vencidos.

## CONTINGENCIAS

### A. CONTINGENCIAS JUDICIALES

Al 30 de junio de 2023 existen acciones judiciales, civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 6.850.781.225, que corresponden a demandas por daños y perjuicios, materiales y morales ejercidas contra el Banco, en las que se han presentado oportuna y suficientemente las defensas correspondientes en todas las instancias y fases del proceso, estimándose decisiones favorables para el Banco. En función de las probabilidades de éxito al 30 de junio de 2023 la provisión mantenida por el Banco a los efectos de precaver cualquier decisión adversa asciende a Bs. 1.487.949, incluida en la cuenta contable “Provisiones por litigios pendientes”.

### B. OTRAS

Al 30 de junio de 2023, el Banco tiene otras contingencias derivadas de fiscalizaciones en materia de impuestos y otros tributos y de procedimientos administrativos por Bs. 73, sobre los cuales ha presentado sus respectivas defensas, alegatos y/o recursos de anulación ante las instancias administrativas y judiciales, según el caso. El Banco está a la espera de una decisión definitivamente firme en cada uno de ellos, sobre los que estima una decisión favorable; sin embargo, mantiene provisiones por Bs. 149.625, para cubrir estas contingencias que se presentan en el grupo de “Acumulaciones y Otros Pasivos”.

## SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Los montos reflejados en dólares incluyen montos menores en euros, presentados a su contravalor en dólares.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2023, el Banco reconoció ganancias en cambio no realizadas por valuación de saldos en moneda extranjera por un monto neto de Bs. 1.008.624.249 y ganancias realizadas, principalmente, por operaciones en su condición de operador cambiario por un total de Bs. 702.620.054, que se presentan en la cuenta “Ajustes al Patrimonio”, en la sección de Patrimonio. De conformidad con lo autorizado por la SUDEBAN, el Banco transfirió ganancias en cambio a resultados por Bs. 227.674.628 las cuales se presentan como una deducción de las ganancias en cambio del semestre en el estado de movimiento de las cuentas de patrimonio adjunto.

La normativa legal vigente establece que los bancos universales deben mantener sus posiciones netas en moneda extranjera dentro de los límites que establezca el BCV. El 08 de abril del 2019, mediante Oficio VOI-GOC-DNPC-004, el BCV dispuso que la posición global neta activa o larga en moneda extranjera no estará sujeta a límite máximo temporalmente.

## RESPONSABILIDAD DEL BANCO EN EL PROCESO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LIQUIDEZ

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que en el “Manual de Riesgo de Liquidez”, “Manual de Políticas y Lineamientos Corporativos de la VPAIR”, “Manual de Organización de la VPAIR”, y “Manual de Sistemas de Información de la VPAIR”, se describen las estrategias de gestión y administración del riesgo de liquidez, los cuales presentan contenido en cuanto a los siguientes aspectos establecidos en el artículo 4 de la Resolución N° 136.15:



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

- a) Mecanismos y metodologías de información diseñadas para identificar, medir, valorar, monitorear, controlar, informar y revelar el riesgo de liquidez.
- b) Constitución de un Comité de Activos y Pasivos que monitorea la correspondencia entre los activos y pasivos a fin de minimizar un posible impacto en la exposición de riesgo de liquidez y de una dependencia para supervisar el riesgo de mercado y liquidez.
- c) Presentación de los reportes integrales, en el cual se incluyen los controles y seguimientos de la gestión y administración del riesgo de liquidez al ALCO, Comité de Riesgos y Junta Directiva.
- d) Fuentes de información para obtener la data necesaria para los análisis de riesgo de liquidez con frecuencia diaria.
- e) Un Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez.

Adicionalmente, observaron que el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR”, contiene el organigrama de la VPAIR, estableciendo una estructura operativa principal que incluye a la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez como área funcional para la administración del riesgo de liquidez, conformada por el Gerente Ejecutivo, Especialistas de Administración de Riesgos de Mercado y Liquidez y Especialistas de Gestión de Riesgo. Los perfiles, objetivos, funciones y roles de cada cargo de la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, están expresamente definidas dentro del “Manual de Organización de la VPAIR”, de acuerdo con lo requerido en el artículo 5 de la Resolución N° 136.15. Los citados Manuales fueron revisados y ratificados por el Comité de Riesgos como se evidencia en el acta del 29 de mayo de 2023.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que en el “Manual de Riesgo de Liquidez” incluye las políticas y procedimientos para la adecuada gestión y administración integral del riesgo de liquidez, que se especifican en el artículo 6 de la Resolución N° 136.15, como fue aseverado por la Gerencia y, adicionalmente, observaron que:

El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores para valorar, monitorear, controlar y revelar situaciones que supongan fuentes potenciales de riesgo de liquidez.

- a) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores y criterios de valoración considerando los plazos de vencimiento de sus activos y pasivos. Observaron el cálculo del Coeficiente de Financiación Estable Neta (NSFR), el cual considera las posiciones fuera de balance.
- b) Para la administración del riesgo de liquidez, se utiliza la información que se deriva de los sistemas que se encuentran parametrizados para cargar la información generada de las operaciones del Banco, y que se detallan en el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR”.
- c) La VPAIR cuenta con la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, responsable de emitir información diaria, semanal y/o mensual en cuanto a los flujos financieros generados del análisis que efectúa a los activos y pasivos financieros y que son presentados en el ALCO y el Comité de Riesgos, según consta en actas de los mencionados Comités.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

- d) El Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez, en el cual se describe el proceso para casos de una eventualidad de ocurrencia de escenarios adversos de liquidez.
- e) Los mecanismos para monitorear las alertas del riesgo de liquidez vienen determinados en función de la gravedad o moderación de un conjunto de indicadores para medir, monitorear y controlar el riesgo de liquidez. Los indicadores se agrupan en (i) variables regulatorias, (ii) de comportamiento interno de la institución, y (iii) de entorno del mercado. Cada variable es medida en una escala de puntuación, y la combinación de ellas indicará una puntuación global de riesgo.
- f) Informaron que no han ocurrido excepciones a los límites de exposición en el semestre que requieran ser presentados ante el Comité y Junta Directiva para su aprobación, según lo requerido en los literales g y h del artículo 6 de la Resolución N° 136.15.

Observaron que el Manual de “Manual Políticas de Riesgo de Liquidez” fue revisado por el Comité de Riesgo en su sesión del 29 de mayo de 2023, y aprobado en Junta Directiva en su sesión del 31 de mayo de 2023.

## JUNTA DIRECTIVA

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que las funciones de la Junta Directiva, relacionadas específicamente con la administración del riesgo de liquidez, se encuentran descritas en el “Manual de Riesgo de Liquidez”, y éstas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y lo requerido en el artículo 8 de la Resolución N° 136.15, así mismo, la Junta Directiva forma parte

del proceso de administración y gestión de riesgo de liquidez. La ejecución de sus funciones se evidencia en las actas de Junta Directiva en sus sesiones N° 1.521 al N° 1.526 de fechas: 31 de enero, 28 de febrero, 30 de marzo, 25 de abril, 31 de mayo y 29 de junio de 2023, respectivamente.

## REPORTES A SUDEBAN - AT-28 “LIQUIDEZ”

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que, en la revisión de los soportes de validación de transmisión de data para los meses correspondientes al primer semestre del 2023, evidenciaron que el reporte AT-28 “Liquidez”, fue enviado a la SUDEBAN dentro de los plazos establecidos con una confirmación satisfactoria.

## COMITÉ DE RIESGOS

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que la última actualización del Comité de Riesgos por parte de la Junta Directiva corresponde a la aprobada en la sesión N° 1.526 del 29 de junio de 2023 y que el Comité de Riesgos está conformado por los funcionarios de las áreas susceptibles de riesgo, como sigue: tres miembros de la Junta Directiva y el Presidente del Banco (todos con derecho a voto), el responsable de la VPAIR, el Oficial de Cumplimiento de Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el Gerente General y los ejecutivos encargados de las áreas de negocios relacionados con la toma de riesgos (participando con voz, pero sin voto), conforme lo establece el artículo 4 de la Resolución No 136.03.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

Observaron que las funciones del Comité de Riesgos están documentadas en el “Manual de Sistemas de Organización y Administración VPAIR”, y éstas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y las establecidas en el artículo 5 de la Resolución N° 136.03.

Durante el primer semestre de 2023, se realizaron seis (06) sesiones de Comité de Riesgos con periodicidad mensual, según consta en actas de sesiones N° 214 al 219, debidamente suscritas por los miembros que lo integran, de fechas: 23 de enero, 27 de febrero, 27 de marzo, 24 de abril, 29 de mayo y 27 de junio de 2023.

## REPORTES A LA SUDEBAN

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que el Banco remitió a la SUDEBAN, en fecha 07 de julio de 2023, la Matriz de Gestiones Adelantadas para la Administración Integral de Riesgos correspondiente al período evaluado, de acuerdo con la Circular SIB-IIGGR-GNP-06118 del 24 de febrero de 2015.

## OTRAS OBSERVACIONES REFERENTE AL INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., AL 30 DE JUNIO DE 2023

De acuerdo al Informe sobre procedimientos acordados relativos a información no financiera, se observó que los auditores independientes, efectuaron procedimientos y observaron que:

1. El Banco transmitió a la SUDEBAN los reportes AT13-Reclamos, correspondientes al primer semestre de 2023, en los plazos establecidos.
2. Observaron que se presentó a la Junta Directiva, la información relativa al número de solicitudes mo-

netarias y de servicios admitidas en los semestres terminados el 30 de junio de 2023, cuyas cifras coinciden con aquellas incluidas en el Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del semestre evaluado; y que se deja evidencia de la presentación de las recomendaciones que debe ejecutar el área durante el primer semestre de 2023. Asimismo, observaron que el referido Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al 30 de junio de 2023 expone el seguimiento a las referidas recomendaciones que fueron presentadas a la Junta Directiva.

## DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

De los procedimientos efectuados y resultados obtenidos por los Auditores Independientes, se desprende que:

1. Se dispone de un “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM” (en lo adelante, “el Manual”), aprobado por la Junta Directiva del 25 de abril de 2023, en sesión N° 1.524.
2. La estructura del SIAR se puede evidenciar en: el Organigrama General del Banco, en el Manual y en el Informe de Evaluación de Perfil de LC/FT/FPADM.
3. Asimismo, observaron que:
  - a) La estructura del Manual se describe con todos sus actores y se corresponde con lo requerido en la Resolución N° 083.18; observándose que involucra a los actores ejecutivos establecidos en su artículo 14; a saber: (i) la Junta Directiva, (ii) el Presidente, (iii) el Oficial de Cumplimiento, (iv) la Unidad y (v) los Responsables de Cumplimiento.



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

- b) El Oficial de Cumplimiento es un funcionario de alto nivel jerárquico con reporte directo a la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Resolución N° 083.18, sin indicios de que los niveles de reporte presenten conflictos jerárquicos con los establecidos en la normativa.
- c) El Oficial de Cumplimiento no tiene asignadas otras áreas distintas a las de AR/LC/FT/FPADM, conforme a la normativa vigente.
- d) La estructura del SIAR cuenta con el número de empleados mínimos requeridos en la normativa.

## OTROS ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL

### PLAN OPERATIVO ANUAL

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que el Plan Operativo Anual correspondiente al año 2023 y observamos que fue aprobado por la Junta Directiva, según consta en Acta de Sesión N° 1.518 del 24 de noviembre de 2022 para dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 28 de la Resolución N° 083.18.

### CÓDIGO DE ÉTICA

El Banco cuenta con un “Código de Ética” que incluye aspectos éticos y de conducta en materia de prevención y control de la LC/FT/FPADM; lo cual es requerido en el artículo 31 de la Resolución N° 083.18. Los Contadores Independientes observaron que durante el primer semestre de 2023 el Código de Ética no tuvo modificaciones, siendo su última actualización la aprobada por la Junta Directiva en Acta de Sesión N° 1.501 del 29 de septiembre de 2021.

## MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

El Banco cuenta con un “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”, y se encuentra conformado en atención a lo dispuesto en el artículo 36 y 37 de la Resolución N° 083.18. Los Contadores Independientes observaron que durante el primer semestre de 2023 se actualizó el Manual, aprobado por la Junta Directiva, según Acta de Sesión N° 1.524 del 25 de abril de 2023.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

El Banco cuenta con políticas para aplicar un enfoque basado en riesgos que considera los factores de riesgo pertinentes, incluyendo aquellos establecidos en el artículo 43 de la Resolución N° 083.18. El “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”, incluye un resumen de la metodología para la medición de su propio nivel de Riesgo, explicando en forma general los elementos que la componen y su justificación.

### POLÍTICA “CONOZCA A SU CLIENTE”

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que el “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Prolifera-



# INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

ción de Armas de Destrucción Masiva”, detalla, en su Capítulo IV Sección 4.5, la debida diligencia que debe seguirse para los clientes considerando su nivel de Riesgo “Alto, Moderado y Bajo”. Asimismo, que el Banco cuenta con el documento del sub-proceso denominado “Aplicar la Debida Diligencia a los Clientes”. En estos se observa que como mínimo se debe aplicar la debida diligencia estándar (DDE) a todos los clientes, la debida diligencia mejorada (DDM) a los de riesgo moderado y la debida diligencia intensificada (DDI) a aquellos que presenten un nivel riesgo alto en materia de LC/FT/FPADM, según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución N° 083.18.

## POLÍTICA “CONOZCA A SU EMPLEADO”

El Banco ha manifestado a los Contadores Independientes que ha establecido políticas de recursos humanos que permiten tener un conocimiento del empleado, la cual se encuentra debidamente documentada y formalizada en el Manual y aprobada por la Junta Directiva. Igualmente, manifestó que dicha política incluye, al menos, los siguientes aspectos: a. Procedimientos de reclutamiento y selección y verificación de datos aportados, incluyendo la verificación de referencias, así como de mantener un expediente por cada empleado con la siguiente información: (a) Constancia de verificación de los datos y referencias, aportados al momento de establecerse la relación laboral, (b) Certificados y soportes que evidencien la participación en actividades de adiestramiento relacionado a Prevención Contra la Legitimación de Capitales, (c) Declaración de conocimiento y (d) Informe elaborado por los supervisores con el fin de notificar los cambios de conducta y modificaciones en las costumbres y nivel de vida de los trabajadores a su cargo y disfrute de sus vacaciones, según lo establecido en el artículo 71 de la Resolución N° 083.18.

## POLÍTICAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

El Banco ha manifestado a los Contadores Independientes que la Unidad, bajo la supervisión del Oficial de Cumplimiento, que elaboró el “Programa Anual de Adiestramiento” en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM para el año 2023, requerido en el artículo 74 y 75 de la Resolución N° 083.18. Dicho plan incluye adiestramiento a nuevos ingresos y a todo el personal; así como inducción para las áreas sensibles y entrenamiento a los actores del SIAR: miembros de la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento, miembros de la Unidad y Responsables de Cumplimiento. A través de los procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2023, observaron que el Programa Anual de Adiestramiento correspondiente al 2023 fue aprobado por la Junta Directiva, según consta en Acta de Sesión N° 1.518 del 24 de noviembre de 2022.

## AUDITORÍAS - PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE AUDITORÍA INTERNA E INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

El Banco ha manifestado a los Contadores Independientes que, Auditoría Interna ha elaborado el Programa Anual de Evaluación y Control para el año 2023, según lo requiere el artículo 94 de la Resolución N° 083.18, para comprobar el nivel de cumplimiento de la normativa vigente y de los procedimientos de control interno en materia de prevención contra la LC/FT/FPADM. Asimismo, observaron que la Vicepresidencia de Auditoría Interna prepara un Informe de Resultados de las Inspecciones realizadas, el cual es entregado al Oficial de Cumplimiento con copia a la Junta Directiva, en relación con el artículo 95 de la Resolución N° 083.18.



## INFORME DE LOS COMISARIOS

PRIMER SEMESTRE 2023

### REPORTES PERIÓDICOS

El Banco ha manifestado a los Contadores Independientes que, cuenta con procedimientos escritos para la detección de actividades sospechosas y procedimientos referentes a los reportes periódicos o sistemáticos a la SUDEBAN, que son requeridos en los artículos 104, 106, 109 y 113, los cuales incluyen los protocolos de detección y preparación, los formatos a utilizar y los plazos para enviar los reportes, los cuales son de 30 días en caso de existencia de actividades sospechosas. Los Contadores Independientes observaron que en la revisión de los soportes de validación de transmisión de data de reportes periódicos correspondiente al primer semestre de 2023, fueron remitidos en los plazos establecidos y con las características técnicas correspondientes a cada reporte.

Con base a lo antes expuesto, recomendamos 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 2023, 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 2023, a los cuales exhortamos a la ejecución de las recomendaciones planteadas en los informes emitidos por los auditores independientes, así 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

**Antonio Lobo Zambrano**

*Comisario Suplente*

C.P.C. 9.431



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## CAPITAL HUMANO

### DESARROLLO DE TALENTO Y CAPACITACIÓN

Atendiendo a los retos del año 2023, en la búsqueda de agregar valor en el desarrollo de nuestros trabajadores, utilizando las nuevas tendencias en procesos de aprendizaje, hemos realizado diferentes acciones a fin de contribuir a la obtención de los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para cumplir con los objetivos organizacionales. En este sentido, durante este semestre hemos realizado actividades que apuntan al desarrollo de habilidades técnicas y actitudinales, además de las relacionadas con los conocimientos de carácter regulatorio, destacando entre las iniciativas más importantes:

- **Actividades de desarrollo bajo la Modalidad Online**, atendiendo a los Ciudadanos Banesco a nivel nacional, apoyados en las tecnologías disponibles, con 9.676 participaciones en seminarios, talleres, charlas, inducciones y cursos. Se realizaron 44 Seminarios Web sobre temas clave: 1) Potenciando el conocimiento técnico regulatorio, con el desarrollo de contenidos relativos a Seguridad y Salud Laboral, Experiencia del Cliente, y Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT/FPADM); 2) Fortalecimiento de competencias claves relacionadas al rol supervisorio, Bienestar y Equilibrio Emocional, entre otras; y, 3) Conocimientos técnicos claves del negocio: Proceso de Apertura de Cuentas, Soft Token, Nueva Transacción en Depósito de Moneda Extranjera, Preapertura de Cuentas PN, entre otros.
- Fortaleciendo las capacidades en el manejo de herramientas tecnológicas, 115 colaboradores participaron en el Taller Práctico de “Hoja de Cálculo”, “Looker Studio” y “Herramientas Colaborativas de Google”.



- Durante el período se continuaron realizando acciones de formación enfocadas en la Atención al Cliente y la Calidad de Servicio, como el Taller “Learn Customer Experience Management”, en el cual participaron 92 trabajadores y el Seminario Web “Charla Regulatoria: Experiencia de Clientes Banesco”, dirigida a 142 trabajadores de nuevo ingreso, en áreas clave en la atención a clientes.
- Apoyados en las nuevas tecnologías y en la competencia de autodesarrollo de los trabajadores, continuamos impartiendo actividades de formación en la modalidad virtual, en temas regulatorios, técnicos y actitudinales, con un total de 11.006 participaciones mediante nuestra plataforma virtual, siendo los cursos de mayor asistencia:
  - Cápsula de Conocimiento: Protocolos para la Atención del Cliente Banesco
  - La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

- Seguridad en el Manejo de Extintores
- Módulo I: Sistemática Comercial Banesco
- Módulo II: Conoce tu Herramienta CRM
- Reforzamiento de Productos y Servicios I
- Reforzamiento de Productos y Servicios II
- Contigo movemos el Banco
- Competencia para la Venta
- Cápsula de Conocimiento: El Índice de Satisfacción Neta (ISN)
- Inteligencia Emocional 2023
- Cápsula de Conocimiento: ¿Conoces la importancia de un Plan de Emergencia?
- Salud Ocupacional
- Cápsula de Conocimiento: ¿Podrías manejar un extintor con facilidad?
- Cápsula de Conocimiento: Golpes de Calor
- Actualización Virtual en materia de PCLC/FT/FPADM Red de Agencias y Bancas Especializadas
- Actualización Virtual en materia de PCLC/FT/FPADM Áreas Centralizadas 2023
- Reforzamiento en la Revisión de Recaudos necesarios para tramitar solicitudes de crédito
- Gestionando Emociones - Parte I.



Ejecutamos actividades de formación claves para el negocio, con foco en herramientas para la fuerza de ventas y el área comercial, contribuyendo con el conocimiento y las habilidades necesarias para el logro de las metas organizacionales.

- Apoyando el desarrollo de los talentos identificados en nuestra Organización, se han gestionado acciones que faciliten el desarrollo profesional, a través de la participación en diplomados, conferencias, foros, programas especializados, siendo aprobados ante el Comité Temático o el Comité Operativo de Procura, según corresponda, a fin de contribuir con el conocimiento que agregue valor a la gestión.
- Enmarcados en fortalecer el conocimiento bancario de índole regulatorio en materia de Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), nos activamos para dar cumplimiento a lo declarado en el Plan de Adiestramiento Anual 2023, gestionando de forma exitosa la atención de 380 colaboradores de nuevo ingreso en modalidad presencial, 1.017 participantes en Taller de Actualización Online, 277 participantes en Talleres de Actualización y Conferencias Presenciales y 1 participación del área de Auditoría en la Conferencia Internacional en modalidad virtual, logrando un porcentaje de internalización del 98,53%. Se mantiene el reforzamiento del conocimiento a los Empleados Responsables de Cumplimiento (ERC), para garantizar el ejercicio de sus funciones en esta materia.
- Al cierre del período, contamos con 127 aprendices INCES activos, contribuyendo a la formación de jóvenes y su incorporación al trabajo. De este grupo, 23 se encuentran en su fase práctica en diferentes áreas de la Organización y 104 están en su proceso de formación teórica en nuestro Centro de Desarrollo.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

llo de Aprendizaje Empresarial (DAE Banesco), autorizado por el INCES, para formarse como Oficinista Integral Financiero, lo que permitirá su incorporación al trabajo dentro del sector bancario nacional.

- Enfocados en la gestión del conocimiento, realizamos el lanzamiento de nuestra formación de facilitadores internos; sumando a los que ya se encontraban activos un nuevo grupo de trabajadores interesados en compartir sus conocimientos con el resto de la Organización, por lo que ahora contamos con 331 trabajadores formándose para contribuir en el desarrollo del talento interno.

Todas estas actividades de capacitación y formación nos permitieron lograr en este primer semestre de 2023 los siguientes resultados:

- 151.378 horas/hombre en acciones de formación, de las cuales 31.385 horas/hombre fueron ejecutadas en la Modalidad Presencial/Online y 119.993 horas/hombre de forma Virtual.
- 9.676 participaciones en actividades de aprendizaje Online - Actividades Síncronas.
- 10.569 participaciones efectivas bajo la Modalidad Virtual.



## GESTIÓN DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL - CÓDIGO DE ÉTICA

La Cultura Organizacional de Banesco está basada en la aplicación de los valores sociales, humanos y corporativos:

- Responsabilidad
- Calidad
- Confidencialidad
- Innovación.

Mediante los cuales buscamos promover que cada Ciudadano Banesco en sus acciones y actitudes, aspiren a la excelencia y el alto desempeño en la gestión diaria.

Para lograrlo, iniciamos 2023 con la Gala de Reconocimiento a los talentos destacados durante el año 2022, en sus diferentes modalidades. Siguiendo las acciones para el estímulo a los colaboradores, implementamos el Programa de Reconocimiento Trimestral 2023 “Héroes que dejan Huella”, con una participación más amplia por perfiles de cargo. En esta nueva modalidad todos pueden participar para reconocer a un compañero, supervisor o equipo. Se efectuaron dos ediciones, contando con una participación mayor a 1.000 colaboradores reconocidos en el período.

En cuanto a la promoción de valores, iniciamos la “Escuela de Valores”, la cual busca generar espacios de aprendizaje y refuerzo de los valores con la integración de los hijos de los colaboradores, incorporando de esta manera, la familia a la Organización. Estas acciones van de la mano con el refuerzo del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.

En esta misma línea, mensualmente se ha estimulado la reflexión y la vivencia de los valores en los “Lunes de Activación”, cuya temática incluye, tanto los valores corporativos como los valores ciudadanos.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

Así también, desde la perspectiva de generar negocios con propósito y valores, en la iniciativa Experiencias Memorables, se desarrollaron diversas actividades a nivel nacional, para mantener vigente la visión cliente céntrica en nuestros Ciudadanos Banesco. Para tal fin, ejecutamos seminarios, talleres, seminarios web y recorridos, con foco en el “cliente como centro de nuestra acción”, integrando más de 500 colaboradores para propiciar la reflexión sobre esta visión, así como profundizar en el modelo de negocio.

En esta misma línea de trabajo, desde Capital Humano se apoya la gestión del cambio en el modelo de negocio y sistemática comercial, a fin de facilitar al equipo y a la Organización, la adopción de los ajustes necesarios para mantenernos como líderes del sistema bancario.

En el marco de la ética y el impulso al cumplimiento de las normas, fundamentales en el sector financiero, acompañamos el día a día de nuestros Ciudadanos Banesco, mediante una campaña comunicacional que integra diversas estrategias participativas y novedosas, tales como podcasts, videos y boletines, que nos han permitido llevar el mensaje y privilegiar contenidos que refuercen el Código de Ética y Conducta, la Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), valores corporativos y ciudadanos, entre las principales temáticas, desarrollando durante la primera mitad de 2023 más de 35 acciones informativas con este fin.

Además, en mayo se efectuó la medición de Engagement, con la finalidad de obtener información sobre la percepción de los colaboradores sobre la Organización, en cuanto a la forma de trabajar y la satisfacción, contando con una participación mayor al 85% de los Ciudadanos Banesco.

## CALIDAD DE VIDA

Realizamos actividades orientadas a fortalecer el bienestar integral de la población Banesco, enfocadas en la recreación y disfrute, alineadas con la cultura organizacional, generando beneficios que contribuyen a mejorar la Calidad de Vida de nuestros colaboradores e incentivando a hacer mejor uso del tiempo libre en beneficio de la salud, propiciando espacios para la labor social y conservación del medio ambiente, entre las cuales resaltan:

### ACTIVIDADES CONTINUAS

Con frecuencia diaria, enfocadas en la calidad de vida, para mejorar la salud tanto física como mental, así como el aprendizaje y desarrollo de habilidades.

- **Clases de Yoga, Bailoterapia y Salsa Casino:** Espacios para conectar cuerpo y mente a través de una serie de ejercicios y bailes para disminuir el estrés, la ansiedad y las dolencias corporales, entre otros beneficios; destacando importantes niveles de asistencia en cada una de dichas actividades.
- **Ejercicios Funcionales:** Entrenamiento funcional y en circuito, de la mano de entrenadores calificados, siendo una de las actividades con mayor acogida.
- **Teatro y Grupo Musical:** Actividades de crecimiento personal, que permiten obtener y desarrollar talentos y herramientas que ayudan a mejorar la comunicación, la pronunciación y la dicción; así como a dominar el miedo escénico.

## VOLUNTARIADO BANESCO

En abril nuestros voluntarios tuvieron la oportunidad de acompañar a la Fundación Operación Sonrisa Venezuela en el Instituto Clínico La Florida, durante la jornada de atención médica a niños que padecen de paladar hendido y sus familiares. Además, en alianza con Venamcham, participaron en actividades orien-



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

tadas a preservar la biodiversidad, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

Adicionalmente, se prestó apoyo logístico en distintos eventos del Banco: Bautizo del Libro “Caracas 455, Memorias de una Ciudad Perdida”, Evento BanExpo: Hablemos de Innovación, Evento Cliente King 2000.

## ACTIVIDADES ESPECIALES

En el marco de las celebraciones con temáticas, la Institución ofreció diversos agasajos en fechas señaladas, como el Día de San Valentín, el Día de las Madres y el Día del Padre; oportunidades en las cuales los Ciudadanos Banesco pudieron disfrutar de variados obsequios y atenciones.

## SERVICIOS AL PERSONAL

- **Contribuciones y Obligaciones Legales:** Para Banesco lo establecido en el contrato colectivo y en la normativa legal vigente tiene prioridad, realizando durante el período los pagos de las contribuciones para cajeros, Día de la Madre; así como el abono de la garantía de prestaciones sociales del primer y segundo trimestre, pago del beneficio de guardería y alimentación; ejecución de los procesos de variación de ISLR en los meses de enero, marzo y junio 2023.
- **Tarjetas de Crédito:** En marzo y junio de 2023 se ejecutó el proceso masivo para el incremento de límite y asignación de “Mi Primera TDC” para los colaboradores fijos y contratados, con una antigüedad mayor a 3 y 4 meses, respectivamente, en la Organización.
- **Servicio Funerario:** Durante el semestre, a través de la Caja de Ahorro, se continuó ofreciendo este beneficio; completamente gratuito para los cola-



boradores del Banco, cónyuge, 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).

- **Caja de Ahorro:** En marzo, los socios participaron en el proceso de votación efectuado en la Asamblea Ordinaria; se presentó la Memoria y Cuenta del Consejo de Administración, las inversiones correspondientes al año 2023, el Plan Anual de Actividades y se procedió al reparto de los beneficios obtenidos.
- **Actualización de Expedientes de Personal:** En febrero de 2023 comenzó el proceso de actualización digital de los expedientes del personal activo al 31/12/2022; el cual se realiza cada dos años y está enmarcado en la Política Conozca a su Empleado.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

BanESCO inició 2023 reafirmando su compromiso hacia la comunidad con enfoque en los objetivos fijados para la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Su inversión social durante el primer semestre alcanzó la cifra de Bs. 56,3 millones, de los cuales 73,68% estuvo dirigido a contribuir con el bienestar de los colaboradores de la Institución, y el 26,32% restante se destinó al apoyo de Socios y Aliados Sociales y programas activos orientados por nuestra Política de Responsabilidad Social.

En esa dimensión externa se encuentra distribuido el aporte otorgado a 16 Socios y Aliados Sociales, así como a 3 organizaciones que impulsan la educación para personas con necesidades especiales, atención nutricional a niños y jóvenes en estado de vulnerabilidad, becas universitarias, infraestructuras y dotación tecnológica de centros educativos, procedimientos médicos y formación de futuros especialistas en Oncología; así como el apadrinamiento de un atleta profesional.

Además, se donaron más 2.000 piezas de mobiliario y artículos de oficina, y 32 equipos de computación a 22 instituciones de los sectores de educación y salud.

Con el objetivo de trazar espacios para el intercambio y el diálogo social, BanESCO convocó a su Presupuesto Participativo en 9 regiones del país, recibiendo en total 52 postulaciones de organizaciones de desarrollo social para optar por un aporte de Bs. 60.000 cada proyecto, en el que resultaron ganadoras 10 instituciones, con propuestas para el beneficio de pacientes oncológicos, infraestructura, seguridad alimentaria y educación.



Se organizaron charlas y talleres para los Socios y Aliados Sociales, con el fin de capacitar a los equipos multidisciplinarios pertenecientes a estas organizaciones, en temas de motivación, manejo del estrés, bienestar psicológico, herramientas de Google y competencias para las ventas.

Y con el objetivo de promover de manera constante los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, se organizaron conferencias en Ciudad BanESCO, Universidad Central de Venezuela, Concejo Municipal de Baruta, Universidad Metropolitana y Venezuela Social Fest, a fin de dar a conocer la Agenda Social que ocupa al mundo para 2030, su impacto y el esfuerzo para su alcance.

## PROMOCIÓN DE LA CULTURA

El Fondo Editorial BanESCO incorporó nuevos títulos a su catálogo, con el bautizo de los libros: Rafael Castillo Zapata: Poesía reunida 1984-2008, una compilación de la obra de uno de los principales exponentes de la poesía venezolana, y Caracas 455, como un homenaje a la Capital en su aniversario.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

Banesco además estuvo presente en diversos eventos, organizados en alianzas con otras instituciones, como la Feria del Día Nacional del Trabajo Social, Perspectivas Sociales 2023 (Venamcham), Rally de la Escuela de Trabajo Social y la Feria del Libro en el Jardín Botánico, ambos de la Universidad Central de Venezuela. Además de participar en el Caracas Design Week, con la exposición “Nuevo País del Diseño Gráfico”, en el Hotel Tamanaco.

A su vez, Rosamaría Atencio, Vicepresidenta de Comunicaciones y RSE, tuvo una participación especial en el panel “Conversando con los Empresarios” durante el Foro Fipan 2023, donde explicó los pilares fundamentales de la Política de Responsabilidad Social de Banesco y los distintos programas que la Institución mantiene con la comunidad.

Para promover la participación de niños, jóvenes y adultos en la creación literaria, se les invitó a participar en el Concurso de Microcuentos #C280 para la comunidad de X (Twitter), el Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas y el Premio Lo Mejor de Nos.

Como Primer Banco del país en unirse a los WEPS (Women's Empowerment Principles) de ONU Mujeres, Banesco participó activamente en las actividades en conmemoración del Día Internacional de la Mujer, como el evento “Por un mundo digital inclusivo: Innovación y Tecnología para la igualdad de género en Venezuela”, en el que Marbelys Ospino, Vicepresidenta Ejecutiva de Tecnología de Banesco, formó parte del panel de Mujeres Líderes en este ámbito.

El Hotel Renaissance Caracas también dio la bienvenida a “Mi Historia y la de Ustedes”, evento en el que FundAcción Social, aliado educativo del Banco en el Programa de Formación de Microempresarios, promovió el intercambio de información sobre el emprendimiento femenino. Además, las colaboradoras también pudieron disfrutar de una charla en nuestra Sede Principal, Ciudad Banesco, con el recorrido de los derechos de la mujer durante la historia.

## PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS BANESCO

Durante el período fueron certificados 3.277 emprendedores en el Programa de Formación de Microempresarios, con sesiones de capacitación presencial en la Universidad Central de Venezuela, Hogar Bambi, Centro Venezolano Americano, Concejo Municipal de Baruta y Universidad José María Vargas.

En el marco de su 15° Aniversario, el Programa obtuvo el aval de la Universidad Central de Venezuela para la certificación de sus egresados, en el que quedarán plasmados la firma y el sello de esta casa de estudios, lo cual representa un avance importante.

## COMPROMISO CON EL AMBIENTE

El tema ambiental también tiene un lugar fundamental en la orientación de la Política de Responsabilidad Social de Banesco. Reconocemos la corresponsabilidad en el cuidado del medio ambiente, y por eso, mantenemos un Programa de Clasificación de Desechos en la Institución. Cada acopio de materiales, papel/cartón, vidrio, aluminio y plástico, se entrega a organizaciones que los procesan, y el valor obtenido se dona por vía directa (la organización procesadora entrega la donación), a nuestros Socios y Aliados Sociales. El Socio o Aliado es escogido por cada emisión de materiales destinados a reciclaje.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

Así mismo, promovimos la siembra de árboles con la donación de 500 semillas de Araguaney y Apamate al Museo de Arte Contemporáneo del Zulia, Sociedad Civil Una Arboleda para Maracaibo y el Jardín Botánico de Maracaibo.

El Concurso de Cuentos “Por un Futuro Sostenible”, convocó a su 2ª Edición, en la cual se tomó como tema principal La Conservación del Agua, con el propósito de sensibilizar a los jóvenes y ofrecer una oportunidad para proponer soluciones innovadoras.

Banesco realizó estas actividades como un esfuerzo por avanzar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS1, Fin de la Pobreza; ODS2, Hambre Cero; ODS3, Salud y Bienestar; ODS4, Educación de Calidad; ODS8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico; ODS10, Reducción de las Desigualdades; ODS11, Ciudades y Comunidades Sostenibles; ODS13, Acción por el Clima y ODS17, Alianzas para lograr objetivos.



## MERCADEO

### CAMPAÑAS

Durante el período, multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios; además de impulsar conductas que promuevan la seguridad y la prevención. Ejecutamos alrededor de 205 campañas comunicacionales, con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, nuestras iniciativas de Responsabilidad Social y Empresarial, y acompañar la gestión de atención al cliente, nuestra razón de ser.

A continuación detallamos algunas de las principales campañas del semestre:

#### MANTUVIMOS CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y PROMOVIMOS CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

Desplegamos campañas regulatorias e informativas a través de las Redes Sociales, enfocadas en la protección de la información bancaria de nuestros clientes y la promoción de conductas preventivas.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023



## TICKET PREMIADO

Impulsamos el uso de nuestros Puntos de Venta mediante la Campaña Ticket Premiado, la cual brindó a nuestros clientes la opción de ganar al pasar sus tarjetas de débito y crédito propias por los POS Banesco. Fue difundida a través de nuestras Redes Sociales y TV por Cable.

## MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos acercando a nuestro público de pensionados al uso de la Banca Digital, incentivándolos a realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco, contribuyendo a un mayor conocimiento de las ventajas y beneficios que ponemos a su disposición.

## JORNADAS DE VENTA Y REPARACIÓN DE POS DE LA MANO DE NUESTRO ALIADO COMERCIAL NATIVA

Se promociona la venta, uso y jornadas de asistencia de los puntos de venta de nuestro Aliado Comercial Nativa.





# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## FOMENTAMOS EL PAGO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

Por medio de las Redes Sociales, se incentivó el pago fácil y seguro de todos los servicios de nuestros clientes a través de las plataformas BanescOnline, BanescoMóvil y Multipagos.

## CUENTA VERDE COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

Continuamos impulsando las bondades de nuestra Cuenta Verde Banesco, a través de BanescOnline y BancaMóvil, para dar a conocer todos los servicios asociados a la cuenta.

## REALIZAMOS EL LANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA MONEYGRAM

Por medio de esta campaña se incentiva a los clientes a recibir remesas vía Moneygram desde cualquier parte del mundo.



## PLANES BANESCO: MI PRIMER PLAN

Banesco amplía su oferta de productos a los más jóvenes. Iniciamos la comunicación de nuestro Plan para promover la apertura de cuentas a menores de edad, opción que permite que los niños cedulaados y adolescentes de 10 a 17 años de edad den sus primeros pasos financieros, puedan hacer compras y pagos con su tarjeta de débito, enviar pago móvil, recargar el saldo de su celular, transferir dinero a terceros en Banesco y otros bancos, y consultar el saldo de la cuenta.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## REDES SOCIALES

Al cierre de junio de 2023 nuestras redes sociales registraban una comunidad de más de 1.711.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales en X (Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn, lo que equivale a un incremento de 4,68% en comparación con los números de junio de 2022 y de 2,95% con respecto a diciembre de 2022. Nuestras redes sociales representan un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no solo para transmitir contenidos relevantes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el primer semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 12.834 requerimientos referidos a productos y servicios. De los casos atendidos, 5% correspondió a clientes de Banesco, mientras que 95% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a su presencia en redes sociales, X (Twitter) –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 765.800 seguidores a junio de 2023. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre responsabilidad social, finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook contabiliza más de 272.900 seguidores, mientras que en Instagram superó los 289.400 seguidores. En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 160.000 seguidores. Por su parte, los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 7 millones de reproducciones, además de sumar más de 21.000 suscriptores.



Al cierre de junio de 2023, el Blog Banesco registra más de 9 millones 400 mil 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.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## GESTIÓN DE SEGMENTOS

Al cierre del primer semestre de 2023 se abrieron más de 99.000 cuentas a Personas Naturales, correspondiendo el 20% a cuentas nómina, y 6.480 cuentas a Personas Jurídicas, como parte de las estrategias implementadas para el desarrollo de las Cadenas de Valor y fortalecimiento de la experiencia que brindamos a nuestros clientes, manteniendo el foco en optimizar los procesos y generar una oferta que contemple una visión de 360° de sus necesidades financieras, apalancados en el portafolio de productos y servicios, tanto en moneda nacional como extranjera.

Lo anterior condujo a un incremento de las captaciones en Bs. 4.350 millones (100,42%) respecto al semestre anterior, impulsado fundamentalmente por el segmento de Personas Jurídicas.

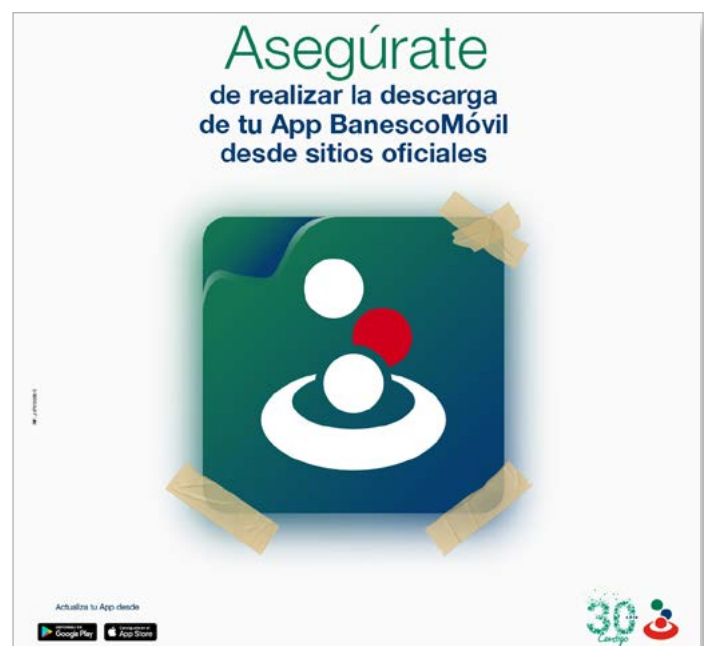
En cuanto al posicionamiento de Banesto en el mercado bancario, alcanzó una participación de 13,5%

en captaciones del público totales y de 6,88% en moneda extranjera, 3<sup>er</sup> lugar del sistema financiero en captaciones totales.

La cartera de crédito bruta registró al cierre del primer semestre de 2023, un monto de Bs. 4.348 millones, equivalente a incremento de 117,28% vs. IIS 2022, ocupando el 3<sup>er</sup> lugar del sistema y el 2<sup>do</sup> de la banca privada, con una cuota de mercado de 15,16%.

En este período se liquidaron 17.973 operaciones de crédito por Bs. 4.024 millones, concentrados principalmente en Créditos Comerciales, 78,9% del volumen liquidado (Bs. 3.173,8 millones), seguidos por la Cartera Agrícola con el 15,8% (Bs. 637,1 millones). En Microcréditos, se contabilizaron 1.625 operaciones, por un monto total de Bs. 181,8 millones.

Adicionalmente, se mantiene el impulso a la Sistemática Comercial Banesto, con la cual se fortalecen los modelos de atención establecidos y se promueven los recorridos de cartera, en aras de generar mayor *engagement* en nuestros clientes.





# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## CANALES DIGITALES, ELECTRÓNICOS Y RED DE AGENCIAS

Durante el primer semestre de 2023, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes 1.186 millones de transacciones, luego de un aumento de 7,43% respecto a igual lapso del año 2022, mostrando una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,64%.

### CANAL AGENCIA

Al cierre del período, Banesco cuenta con 202 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), a través de los cuales se realizaron 1.404.096 transacciones (+18,77% vs. igual lapso de 2022).

### CANAL BANCA POR INTERNET

BanescOnline registró en promedio 2 millones de clientes activos mensuales (53% del total de clientes activos del Banco), que ejecutaron de forma recurrente, más de 619 millones de operaciones en transacciones financieras, reflejando el canal un incremento de 14,15% respecto al primer semestre de 2022, lo cual se traduce en un ascenso de 77 millones de operaciones. Adicionalmente fueron incorporadas las siguientes mejoras:

- Cobros a Otros Bancos (Plataforma Débito Inmediato CCE)
- Pago en Línea SAREN
- Asistente para Cambio de Clave
- Visualizador de Clave de Acceso
- Modificación del Proceso para Recuperación y Cambio de Clave
- Incorporación de opción de Buscador en Directorio
- Notificación de Operación en Proceso.



El canal mantiene la 1ª posición del Índice de Satisfacción Neta (ISN) en el ranking bancario, con un resultado de 82% al cierre de junio de 2023, superando a su más cercano competidor por 4,1 puntos porcentuales.

### CANAL PAGO MÓVIL

Alcanzó más de 2,9 millones de clientes afiliados y 141 millones de transacciones. Adicionalmente, se registraron en Pago Móvil - Cuenta Verde, alrededor de 324 mil transacciones.

### CANAL BANCA MÓVIL

A través de BanescoMóvil se efectuaron más de 65 millones de operaciones financieras, experimentando un incremento de 49,7% con relación al primer semestre del año precedente. El canal mantiene la 1a posición del Índice de Satisfacción Neta (ISN) en el mercado, con un resultado de 86,7%, 3,3 puntos por-



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

centuales por encima de su más cercano competidor. Destacan además, la incorporación de las siguientes mejoras:

- Pago Móvil Cuenta Verde
- Visualizador de Clave de Acceso
- Mensajería de Alerta sobre Vencimiento de Clave de Acceso
- Visualizar y Compartir Número de Cuentas Financieras en Moneda Nacional
- Visualizador de Respuestas de las Preguntas de Seguridad
- Mensajería para Alerta de Operaciones por Montos Iguales.

## CANAL BANCA TELEFÓNICA

Nuestro Centro de Atención Telefónica contabilizó durante el primer semestre de 2023, un total de 3,3 millones de llamadas, experimentando un descenso de 33,4% en relación al mismo período de 2022, de las cuales 91,5% se atendió de forma automatizada a través del IVR y solo el 8,5% fueron atendidas por los agentes telefónicos. Banesco mantuvo la 1ª posición en el ISN.

## ATMs

Culminamos la primera mitad del ejercicio con un parque instalado operativo de 409 cajeros automáticos a nivel nacional (156 monofuncionales y 253 multifuncionales), mediante los cuales se procesaron 8,8 millones de operaciones.

## MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

En el primer semestre, los Servicios de Cobro y Pago registraron un aumento de 28% vs. igual lapso de 2022, impulsados por las transacciones electrónicas de Pago Móvil Interbancario (+19,6%).

Se apreció además, un importante incremento del volumen procesado en los Servicios de Cobro y Pago (+643,75% vs. IS 2022).

En cuanto a Ticket Promedio, se evidenció un crecimiento de 481,26%, observándose los mayores aumentos en: Recaudación en Línea (848%), Transferencias Interbancarias (634%) y Pago Móvil (482%).

Destaca la implantación de 15 Botones BanescoPagos y la afiliación de 9 clientes a Multipagos BanescOnline y 1 Recaudación en Línea.





# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

El negocio de tarjetas de crédito tuvo una variación de 28,52% en las ventas en el primer semestre del año en curso con respecto al segundo semestre de 2022; logrando una participación de mercado de 22,79%, ocupando el 1<sup>er</sup> lugar en el ranking del sistema financiero nacional, con un índice de morosidad de apenas 0,14%.

Las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención de 24 mil clientes con buen comportamiento y capacidad de pago, aumentando el límite a 41 mil Tarjetas de Crédito de las franquicias Visa, Master y Amex.

Adicionalmente, a través de los operativos de captaciones de nuevas nóminas, se realiza una oferta empaquetada de entrega de Tarjetas de Débito y Crédito, e incrementos de límites a los altos ejecutivos, incorporando el beneficio de ExtraCrédito Efectivo.

### NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las tarjetas de débito Banesto presentaron un crecimiento en ventas de 123,60% durante los primeros seis meses de 2023 con relación al período anterior, apalancado por los ajustes constantes de los montos máximos para las transacciones en Puntos de Venta por encima del mercado y el canje de Cuenta Verde, lo cual ha permitido fortalecer la preferencia de nuestros clientes.



Con relación a nuestros clientes pensionados, el 96% tienen la tarjeta de débito activa, pudiendo movilizar el monto de su pensión en todos los comercios con Punto de Venta, además de utilizar los medios digitales para efectuar transferencias, consultas de saldos y movimientos.

### PROMOCIONES Y ALIANZAS

El objetivo principal de las promociones y alianzas comerciales es ofrecer valor agregado a nuestros clientes, afianzando la relación de fidelidad Banesto-Cliente y estimulando el uso de nuestros productos. Les brindamos beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias, generando un efecto residual posterior a la finalización de las campañas, destacando durante el primer semestre:

- **Campaña “Ticket Premiado”:** entregando más de 6.900 premios a Tarjetahabientes cuyas compras les salieron gratis y a más de 4.900 Comercios, abonándoles en sus cuentas financieras, los mismos montos que los Tarjetahabientes recibieron durante el mes.
- **Alianza MasterCard - Farmatodo:** al pagar con las Tarjetas de Crédito Master las compras gestionadas por la Web o la App de Farmatodo que superaron los \$22, obtuvieron un descuento de \$10.
- **Alianza Banesto - Soytechno:** descuento del 8% pagando con las Tarjetas Banesto.
- **Alianza Banesto - Al Giorno:** descuento del 10% pagando con Tarjetas de Débito y TodoTicket.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023



## NEGOCIO ADQUIRENTE

- **Nº Total de POS (físicos y virtuales):** 142.418 POS
- **Nº de Transacciones:** 332.736.851

El Negocio Adquirente Banesco se mantiene como líder de mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio y procesos robustos de liquidación comercial, contando más de 332 millones de transacciones.

Cabe destacar la incorporación de tres aliados comerciales, para brindar el mejor servicio a nuestros clientes. Banesco apunta a mantener la calidad de la cartera comercial, con acciones para fomentar la vinculación con nuestros clientes en la bienvenida, ajuste de tasas, recorridos de cartera y operativos constantes de la mano de nuestros Aliados Comerciales. De igual forma, hemos implementado mecanismos que nos permiten recibir el feedback de nuestros clientes, de lo que al afiliado comercial le preocupa, Banesco se ocupa.

Continuamos apostando al crecimiento constante, contamos con los puntos de venta de mejor calidad y más económicos del mercado.

## INTELIGENCIA COMPETITIVA

Actualmente, los usuarios financieros son más exigentes y esperan un nivel de servicios sin precedentes, ya sea en línea o en las oficinas. Considerando que la experiencia del cliente promueve la lealtad hacia las marcas, es fundamental que las instituciones implementen acciones diferenciadoras.

Banesco, enfocado en esta visión cliente-céntrica, sigue desarrollando estrategias orientadas, no sólo a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sino para crear experiencias memorables en el servicio, que permitan establecer vínculos emocionales positivos que impulsen la lealtad y la retención a largo plazo.

En este sentido, durante el primer semestre de 2023, mantuvimos las mediciones del Net Promoter Score (NPS), considerando la voz del cliente como base para el modelo de gestión que establece las iniciativas y los proyectos concretos que sustentan la operación del Banco. Del mismo modo, bajo la consideración de que nuestros colaboradores son los principales embajadores de la Marca, continuamos con las mediciones del Employee Net Promoter Score (ENPS), cuya información nos permitió accionar de manera inmediata en los puntos frágiles y fortalecer la relación con nuestros recursos humanos.

En el marco de la experiencia de cliente, continuamos implementando varias estrategias enfocadas en la mejora de nuestra Banca Digital, entre las cuales destacan: la oportunidad de realizar Pago Móvil con cargo en la Cuenta Verde y Consulta de Saldo a través de la opción Operaciones Rápidas de Banca Móvil; mejoras en el ingreso a la banca digital, con un mensaje de recordatorio al cliente indicándole que su clave está próxima a vencer; además de habilitar el visuali-



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

zador de la clave de acceso, mitigando el bloqueo del usuario por datos errados.

Finalmente, mostramos mensajes de advertencia para operaciones de Transferencias similares en la Banca por Internet y extendimos el tiempo de permanencia en la sesión de Banca Móvil.

El customer experience es un área en la que intervienen innumerables factores, donde predominan las emociones y los sentimientos de los clientes con el uso de nuestros productos y servicios. Para Banesco resulta primordial adaptarse a los cambios y velar por la satisfacción de nuestros clientes, brindándoles experiencias memorables.

## MARKETING RELACIONAL/EXPERIENCIAL

Hoy en día es prioridad entender y ajustarse a las necesidades que imperan en el sector bancario. Tenemos como premisa ser aliados en la comprensión de las cifras procedentes de los diferentes sistemas de gestión de información de clientes, desde una vista transaccional y relacional con los distintos canales de atención ofrecidos por el Banco. Acompañamos a la Institución en la búsqueda de respuestas a interrogantes claves con la visión de optimizar la toma de decisiones estratégicas.

Con información relevante derivada del Outbound Marketing, realizamos análisis que apoyan a nuestro equipo de Mercadeo para el despliegue de campañas con la oferta de productos y servicios, enfocadas en las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



Durante el primer semestre de 2023, contactamos a través del email marketing al 71% de nuestros clientes, logrando incrementar nuestras tasas de apertura en 3,7 puntos porcentuales, alcanzando en promedio un indicador de 34,9%, lo cual supera los estándares internacionales para el segmento de negocio.

## BANESCO EN CIFRAS

| Número de Clientes (al 30 de junio)      |           |           |           |           |                    |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| Banca                                    | IS 2023   | 2022      | 2021      | 2020      | Var. 2023 vs. 2022 |
| Personas Naturales                       | 3.624.533 | 3.535.346 | 3.705.427 | 3.682.009 | -2,52%             |
| Personas Jurídicas (PYMES)               | 14.210    | 14.689    | 11.632    | 12.395    | -3,26%             |
| Personas Jurídicas (Red de Agencias)     | 186.645   | 180.423   | 201.368   | 197.078   | 3,45%              |
| Bancas Especializadas Personas Naturales | 15.995    | 16.641    | 15.413    | 33.311    | -3,88%             |
| Bancas Especializadas Personas Jurídicas | 9.229     | 10.152    | 10.742    | 10.958    | -9,10%             |
| Total                                    | 3.850.612 | 3.757.251 | 3.944.852 | 3.935.751 | 2,48%              |

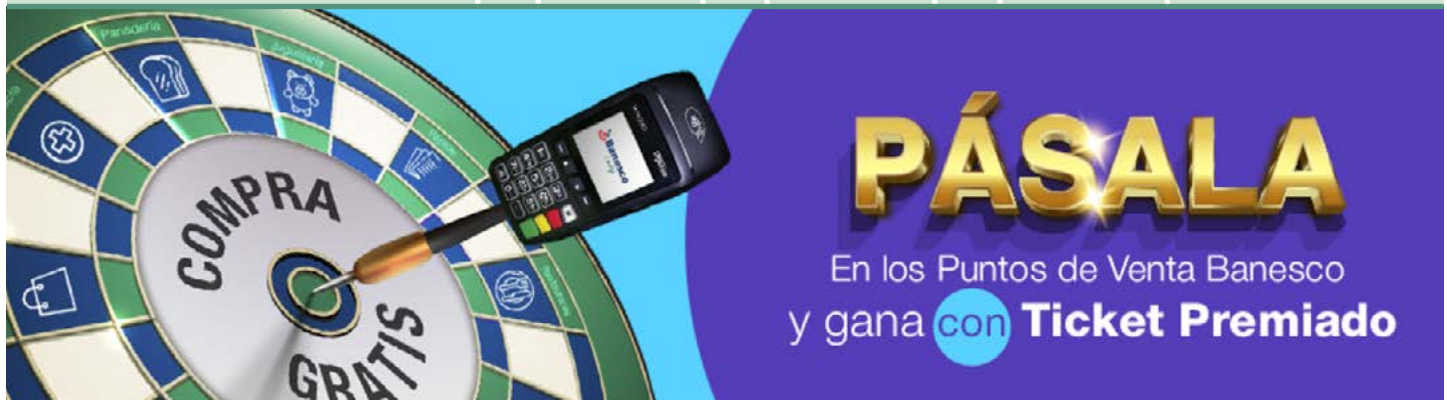


# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## ESTUDIOS DE MERCADO

| Diálogo Grupos de Interés                        |         |               |      |               |      |               |                                                        |
|--------------------------------------------------|---------|---------------|------|---------------|------|---------------|--------------------------------------------------------|
| Personas Naturales                               | SI 2023 |               | 2022 |               | 2021 |               |                                                        |
| Grupos Focales/ Entrevistas / Encuestas          | Nº      | Participantes | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Segmentos                                              |
| Estudios de Experiencia de Cliente               | 20      | 31.111        | 12   | 58.400        | 12   | 53.250        | Personas Naturales                                     |
| Estudios de Marca                                | 0       | 0             | 1    | 800           | 1    | 800           | Personas Naturales                                     |
| Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio   | 5       | 818           | 8    | 3.299         | 15   | 4.851         | Personas Naturales                                     |
| Estudios Cliente Interno / Empleados Banesto     | 9       | 6.828         | 16   | 13.382        | 12   | 3.800         | Empleados Banesto<br>Cliente Interno                   |
| Cualitativo                                      | 0       | 0             | 3    | 55            | 0    | 0             | Personas Naturales                                     |
| Personas Jurídicas                               | SI 2023 |               | 2022 |               | 2021 |               |                                                        |
| Focus Groups / Interviews / Surveys              | Nº      | Participantes | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Segmentos                                              |
| Estudios de Experiencia de Cliente               | 5       | 280           | 10   | 1.162         | 7    | 741           | PyME's, Empresas,<br>Grandes Empresas<br>y Corporativa |
| Cualitativo Empresas Jurídicas                   | 3       | 62            | 0    | 0             | 1    | 24            | PyME's, Empresas,<br>Grandes Empresas<br>y Corporativa |
| Estudios Cliente Interno/<br>Empleados Banesto   | 1       | 209           | 3    | 458           | 0    | 0             | Persona Jurídica                                       |
| Estudios de Satisfacción/<br>Calidad de Servicio | 2       | 84            | 0    | 0             | 0    | 0             | Persona Jurídica                                       |
| Calidad de Servicio                              | 1       | 240           | 0    | 0             | 0    | 0             | Persona Jurídica                                       |





# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología y Operaciones, continuamos alineados con las estrategias del Negocio, desarrollando en nuestros canales digitales nuevos productos y funcionalidades de manera ágil, apoyando en el cumplimiento del time to market e impulsando la transformación digital; así como también garantizando la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, manteniendo la continuidad y estabilidad de los servicios y, brindando una experiencia superior al cliente.

### DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Mejorando la experiencia de nuestros clientes potenciamos nuestros canales digitales, optimizando el proceso de recuperación de usuario y clave, creamos nuevas notificaciones de ayuda con advertencias de operaciones similares, notificaciones de clave próxima a vencer, aplicamos un visualizador para la clave de acceso y los números de cuentas en moneda nacional.

Ampliamos el servicio de VideoBanking para la atención de citas al momento, sin plazos de espera. También implementamos la apertura de cuentas por el Portal Mis Solicitudes para personas naturales no clientes; así como agendar cita para la formalización en agencia con la posibilidad por parte del cliente de re-planificar su cita en caso de ser necesario, facilitando la gestión.

Potenciando la cuenta en Moneda Extranjera, se incorporaron nuevas funcionalidades a través de la Banca Móvil, habilitando en Pago Móvil la Cuenta Verde y la consulta rápida de saldo, además de un canal para recibir remesas internacionales a través de MoneyGram.

En el marco de la transformación digital, se habilitaron nuevas opciones para pagar servicios a través de distintos medios de pago de recaudación, incorporando nuevos clientes en BanescoPagos, alcanzando a la fecha un total de 80 botones de pago implementados; sumado a nuevas recaudaciones en línea por el Portal Multipagos y BanescOnline.

Agregamos en los canales digitales un mecanismo de autenticación denominado BanescoToken, ofreciendo claves de un solo uso a nuestros clientes para autorizar sus transacciones con altos niveles de seguridad.

### INFRAESTRUCTURA DE OPERACIONES

Nos enfocamos en mitigar los riesgos de obsolescencia de la infraestructura tecnológica en hardware y software, actualizamos los sistemas operativos a versiones más nuevas, garantizando óptimos niveles y alta disponibilidad de los servicios críticos del Banco, permitiendo contar con las capacidades tecnológicas que demandan nuestros sistemas de información. Mantenemos la ejecución de acciones preventivas y correctivas a través de los planes de mejoras continuas y salud de los sistemas.

Recuperamos, ampliamos y reutilizamos capacidades de las plataformas tecnológicas, desincorporamos un equipo Power IBM por obsolescencia y optimizamos espacios en los Data Centers, logrando liberar espacio físico y de energía eléctrica, así como disminuir costos de inversión, generando ahorros por costo de mantenimiento y consumo eléctrico.

Realizamos la actualización y modernización de la infraestructura de comunicaciones de Banesco, en sus agencias y sedes a nivel nacional; además de mejoras y ajustes a la plataforma de servicio, optimizando los tiempos de respuesta y ganando más velocidad y robustez.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

## ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Banesco Banco Universal, C.A., dispone de un modelo de control y gestión de riesgos adecuado a su negocio, que le permite desarrollar su actividad en el marco de la estrategia definida por los órganos sociales y adaptarse a un entorno económico y regulatorio dinámico. Este modelo se sustenta en varios elementos básicos de actuación, como lo son: la estructura organizativa, el marco de apetito de riesgo, las decisiones y procesos, la evaluación, seguimiento y reporting, y la cultura de riesgos.

Todo ello bajo el estricto cumplimiento de los lineamientos y procesos emanados de las Resoluciones N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”, de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); destacándose la segregación funcional de las actividades relacionadas con la admisión de riesgos, y las derivadas del seguimiento y supervisión continua de su implantación.

### RIESGO DE CRÉDITO

Durante el primer semestre del año 2023, la gestión del Riesgo de Crédito siguió las líneas estratégicas de la Institución, garantizando una gestión adecuada del perfil de riesgo, dentro de los límites de apetito aprobados por la Junta Directiva, lo que contribuyó al incremento sostenido de la inversión crediticia, destacando el crecimiento y cumplimiento de los rubros económicos contenidos en la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y en la actividad de microcréditos, y así continuar impulsando el desarrollo de los sectores productivos nacionales.

En este sentido, la calidad de la cartera de crédito registró un incremento en los niveles de morosidad, al pasar de 0,03% (diciembre 2022) a 0,23% (junio 2023), enmarcado en un entorno de desaceleración económica en los principales sectores. La cobertura de las provisiones, por otra parte, evidenció una disminución, al pasar de 61.098,42% a 958,79% en el mismo período analizado. Bajo este contexto, se reforzaron durante el semestre, las actividades de seguimiento de la evolución del comportamiento de pagos de los diferentes segmentos y métricas, para generar estrategias preventivas, alineadas con el apetito de riesgo, a fin de anticipar cambios en las características originales de dichos créditos y procurar la gestión adecuada de los mismos.

### RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En materia de Riesgo Operacional, se dio continuidad a la evaluación permanente de los procesos de mayor impacto operativo en la Institución, con el objetivo de identificar sus causas raíz, para prevenir su ocurrencia, y mitigar las posibles consecuencias, mediante el establecimiento de planes monitoreados de forma mensual y certificados por auditoría interna. Todo esto, con el objetivo principal de minimizar las pérdidas monetarias y reputacionales, bajo el modelo de gestión compuesto por: (i) La determinación del perfil de riesgo operacional, basado en evaluar, anticipar y mitigar el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el negocio, lo que permitió realizar 34 evaluaciones de riesgo de 212 procesos. (ii) Promover la sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional, a través del Comité de Riesgo Operacional, que sesionó en 57 oportunidades, de las cuales se derivaron la inclusión de 235 estrategias en nuestro Indicador de Cierre de Brechas (ICB), que atendió a 182 riesgos. (iii) Fomentar y mejorar nuestra Cultura de Riesgo, cuyo



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

PRIMER SEMESTRE 2023

objetivo primordial consistió en profundizar la importancia de la gestión de riesgos de los empleados en el desempeño de sus funciones, a través de estrategias comunicacionales, como boletines, wallpapers, Seminarios Web, capacitaciones a nuevos ingresos, adiestramientos especializados, cumpliendo con la formación de 327 colaboradores, lo cual contribuyó a reforzar la Cultura de Riesgo dentro la Institución. (iv) Recolección de riesgos materializados, se incorporaron a la base de datos interna 377 eventos, tanto de índole interno como externo, y con impacto financiero o no financiero.

Con relación a Continuidad de Negocio, al cierre del primer semestre de 2023, se realizaron 115 pruebas parciales de servicios y/o aplicaciones críticas, según lo establecido en el ejercicio de priorización de actividades críticas, conocido como BIA (Business Impact Analysis)

A través del BIA se identifican los procesos neurálgicos de la Entidad, y se analiza el impacto con relación a la gestión del negocio, permitiendo de esta manera contrastar los planes de contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, validar la robustez de la plataforma tecnológica y la logística de activación simultánea de los principales servicios y aplicaciones en el Centro de Datos Alterno (CPDA), y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los procesos de contingencia, para garantizar la atención y servicio a nuestros clientes.

## RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Con la finalidad de minimizar la afectación en los resultados financieros del Banco, producto de la volatilidad de las variables del mercado (tipo de cambio, precio, tasa de interés e inflación), así como de la estructura del balance, en Banesco la administración de los Riesgos de Mercado y Liquidez se sustenta en metodologías enmarcadas dentro de los estándares internacionales y regulaciones locales.

En lo relativo al Riesgo de Mercado, el seguimiento y control de esta tipología se mantuvo enmarcada en la metodología VaR (*Value At Risk*), que permite determinar la pérdida máxima en el portafolio de inversiones ante eventuales movimientos adversos en los factores de riesgo, bajo supuestos de comportamiento de normalidad estadística. Según estas consideraciones, los consumos registrados en estos indicadores estuvieron dentro de los límites aprobados en las instancias de gobierno correspondientes.

Con respecto al seguimiento del Riesgo de Liquidez, se mantuvo el esquema de control sustentado en la cuantificación y monitoreo de indicadores regulatorios, análisis de brechas, ratios de liquidez y análisis de concentración de pasivos. De manera similar, el Banco complementó el seguimiento de esta tipología de riesgo, con indicadores cualitativos, que permitieron otorgar una descripción integral de la situación de liquidez, con especial atención a la derivada del cumplimiento del encaje legal durante el primer semestre del año. En este sentido, el control diario del Plan de Contingencia de Liquidez (PCL), permitió generar alertas oportunas, así como la instrumentación de las estrategias descritas en dicho plan, para garantizar los niveles de liquidez adecuados a la operatividad de la Institución.



# BALANCE SOCIAL

ACUMULADO 1998-JUNIO 2023

Cifras expresadas en Bolívars al 30 de Junio de 2023

| DESCRIPCIÓN                                                                | 2023                 | Acumulado 1998 – Junio 2023 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| <b>INVERSIÓN SOCIAL</b>                                                    | <b>56.322.053,64</b> | <b>91.518.832,84</b>        |
| <b>APLICACIÓN RECURSOS BANESCO</b>                                         |                      |                             |
| Fe y Alegría                                                               | 990.875,40           | 1.168.453,14                |
| Programa de Formación al Microempresario                                   | 1.028.442,87         | 1.248.906,20                |
| Fundación Musical Simón Bolívar                                            | 139.000,00           | 163.911,21                  |
| Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)                         | 89.611,80            | 116.959,32                  |
| IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)                          | (0,00)               | 135.950,00                  |
| Universidades e Institutos de Educación Superior                           | 4.584.507,59         | 6.054.872,69                |
| Becas Educativas                                                           | 77.282,76            | 115.768,52                  |
| Otros Institutos y Organismos de Educación                                 | 173.055,00           | 218.133,32                  |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil                          | 575.098,60           | 712.322,60                  |
| Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica                              | 1.302.791,64         | 1.661.158,37                |
| FUNDANA                                                                    | 1.710.163,15         | 2.101.437,26                |
| Asociación Civil Red de Casas Don Bosco                                    | 1.068.542,90         | 1.367.106,13                |
| Asociación Damas Salesianas                                                | (0,00)               | 39.433,25                   |
| Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales | 283.421,00           | 421.163,81                  |
| Proyectos Editoriales y Publicaciones                                      | 1.405.470,46         | 1.785.365,80                |
| Otros Aportes                                                              | 899.387,08           | 1.502.722,73                |
| Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales                           | (0,00)               | 40.482,52                   |
| Eventos para la Comunidad                                                  | 436.586,50           | 664.380,22                  |
| Presupuesto Participativo                                                  | 60.000,00            | 187.395,03                  |
| <b>Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO</b>         | <b>41.322.111,69</b> | <b>71.630.177,89</b>        |
| Subsidios Comedores                                                        | 34.368.163,45        | 56.007.653,31               |
| Servicio Médico                                                            | 638.859,65           | 2.129.028,43                |
| Subsidio Estacionamiento Empleados                                         | —                    | 0,00                        |
| Subsidio Casos Enfermedades Extremas                                       | 858.287,55           | 2.058.963,49                |
| Préstamos Quirografarios                                                   | 0,00                 | 524,55                      |
| Transporte Intersedes y Nocturno                                           | 1.064.664,26         | 1.327.416,44                |
| Venta de Vivienda entre Empleados                                          | —                    | 0,00                        |
| Contrato Colectivo                                                         | 4.392.136,78         | 10.106.591,68               |
| <b>Aporte Voluntariado Corporativo</b>                                     | <b>175.705,20</b>    | <b>182.732,83</b>           |
| <b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>                                              | <b>56.322.053,64</b> | <b>91.518.832,84</b>        |



## PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet R.

## DIRECTORES

Juan Carlos Escotet R.  
Marco Tulio Ortega V.  
Miguel Ángel Marcano C.

Emilio Durán Ceballos  
Carlos Eduardo Escotet A.  
Carlos Alberto Escotet A.

