

INFORME
II SEMESTRE
2013



Banesco
Contigo

ÍNDICE

Situación Económica-Financiera	2
Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	7
Aprobaciones de Operaciones Activas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución	7
Aprobaciones de Operaciones Pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución	7
Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades	8
Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia	9
Informe sobre Reclamos y Denuncias que presenten los usuarios y usuarias de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltas	9
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	10
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	10
Informe del Auditor Externo y cualquier información sobre la situación financiera de las Instituciones Bancarias y no Bancarias que sea necesaria	11
Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	11
Informe de Auditoría Interna y Opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales	12
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución	16
INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS	17
❖ Convocatoria	18
❖ Informe de Gobierno Corporativo	19
❖ Informe de los Comisarios.....	22
❖ Informe de Gestión Corporativa	23

SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

*Segundo
Semestre
de 2013*

Nos es grato presentar a ustedes un balance de la gestión de nuestra Organización durante el ejercicio correspondiente al segundo semestre del año 2013, período cuyos resultados reafirman la posición de liderazgo de Banesco Banco Universal dentro del sistema bancario y de la banca privada en particular, destacando nuestro desempeño en rubros tan importantes como cartera de créditos, activo total, captaciones del público y recursos manejados, entre otros.

Banesco realizó una importante inversión en materia de infraestructura de canales, poniendo a disposición de nuestros más de 6 millones de clientes una de las mayores redes de atención del país, totalizando al cierre del año 2013 con 417 puntos de atención, 75.708 puntos de venta y 1.661 cajeros automáticos. Remodelamos más de 100 agencias, incentivando el uso de canales electrónicos con la ampliación del espacio de lobby's y la instalación de cajeros automáticos multifuncionales y equipos de autoservicio, los cuales permiten la realización de transacciones como depósitos y pagos de tarjeta de crédito en cheque o efectivo, retiros, consultas de saldo y movimientos y referencias bancarias, entre otros, y haciendo los espacios de promoción y venta más cómodos para nuestros clientes.

En el balance de publicación del mes de diciembre de 2013, Banesco registró una cartera de créditos neta de 101,5 millardos de bolívares, lo que representa un incremento de 58,2% en comparación con el año anterior, lo cual ratifica el apoyo de la entidad financiera a la actividad productiva, ubicando a Banesco como la primera institución de capital privado del país en este renglón. El Banco reportó una intermediación financiera de 51,04%, 2,23 puntos porcentuales superior al promedio de la banca.

Para Banesco, las PYME y las microempresas forman parte de nuestro foco estratégico, dado que a través de estos sectores damos impulso a la bancarización y contribuimos con los pequeños emprendedores, apalancándonos en nuestra Banca Comunitaria. De esta forma, lideramos la entrega de microcréditos con un saldo de Bs. 6,9 millardos al 31 de diciembre de 2013, superando en 86,7% los números de igual mes de 2012.

Los créditos a la manufactura presentaron un saldo de Bs. 7,4 millardos en diciembre de 2013, es decir, 71,4% más al comparar la cifra con los valores del año precedente.

Los créditos al agro registraron un aumento de 56,7% en los últimos 12 meses al colocarse en Bs. 16,5 millardos, lo que convirtió a Banesco en el banco privado que más financia a este sector.

Igualmente, Banesco dio cuenta de Bs. 2,4 millardos en créditos al turismo, líder entre los bancos privados, tras un aumento de 69,6%.

El activo total fue de Bs. 223,9 millardos, lo que lo ubica como el primer banco privado en ese renglón, con una participación de mercado de 14,7%.

En cuanto al pasivo, registró un incremento de 82,5% en las captaciones del público, pasando de Bs. 109,1 millardos en diciembre de 2012 a Bs. 198,9 millardos en diciembre de 2013, contando con la preferencia del 15,02% del mercado.

En recursos manejados de terceros, Banesco fue el banco privado que registró el mejor resultado, con Bs. 208,4 millardos (+79,1% en un año).

La Banca Comunitaria dio cuenta de 44.648 microcréditos otorgados. Este volumen de financiamiento representa un incremento de 17,23% en comparación con el número de microcréditos que entregó en 2012 (38.087 Préstamos para Trabajar). A la par de un mayor apoyo financiero al segmento de la microempresa, Banca Comunitaria ha mantenido la calidad de la cartera, registrando un 0,08% de morosidad al 31/12/2013.

El reporte de diciembre de 2013 reflejó que Banca Comunitaria terminó el ejercicio con una cartera de Bs. 2.476 millones, siendo las actividades económicas con mayor volumen de financiamiento transporte, venta de ropa/confección, bodegas, abastos y venta de comidas.

Manteniendo nuestra trayectoria como empresa socialmente responsable, durante el segundo semestre de 2013, realizamos una inversión social de Bs. 58.674.138, destinada a diversos proyectos e iniciativas en beneficio de la comunidad y de nuestros trabajadores.

En el presente informe ofrecemos a nuestros lectores mayores detalles sobre la actividad de Banesco Banco Universal durante el ejercicio culminado el 31 de diciembre de 2013.



Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2013

SECTOR REAL

Cifras preliminares del Banco Central de Venezuela (BCV) al tercer trimestre de 2013, indican que la economía venezolana presentó un crecimiento de 1,4% con respecto a igual período de 2012.

Las actividades económicas que mostraron mejor desempeño fueron las instituciones financieras y seguros (+24,5%), comunicaciones (+6,5%) y electricidad y agua (+4,7%); mientras que las menos favorecidas fueron minería (-22,6%), construcción (-3,5%) y el sector transporte y almacenamiento (-2,5%).

Importantes actividades como manufactura y comercio, presentaron crecimientos de 0,1% y 3,5%, respectivamente, al tercer trimestre de 2013.

El comportamiento de la oferta también tuvo su explicación del lado de la demanda, ante la disminución de la demanda agregada interna, que luego de crecer 12,3% en 2012, mostró una contracción de 0,5% al tercer trimestre de 2013. Si bien el consumo, tanto del sector público como del privado, mostró desaceleración, fue la contracción de 9,1% en la inversión bruta la que reflejó el mayor impacto sobre la demanda, producto de la caída de los inventarios.

SECTOR EXTERNO

El precio promedio de la cesta venezolana de exportación de crudo se ubicó en 2013 en 99,5 US\$/b, lo cual equivale a una disminución de 3,8% con respecto a 2012, que aunada al crecimiento del consumo interno y al incremento de 5,0% en las importaciones petroleras, explica la disminución de 9,3% que registraron las exportaciones petroleras netas hasta el tercer trimestre de 2013.

En cuanto al sector no petrolero, las exportaciones retrocedieron 15%, ubicándose en US\$ 2,5 millardos en los primeros nueve meses del año, mientras que las importaciones no petroleras cayeron 7,2%, a US\$ 31,4 millardos, destacándose el incremento de US\$ 1,0 millardo en las importaciones del sector público, mientras que las del sector privado descendieron US\$ 3,4 millardos, hasta ubicarse en US\$ 22,6 millardos (-13,2%). De esta manera, el balance comercial no petrolero fue negativo para Venezuela en US\$ 28,9 millardos, lo cual si bien fue más que compensado por el superávit del sector petrolero (US\$ 58,9 millardos), condicionó la disminución en el superávit de la balanza comercial y de la cuenta corriente, que culminaron con saldos de US\$ 27,4 millardos y US\$ 7,5 millardos, respectivamente.

La cuenta financiera de la balanza de pagos registró un déficit de US\$ 7,8 millardos, principalmente explicado por los incrementos de activos en el exterior por parte del sector público y del sector privado, que condicionaron el saldo final de la balanza de pagos para los tres primeros trimestres del año (US\$ -3,3 millardos).



Las actividades económicas que mostraron mejor desempeño fueron las instituciones financieras y seguros (+24,5%), comunicaciones (+6,5%) y electricidad y agua (+4,7%); mientras que las menos favorecidas fueron minería (-22,6%), construcción (-3,5%) y el sector transporte y almacenamiento (-2,5%).

Las reservas internacionales se ubicaron al cierre de 2013 en US\$ 21,5 millardos, en parte afectadas por la disminución en la valoración del oro.

De las cifras del BCV se desprende que hasta el mes de septiembre 2013, a los operadores cambiarios se les había liquidado por la vía de Cadivi US\$ 1,2 millardos más que en igual período de 2012, para un total de US\$ 23,1 millardos. No obstante, se observa que en 2012 el sector privado había recibido US\$ 9,4 millardos por la vía del Sistema de Transacciones con Títulos en Moneda Extranjera (SITME) y ante la desaparición de este sistema en febrero de 2013, sólo se ofertaron US\$ 439 millones y a través del Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD) se aportaron US\$ 1,6 millardos.

SECTOR MONETARIO

La liquidez monetaria (M2) siguió mostrando un comportamiento expansivo al incrementarse en 69,2% durante 2013. Entre noviembre y diciembre, el ente emisor con la finalidad de frenar el

crecimiento monetario, incrementó las operaciones de absorción y modificó las condiciones de constitución del encaje legal en tres oportunidades, siendo la última la publicada en la Gaceta Oficial N° 40.309 de fecha 5 de diciembre de 2013, en la cual se establece que el encaje quedó fijado en 20,5% sobre el saldo de los depósitos al 18 de octubre 2013 y en 30% sobre el saldo marginal.

Los excedentes monetarios que en 2013 promediaron Bs. 75,5 millardos y cerraron en Bs. 150,5 millardos, siguieron presionando a la baja de las tasas de interés activas por quinto año consecutivo, situándose el promedio de 2013 en 15,69%, lo cual es 70 puntos base (pb) inferior a la de 2012, destacando las caídas de 161 pb para el financiamiento de la actividad manufacturera y de 91 pb para la actividad comercial.

La expansión monetaria, los ajustes de algunos bienes controlados y los desbalances entre la oferta y demanda de algunos rubros, propiciaron una importante aceleración de los precios, que medidos por el Índice Nacional de Precios al Consumidor del BCV registraron un alza de 52,6%, siendo la del año 2012 de 20,1%.

La agrupación de alimentos y bebidas fue la que reflejó el alza más importante (73,9%), seguida por restaurantes y hoteles (71,6%) y bebidas alcohólicas y tabaco (67,9%). Los precios de alimentos y bebidas estuvieron influenciados por el comportamiento de la inflación de los bienes agrícolas y los pesqueros, que aumentaron 82,8% y 116,3%, respectivamente.

El indicador de escasez se situó al cierre del año en 22,2% y promedió 20,8% durante 2013, siendo este valor para 2012 de 14,2%.

SISTEMA BANCARIO

El sistema bancario culminó el año 2013 integrado por 35 instituciones, 24 privadas y 11 del Estado, 3.511 agencias, 9.362 cajeros automáticos y 811 taquillas externas.

De la evolución del período se desprenden importantes crecimientos en los principales rubros del balance consolidado, tales como el observado por el activo total, cuyo nivel (Bs. 1.527 millardos) superó en 64,5% al reflejado en el mes de diciembre de 2012.

Dicho incremento se debió, fundamentalmente, al impulso mostrado por la cartera de créditos, del 62,5% con respecto a igual lapso del año anterior, finalizando el presente ejercicio con un monto de Bs. 646.368 millones, lo cual representa el 42,3% del activo.

Por destino del crédito, el mayor crecimiento en términos absolutos, lo registraron los préstamos comerciales, logrando un aumento de Bs. 88.009 millones con respecto al primer semestre de 2013 y de Bs. 120.642 millones durante los últimos doce meses transcurridos, superando esta cartera los 284 mil millones de bolívares, para una participación dentro de la cartera bruta del sistema de 42,83%.



Los créditos al sector productivo, por su parte, mantuvieron su tendencia ascendente, superando los 270 mil millones de bolívares en cartera, luego de experimentar en 2013 un aumento de 50,7%, destacando el favorable comportamiento de los préstamos destinados al agro, ubicándose al cierre del mes de diciembre pasado en Bs. 98.161 millones, equivalente a un incremento del 53,9% en dicho lapso. Se apreció igualmente, mayor dinamismo en el resto de las carteras dirigidas.

Por el lado de las inversiones, pudo observarse un importante crecimiento (+78,2%), pasando a representar el 29,2% de los activos del sistema, con una cifra al cierre del segundo semestre de 2013 de Bs. 445.759 millones, conformados en más de 55% por Bonos y Obligaciones de la Deuda Pública Nacional.

En cuanto a los pasivos, éstos mantuvieron su tendencia al alza, en concordancia con la expansión de la liquidez monetaria, registrando un saldo en captaciones del público de Bs. 1.324.430 millones, equivalente a una variación de 39,1% con respecto al primer semestre de 2013 y de 67,9% en comparación con el cierre de 2012.

La mezcla de depósitos continuó reflejando la mayor importancia de las cuentas corrientes, instrumento que pasó de representar el 64,0% de las captaciones a 75,9% al cierre del mes de diciembre de 2013, mientras que los depósitos de ahorro mantuvieron una participación similar (18,8%).

Las cuentas patrimoniales del sistema alcanzaron la cifra de Bs. 120.897 millones, al contabilizar un aumento durante el ejercicio correspondiente al año 2013, de Bs. 46.102 millones (61,6%).

El favorable desempeño del mercado financiero condujo al logro de indicadores de gestión muy positivos, entre los cuales destacan la calidad de la cartera de créditos, con uno de los más bajos niveles de morosidad de los últimos años (0,62%), con una cobertura promedio del sistema de 453,3%.

Culminamos el segundo semestre de 2013 con un balance que arroja un monto en activo total de Bs. 223.889 millones, luego de experimentar un crecimiento de 81,2% en los últimos doce meses y de 50,3% con respecto al cierre del primer semestre del año.

Dicho aumento se atribuye, principalmente, al impulso de las operaciones de crédito del Banco, las cuales totalizaron Bs. 101.555 millones en el mes de diciembre de 2013, reflejando una variación anual de Bs. 37.365 millones (58,2%), lo cual nos ratifica como el primer banco privado del país en la preferencia del público a la hora de satisfacer las distintas necesidades de financiamiento, con una participación de mercado de 15,7%. Liquidamos durante el segundo semestre del año más de 267 mil créditos, entre los cuales destaca uno de nuestros productos líderes, el ExtraCrédito, de amplia aceptación y con más de 191 mil préstamos otorgados en dicho lapso.

Mantuvimos durante el año 2013 importante presencia en el apoyo crediticio a los distintos sectores productivos del país, liderizando el otorgamiento de préstamos comerciales, con un saldo en cartera de Bs. 43.822 millones (15,4% de participación en el mercado); los créditos a microempresarios, con Bs. 6.902 millones (19,1% del mercado); y a la actividad turística, con un monto al cierre del período de Bs. 2.079 millones (15,1% de participación).

La orientación del Banco hacia el financiamiento de viviendas se vio reflejada en el importante volumen de créditos otorgados para tal fin con recursos propios (1.248 préstamos) durante el segundo semestre del año, culminando el lapso con un monto en cartera de Bs. 7.907 millones, a lo cual se agregan 2.442 créditos hipotecarios vía FAOV por Bs. 513,8 millones.

BanESCO estuvo presente en el financiamiento para la adquisición de vehículos nuevos y usados, otorgando en el segundo semestre 6.150 préstamos por un monto de Bs. 2.176 millones, siendo dentro del peer group, la institución de mayor crecimiento, aumentando en tan solo seis meses 1,92 puntos porcentuales de share, para cerrar el año con 28,64%, consolidándonos como una de las opciones preferidas por clientes y concesionarios.

Todo lo anterior condujo al logro de un coeficiente de intermediación en créditos de 51,04% al cierre de diciembre de 2013, superando en 2,23 puntos al promedio de la banca en general.

Por el lado de los pasivos, se apreció un comportamiento muy favorable, al registrar un saldo en captaciones del público de Bs. 198.990 millones, lo cual representa una variación del orden del



El patrimonio de BanESCO Banco Universal alcanzó al cierre de 2013 la cifra de Bs. 17.392 millones, luego de un incremento de Bs. 6.918 millones durante los últimos doce meses, presentando un coeficiente de adecuación patrimonial de 10,17%, superior al mínimo requerido.

82,5% con respecto al cierre de diciembre de 2012, atribuible fundamentalmente, al aumento reflejado por las cuentas corrientes, en concordancia con el comportamiento del mercado bancario en su conjunto. La modalidad de ahorro, por su parte, incrementó su saldo en 72,5% en comparación con el segundo semestre del año pasado, finalizando el actual período con un saldo de Bs. 36.420 millones, mientras que los depósitos a plazo registraron una leve disminución con respecto a los dos semestres anteriores.

Reportamos además, un crecimiento semestral de Bs. 995 millones (9,2%) y anual de Bs. 2.581 millones (28,0%) en los activos de los fideicomisos, producto de la larga e importante trayectoria de BanESCO como fiduciario en Venezuela, alcanzando al cierre de diciembre de 2013 un total de Bs. 11.813 millones en cartera, lo cual nos sitúa en el tercer lugar de la banca privada del país.

De dicho monto, 51,4% correspondió a Fideicomisos Colectivos (Bs. 6.075 millones), 8,2% a los de Administración (Bs. 970 millones), 21,1% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 2.487 millones) y 19,3% a los de Inversión (Bs. 2.281 millones).

Durante el período se constituyeron 100 nuevos fideicomisos, totalizando 5.618 planes, de los cuales 2.737 son Fideicomisos de Administración, 1.891 Fideicomisos Colectivos, 972 de Inversión y 18 de Garantía.

El patrimonio de BanESCO Banco Universal alcanzó al cierre de 2013 la cifra de Bs. 17.392 millones, luego de un incremento de Bs. 6.918 millones durante los últimos doce meses, presentando un coeficiente de adecuación patrimonial de 10,17%, superior al mínimo requerido.

La gestión del semestre condujo a la obtención de un resultado neto sobre activo promedio de 6,80%, superior al reflejado en igual período del año anterior y de un resultado neto sobre patrimonio promedio de 82,87%, logros a los cuales contribuyó en gran medida, la estricta observancia de la calidad de la cartera del Banco, así como un eficiente manejo de los recursos de la institución.

RESUMEN FINANCIERO

CRECIMIENTO

Expresado en Millones de Bs.	Primer Semestre 2012	Segundo Semestre 2012	Primer Semestre 2013	Segundo Semestre 2013	II Semestre 2013		II Semestre 2012	
					I Semestre 2013	%	Absoluto	%
Total del Activo	86.878	123.582	148.962	223.889	74.927	50,3%	100.308	81,2%
Disponibilidades	15.427	28.317	24.894	54.315	29.422	118,2%	25.998	91,8%
Inversiones en Títulos Valores	16.363	26.237	43.724	60.276	16.552	37,9%	34.039	129,7%
Cartera de Créditos Neta	52.491	64.190	76.362	101.555	25.193	33,0%	37.365	58,2%
Captaciones del Público	76.165	109.055	131.215	198.990	67.774	51,7%	89.935	82,5%
Depósitos en Cuentas Corrientes	53.131	77.631	90.434	158.610	68.176	75,4%	80.979	104,3%
Depósitos de Ahorro	14.729	21.112	25.462	36.420	10.958	43,0%	15.308	72,5%
Depósitos a Plazo	473	455	465	433	-32	-6,9%	-22	-4,9%
Otros	7.831	9.857	14.854	3.527	-11.327	-76,3%	-6.330	-64,2%
Total del Patrimonio	7.907	10.474	11.998	17.392	5.394	45,0%	6.918	66,1%
Activos de los Fideicomisos	8.880	9.231	10.817	11.813	996	9,2%	2.582	28,0%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	6.412	7.321	8.241	9.486	1.244	15,1%	2.165	29,6%
Ingresos Financieros	5.309	6.707	8.509	11.634	3.126	36,7%	4.928	73,5%
Gastos Financieros	1.069	1.369	1.843	2.321	478	25,9%	953	69,6%
Margen Financiero Bruto	4.240	5.338	6.665	9.313	2.648	39,7%	3.975	74,5%
Margen de Intermediación Financiera	4.962	6.547	8.051	11.338	3.288	40,8%	4.791	73,2%
Gastos de Transformación	2.725	3.052	3.575	4.024	450	12,6%	972	31,9%
Impuesto sobre la Renta	0	275	100	90	-10	-10,0%	-185	-67,3%
Resultado Neto	2.016	2.908	4.016	6.691	2.675	66,6%	3.783	130,1%
Cartera Agrícola Acumulada	11.321	10.585	12.985	16.585	3.599	27,7%	6.000	56,7%
Captaciones de Entidades Oficiales	4.967	3.572	5.396	5.360	-35	-0,7%	1.788	50,1%
Microcréditos	2.569	3.697	4.769	6.902	2.133	44,7%	3.205	86,7%
Créditos Comerciales	18.416	27.414	31.312	43.822	12.510	40,0%	16.408	59,9%
Créditos al Consumo	12.919	14.405	18.788	22.185	3.397	18,1%	7.780	54,0%
Vehículos	3.615	4.746	5.311	6.303	991	18,7%	1.557	32,8%
Tarjetas de Crédito	9.304	9.659	13.477	15.883	2.406	17,9%	6.224	64,4%
Préstamos Hipotecarios	5.453	5.932	6.394	7.907	1.513	23,7%	1.975	33,3%

RATIOS

Provisión Cartera de Crédito/ Cartera Inmovilizada Bruta	310,5%	472,7%	364,2%	571,8%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,7%	0,5%	0,7%	0,6%
Resultado Neto / Activo Promedio *	4,9%	5,3%	6,0%	6,8%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	55,4%	60,2%	71,1%	82,9%
Liquidez Ampliada	28,1%	34,7%	30,7%	36,5%

* Porcentajes anualizados, calculados en base a saldos promedio

PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

La gestión del Riesgo de Crédito al cierre del segundo semestre de 2013 mostró un desempeño caracterizado por la obtención de un nivel favorable de rentabilidad/riesgo en nuestros indicadores.

El índice de Morosidad de la Cartera Total se ubicó en 0,64% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 571,83%.

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

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

En el segundo semestre de 2013, el mantenimiento de un monitoreo estrecho sobre la evolución de los saldos vencidos y la gestión continua entre los actores organizacionales que están involucrados en el logro de las metas previstas según los escenarios considerados, permitió demostrar que este tipo de manejo gerencial reviste una gran relevancia para la generación de valor en el resultado final del negocio de crédito. Este mismo enfoque de gestión es el que se prevé continuar también para el primer semestre del año 2014.

APROBACIONES DE LAS OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS QUE INDIVIDUALMENTE EXCEDAN EL DOS POR CIENTO (2%) DEL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN

INFORME SOBRE LAS APROBACIONES DE LAS OPERACIONES ACTIVAS QUE EXCEDEN EL 2% DEL PATRIMONIO DEL BANCO

De conformidad con el numeral 3 del artículo 31 del referido Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Semestre la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de Cincuenta y Nueve (59) créditos, que individualmente excedieron del dos por ciento (2%) del patrimonio del Banco.

INFORME SOBRE LAS APROBACIONES DE LAS OPERACIONES PASIVAS QUE EXCEDEN EL 2% DEL PATRIMONIO DEL BANCO

Durante el segundo semestre, y en el marco del cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, que indica que entre las Atribuciones y Obligaciones de la Junta Directiva se encuentra el "Decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio de la institución", se presentó de forma mensual a la Junta Directiva para su revisión y aprobación, el informe con las operaciones pasivas que cada mes superaban el 2% del patrimonio de la Institución para su decisión.

En el marco del proceso aprobado por la Junta Directiva e informado a la SUDEBAN, durante el segundo semestre del año 2013 se aprobaron diecinueve (19) nuevos clientes para la realización de operaciones pasivas por encima del 2% del patrimonio y se han renovado mensualmente en promedio catorce (14) clientes.

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

SITUACION DEL CRÉDITO	VIGENTE	REESTRUCTURADOS	INMOVILIZADA		TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
			VENCIDOS	EN LITIGIO		
ACTIVIDAD ECONÓMICA	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	PORCENTUAL
Agrícola, Pesquera y Forestal	14.892.455.326	29.061.369	224.994.327	0	15.146.511.022	14,37%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	171.149.282	0	36.719	0	171.186.000	0,16%
Industria Manufacturera	7.272.490.298	667.373	108.874.449	0	7.382.032.121	7,00%
Electricidad, Gas y Agua	96.765.449	0	0	0	96.765.449	0,09%
Construcción	9.351.959.971	647.677	17.338.477	0	9.369.946.126	8,89%
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	23.601.496.224	3.300.653	84.378.229	1.747.312	23.690.922.418	22,47%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	1.554.581.712	843.033	2.534.142	0	1.557.958.888	1,48%
Establec. Financ. Seg., Bienes Inmueb. y Serv. Prest. Empr.	44.767.363.801	7.696.530	223.637.650	882.599	44.999.580.580	42,68%
Servicios Comunes, Sociales y Personales	2.995.947.910	1.141.463	12.115.776	0	3.009.205.150	2,85%
Actividades No Bien Especificadas	0	0	0	0	0	0,00%
SUB-TOTAL (Bs.)	104.704.209.973	43.358.099	673.909.770	2.629.912	105.424.107.753	100,00%

INFORME SOBRE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS QUE PRESENTARON LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS, Y FORMA EN LA CUAL FUERON RESUELTOS

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

1. Durante el segundo semestre de 2013, se gestionaron 34.135 reclamos financieros, por un monto global de Bs. 140.394.396,15, de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente en el 65% (22.347 reclamos) de los casos, reintegrándose Bs. 47.154.030,22.

REQUERIMIENTOS FINANCIEROS ATENDIDOS POR CANAL ❖ II SEMESTRE 2013

CANAL DE CAPTURA	Cantidad de Requerimientos	Cantidad de Clientes	% de Req. por Canal de captura	Montos en Bs.
BanescOnline	22.595	19.606	66,2%	24.179.875,72
Red de Agencias	6.137	5.452	18,0%	71.629.860,94
Administrativo / Bancas Especializadas	5.403	4.746	15,8%	44.584.659,49
TOTAL	34.135	29.804	100,0%	140.394.396,15

2. En el mismo período fueron gestionados 687.255 requerimientos de servicio (actualización de datos de clientes, aumento de límite de tarjetas de crédito, reposiciones de tarjetas de crédito, entre otros), asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios, los cuales se tramitaron por los canales señalados en el cuadro anexo:

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO ATENDIDOS POR CANAL ❖ II SEMESTRE 2013

CANAL DE CAPTURA	Cantidad de Requerimientos	Cantidad de Clientes	% de Req. por Canal de captura
BanescOnline	310.182	214.735	45,1%
Red de Agencias	230.941	204.594	33,6%
Administrativo / Bancas Especializadas	133.491	78.816	19,4%
Banca Telefónica	12.641	10.798	1,8%
TOTAL	687.255	508.943	100,0%

3. Durante el semestre que finalizó, el Nivel de Cumplimiento de la oferta de servicio en la Gestión de Reclamos y Requerimientos fue del 96,9%, mejorando en 2,3% con respecto al semestre anterior (94,6%).

DISPOSICIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS Y DE OFICINAS BANCARIAS

Al cierre de diciembre 2013, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios:

- ❖ 417 puntos de atención (agencias, satélites, Banesco Express) a nivel nacional.
- ❖ 75.708 Puntos de Venta
- ❖ 1.661 Cajeros Automáticos
- ❖ 331 Equipos de Autoservicio
- ❖ 223 Dispensadoras de Chequeras
- ❖ 49 Kioskos

POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

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

- ❖ Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, el cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable más la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al nueve por ciento (9%).
- ❖ Asimismo, de acuerdo al cronograma emitido por el Ente Regulador, no deberá ser inferior al diez por ciento (10%) al 31 de diciembre de 2014.
- ❖ Índice de Adecuación de Patrimonio Total, el cual consiste en la suma del valor de Patrimonio Primario (Nivel I), más el Patrimonio Complementario (Nivel II), dividido entre el monto total de los activos y operaciones contingentes, ponderados por niveles de riesgo. El cociente obtenido una vez multiplicado por cien (100) no deberá ser inferior al doce por ciento (12%).
- ❖ Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I), es la relación Patrimonio Primario (Nivel I) entre el monto total de los activos y operaciones contingentes ponderados por niveles de riesgo. El mismo no deberá ser inferior al 6%.

En función a la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en Diciembre de 2013 y Junio de 2013, los porcentajes alcanzados son:

DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2013	JUNIO 2013
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,17%	10,85%
Índice de Adecuación Patrimonio Total	18,00%	16,91%
Índice de Adecuación Patrimonial (Nivel I)	18,00%	16,91%

INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2013 adjuntos a esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Márquez, Perdomo & Asociados”, los cuales concluyen en la razonabilidad de tales estados financieros.

INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLVENCIA, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	Dic. 13	Jun. 13	Dic. 12	Jun. 12
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	10,17%	10,85%	10,22%	10,36%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	328,00%	218,37%	294,47%	203,61%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	3,67%	2,55%	2,33%	2,29%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,64%	0,70%	0,49%	0,74%
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	4,60%	5,16%	6,49%	6,94%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	28,57%	32,19%	39,08%	41,53%
4. Rentabilidad *				
Resultado Neto / Activo Promedio	6,80%	5,97%	5,32%	4,90%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	82,87%	71,14%	60,23%	55,37%
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	27,30%	18,97%	25,97%	20,25%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	36,49%	30,70%	34,69%	28,12%

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Y OPINIÓN DEL AUDITOR SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

Caracas, Febrero 2014

De conformidad con lo establecido en el artículo N° 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el resumen de la gestión de Auditoría Interna para los seis meses culminados el 31 de Diciembre de 2013, así como la opinión sobre la eficacia del sistema de control interno y de gestión del riesgo de Banesco Banco Universal (en lo adelante "el Banco"), correspondiente al período Julio 2013 - Diciembre 2013.

El modelo de Control Interno de Banesco Banco Universal abarca un conjunto de procesos y procedimientos efectuados por la alta dirección del banco y el resto del personal, diseñado para proveer una seguridad razonable en relación al logro de los objetivos de control fijados por la Organización

El modelo de Control Interno de Banesco Banco Universal cubre los objetivos de control sobre estrategia corporativa, efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

La identificación de los riesgos potenciales que necesariamente deben ser cubiertos por el modelo de Control Interno de Banesco se ha realizado a partir del conocimiento y entendimiento que la Dirección del Banco tiene del negocio, tomándose en consideración criterios cuantitativos y de probabilidad de ocurrencia, así como criterios cualitativos asociados a la tipología, complejidad o a la propia estructura del negocio. Para ello, la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo, ha venido formando y actualizando un numeroso grupo de empleados de la Alta Gerencia, con el fin de que éstos asuman la responsabilidad directa en el proceso de administración, identificación y mitigación de los riesgos en cada una de sus áreas. En este sentido, se han nombrado Delegados de Riesgo Integral (DRI) en cada unidad de negocio, así como los Masters Delegados de Riesgo Integral (MDRI), cuya actividad queda bajo la responsabilidad de los Vicepresidentes Ejecutivos y Vicepresidentes de cada línea de Negocio.

Por otra parte, el Banco está realizando la adecuación de todos sus procesos mediante la elaboración de los manuales de normas y procedimientos, donde se identifican en forma detallada las transacciones, los riesgos asociados a cada proceso y sus controles, a fin de asegurar la mitigación de los riesgos mediante el monitoreo permanente del funcionamiento de los controles.

El Banco asume las directrices del Comité de Basilea y, por tanto, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la Organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar al Banco en la consecución de sus objetivos. Por lo que su ámbito de actuación

comprende todas y cada una de las actividades del Banco, con independencia de su actividad geográfica o funcional. La función de Auditoría Interna se encuentra establecida en su estatuto, en el que se definen de manera global la visión de la función, sus atribuciones y enumera entre otras funciones, las siguientes:

- ❖ Evaluar la fiabilidad e integridad de la información financiera del Banco.
- ❖ Evaluar el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno, incluyendo los sistemas de información electrónicos.
- ❖ Revisar la aplicación y efectividad de la metodología de identificación, control, gestión, administración y evaluación de los diferentes riesgos: de crédito, de mercado, operacional, de liquidez, legal y de reputación del Banco.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las leyes, regulaciones, normativa interna y externa que se ajusten al sistema financiero, que apliquen al Banco.
- ❖ Determinar y valorar el alcance de las irregularidades, anomalías e incumplimientos que se detecten en la realización de sus trabajos, planteando las conclusiones al Comité de Ética.
- ❖ Evaluar el sistema de Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, el cumplimiento del Manual de Normas y Políticas Internas y las normativas legales que lo regulan.

La actividad de Auditoría también cubre todo lo relacionado con el Procesamiento Electrónico de Datos (PED), tales como los controles establecidos para la protección de datos de los clientes, controles de aplicaciones en producción, controles de aplicaciones en desarrollo, controles de seguridad lógica y física, controles de acceso lógico y físico y controles tecnológicos organizacionales.

Las actividades de Auditoría que respaldan este informe se cumplieron con el apoyo de la Presidencia del Banco, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, en estricto apego a las leyes nacionales vigentes y en concordancia con las normas internacionales de auditoría interna.

El Plan Anual de Auditoría Interna 2013 fue aprobado por el Comité de Auditoría en la sesión del día 09 de Enero del año 2013 y elevado a Junta Directiva para su ratificación en fecha 06 de febrero de 2013 según acta N° 1336. En dicho plan se establecieron los procesos que serían objeto de revisión y alcance de auditoría y su período de ejecución.

Durante el segundo semestre del año 2013 asistimos a 6 Reuniones del Comité de Auditoría con el objeto de informar los resultados de las revisiones realizadas, así como los resultados de incidentes ocurridos.

Fueron igualmente presentados al Comité de Riesgos, con frecuencia semestral, los resultados de las auditorías, de acuerdo a lo contemplado en el artículo 10 de la Resolución 136-03.

Así mismo, el Comité de Auditoría elevó los resultados a la Junta Directiva para su conocimiento, con el fin de enterarlos de la criticidad de los hallazgos observados y de las posibles desviaciones en el cumplimiento de los objetivos del Banco. En todos los casos presentados, la Junta Directiva del Banco tomó nota de las observaciones y recomendaciones efectuadas, provenientes de los informes de las auditorías internas y Sudeban en sus inspecciones realizadas y auditores externos.

Al 31 de Diciembre de 2013, el Plan de Auditoría se cumplió en un 100%, según lo establecido para el segundo semestre, de cuyos alcances se resaltan los siguientes:

CUMPLIMIENTO LEGAL

Cumplimiento de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Se realizó el seguimiento a la adecuación por parte del Banco al Plan de Ajuste exigido en la disposición transitoria sexta del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, observando que al 31/12/2013 el Banco cumple y se adecúa al contenido de la Ley. Solo estamos a la espera de la decisión que tome el Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN) en relación a los Artículos 38, 96,98 y 99 de la Ley.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Verificación del cumplimiento por parte del Banco de la Resolución 083-11 "Normas relativas a la protección de los usuarios y usuarias de los Servicios Financieros", para lo cual el Banco ha venido gestionando acciones orientadas a mejorar la Calidad de Servicio al Cliente, el conocimiento de los empleados en cuanto a calidad de servicio y ha realizado cambios en las agencias para la atención de clientes de la tercera edad y personas discapacitadas, mejorando los tiempos de atención al público y de respuesta a los requerimientos de los clientes. Así mismo, el Banco ha venido cumpliendo con todas las circulares relativas a los servicios al cliente de las instituciones financieras, más recientemente con la Circular N° SIB-II-GGR- GNP-09338 del 27/03/2013, relativa al otorgamiento de tarjetas de débito a los Pensionados del Instituto Venezolano de los Sociales y la Circular SIB-II-GGR- GNP-39387 del 03/12/2012, relativa a la prohibición de establecer saldos mínimos en los instrumentos de captación.

CARTERAS DE CRÉDITOS (GAVETAS)

Al 31 de Diciembre de 2013, la clasificación de la cartera de crédito de acuerdo al destino es la siguiente:

POR TIPO DE CRÉDITOS	SALDO AL 31-12-2013
Créditos Comercial (Pagaré, Mercantil, Arrendamientos Financieros, Giros)	43.433.211.184,11
Tarjetas de Crédito	15.882.509.217,64
Crédito Agrícola a Plazo Fijo	15.146.511.022,19
Créditos Sector Manufacturero	7.382.032.120,70
Vehículos	6.302.696.983,61
Cartera Hipotecaria	7.907.009.994,67
Créditos Microempresarios	6.901.720.802,65
Créditos Turismo	2.079.491.367,28
Cartas de Crédito Emitidas Negociadas	368.211.984,81
En Cuentas Corrientes	20.713.075,37
Total Cartera al 31-12-2013 (Bs.)	105.424.107.753,03
Provisión Mantenido Cartera de Créditos al 31/12/2013	-3.818.670.658,73
Cartera de Créditos Neta al 31-12-2013 (Bs.)	101.605.437.094,30

Al 31 de Diciembre y al 30 de Junio de 2013, el Banco mantiene créditos destinados a Microempresarios, por Bs. 6.901.720.803 y Bs. 4.768.705.210, respectivamente, los cuales representan el 8,81% y 7,26%, respectivamente. El porcentaje requerido de acuerdo con la normativa legal es del 3% del monto de la cartera crediticia bruta al cierre del ejercicio semestral anterior.

El Banco tomando en consideración lo establecido en la normativa vigente, en relación al porcentaje que deberán destinar los Bancos Universales al financiamiento de la Actividad Manufacturera, mantiene Bs. 7.382.032.120 al 31 de Diciembre de 2013, lo cual representa el 11,23%, calculado sobre la base del total de la cartera de créditos bruta anual anterior. El porcentaje anual requerido de acuerdo con la normativa legal deberá aumentar hasta alcanzar, al menos, 10% de la cartera de créditos bruta anual anterior.

Al 31 de Diciembre de 2013, el Banco mantiene créditos destinados al Sector Agrícola por el orden de Bs. 15.146.511.022, y bonos agrícolas por el orden de Bs. 1.438.308.727, lo que representa el 30,54% de la cartera promedio de los últimos ejercicios anuales. El porcentaje requerido de acuerdo a la normativa legal vigente es del 22%.

De acuerdo a la normativa vigente al 31 de Diciembre de 2013, el número de nuevos prestatarios de la cartera agrícola debería aumentarse en un 30% con respecto al total de prestatarios de la cartera agrícola correspondiente al cierre del año inmediato anterior para el 31-12-2013 de acuerdo a la Gaceta Oficial 40.133 publicada el 21 de marzo de 2013. El Banco debe aumentar su cartera agrícola con respecto al cierre del año 2012 en un 30% en lo referente a nuevos clientes. Para el 31/12/2013, el aumento de nuevos clientes es por la cantidad de 438 clientes en la cartera

agrícola, lo que representa un 89,39% de la cantidad de nuevos clientes requeridos para el cierre del año 2013.

En relación a la Cartera Hipotecaria, el Banco mantiene para el cierre al 31-12-2013, Bs. 12.291.063.734, destinados a la adquisición, construcción y mejoras de vivienda principal, lo que representa el 18,70% del total de la cartera, calculado sobre la base del total de la cartera de créditos bruta al cierre anual anterior, sobre la cual los bancos deberán alcanzar el porcentaje del 20% requerido anualmente, observándose que el Banco no alcanzó el porcentaje requerido. Para la cartera de Construcción de Viviendas, el Banco mantiene un porcentaje del 13%, equivalente a Bs. 8.544.028.464, siendo el porcentaje exigido para este rubro de 13%, los cuales incluyen Bs. 5.639.075.981, que corresponden a Obligaciones denominadas "Valores Bolivarianos para la Vivienda" por Bs. 8.804.975.160.

En lo que respecta a la cartera para Adquisición de Vivienda, el Banco mantiene al 31-12-2013 la cantidad de Bs. 3.089.800.308, lo que equivale al 4,70% de la cartera, siendo el porcentaje requerido de 6% para este sector. Este comportamiento se debe a que la banca no tiene suficientes solicitudes de proyectos de construcción de vivienda a ser financiados; hoy día los proyectos inmobiliarios a ser financiados por los bancos deben ser previamente calificados por el Ministerio de Vivienda, todo ello de acuerdo al contenido de la Ley de Vivienda y Hábitat.

En cuanto a la cartera para Mejoras, ampliación y auto-construcción de viviendas, se mantienen Bs. 657.234.962, equivalentes al 1% de la cartera, siendo el porcentaje requerido del 1%.

Tomando en consideración la normativa vigente, relacionada con el Sector Turismo, el Banco mantiene al 31-12-2013, Bs. 2.188.186.167 como cartera de créditos otorgada a dicho sector, lo que representa el 4,03%, calculado sobre la base del total promedio de la cartera de créditos bruta anual de los semestres anteriores, siendo el porcentaje requerido según la normativa legal vigente de por lo menos el 2%.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE TECNOLOGÍA

En referencia a la Resolución N° SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 de fecha 30 de enero de 2008 emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, relacionada con la normativa de Tecnología de la Información Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea, el Banco ha venido cumpliendo las disposiciones y con el reporte semestral de la adecuación del mismo.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE RIESGOS

En cumplimiento de la Resolución 136-03 de fecha 29-05-2003 publicada en la Gaceta Oficial N° 37.703 de fecha 03-06-2003, el Banco mantiene una estructura de Administración Integral de



Riesgo. Cuenta con una Dirección Ejecutiva de Riesgos, Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocios, una Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo y mantiene a su vez, un Comité Integral de Riesgo, conformado por el Presidente del Banco, estando éste integrado además por otros miembros de la Junta Directiva, así como por las Vicepresidencias de Seguridad, Auditoría y Contabilidad, logrando que los miembros de la alta dirección del Banco se involucren directamente en la supervisión global de la toma de riesgos. El Comité tiene como objetivo la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a que se encuentra expuesta la Organización, cuyas reuniones se realizan mensualmente.

De acuerdo a lo antes mencionado y a otras normas y políticas establecidas por el Comité de Riesgo, el Banco cumple razonablemente con lo estipulado en la Resolución 136-03 "Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos".

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 70 y 71 de la Resolución 119-10 emitida por la Superintendencia de Bancos y publicada en la Gaceta Oficial N° 39.388 de fecha 17 de marzo de 2010, relacionada con las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, realizamos evaluaciones en cada una de las áreas sujetas a revisión, elaborándose los informes individuales de cada área evaluada, entregando dichos resultados al Oficial de Cumplimiento, a fin de que se tomen las acciones para el cierre de las brechas observadas. Igualmente, para el cierre del

semestre terminado el 31 de Diciembre del año 2013, se emitió un resumen de las observaciones, el cual fue entregado al Presidente de la Junta Directiva el día 14 de Febrero de 2014, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 71 de la Resolución 119-10.

En base a las revisiones realizadas sobre los aspectos de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, indicamos que las políticas, procesos y el control diseñado por el Banco para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 119-10, así como los planes y programas para prevenir y detectar operaciones sospechosas relacionadas con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, cumplen razonablemente con lo establecido en la resolución para dar una certeza de que cualquier operación pueda ser detectada oportunamente por el Banco.

FIDEICOMISO

En la evaluación realizada a la Gerencia de Inversiones de Fideicomiso, a la Gerencia de Análisis de Apoyo Operacional y a la V.P. de Productos de Fideicomiso, se identificaron situaciones de posibles riesgos de tipo contable, legal y operativo, las cuales requieren que las Gerencias den continuidad a las gestiones de regularización, de tal manera que permitan una adecuación en los procesos y dar cumplimiento a políticas, normas y prácticas contables, a los fines de llevar un adecuado control en el área y evitar posibles riesgos y sanciones la Organización.

La SUDEBAN realizó Inspección General con fecha de corte al 31-12-2012 donde se evaluó el área de Fideicomiso. A tal efecto, con fecha 30 de Abril de 2013, la SUDEBAN emitió el Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-13557, mediante el cual informó al Banco los resultados de dicha inspección y las observaciones obtenidas de la revisión del Área de Fideicomiso. En ese sentido, la Vicepresidencia de Fideicomiso ha venido realizando una serie de ajustes y mejoras a fin de cerrar las observaciones de la Sudeban. Dichos procesos de ajustes y mejoras son presentados por la Vicepresidencia de Gestión Producto de Fideicomiso a la Junta Directiva, donde se informan los avances obtenidos en los cierres de las brechas observadas y los ajustes que se vienen realizando en esta Vicepresidencia.

Es este sentido, con fecha 27 de Mayo de 2013, Banesco envió comunicación a la SUDEBAN en respuesta al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-13557, en el cual fueron contempladas las observaciones expuestas en el Área de Fideicomiso, así como la entrega de los soportes que fueron solicitados en la inspección realizada con corte 31-12-2013.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Durante el segundo semestre de 2013 se cumplió la ejecución del Plan de Auditoría, lo cual nos permitió evaluar la efectividad del Control Interno de las áreas establecidas en dicho plan. La evaluación de los procesos internos permite medir la suficiencia

de los controles para administrar los riesgos de la Institución, así como el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y el marco regulatorio vigente, observando la existencia de conciencia y cultura sobre riesgo, adecuada estructura, supervisión, que garantizan integridad, valores éticos, presencia de objetivos estratégicos por parte de las áreas de Negocio y del Back End.

Las unidades de negocio y operativas del Banco son las responsables de establecer y mantener un control interno efectivo relacionado con los procesos que ejecutan, como la identificación y administración de sus riesgos. Auditoría Interna es la responsable de realizar la evaluación acerca de si esos controles internos y esos riesgos son adecuados y están debida y adecuadamente administrados, así como expresar una opinión sobre si el control interno es adecuado. Igualmente, validar el estatus de las acciones de mitigación y cierre de brechas implementados por las áreas auditadas.

En base a nuestras revisiones de los procesos relacionados con las áreas evaluadas y de los controles existentes en las mismas, podemos afirmar que los mismos ofrecen una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los aspectos importantes, y que son suficientes para mitigar los riesgos existentes. Sobre estos controles se identificaron algunas deficiencias, para lo cual se realizaron las recomendaciones necesarias y el área auditada se comprometió a tomar las acciones para el cierre de las mismas, ello con el fin de fortalecer el ambiente de control interno existente.

ESTADOS FINANCIEROS

El artículo 85 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario contempla la suscripción de los estados financieros como parte de la responsabilidad del auditor interno. En este sentido, realizamos las revisiones de las cifras reflejadas en los rubros de Disponibilidad, Cartera de Inversiones, Cartera de Créditos, Otros Activos y Pasivo a la Vista. Para ello verificamos la integridad de las cifras reflejadas en el Balance.

En base a las revisiones realizadas consideramos que las cifras presentadas en los estados financieros son razonables y que reflejan toda la operatividad realizada por cada una de las áreas y segmentos de negocio del Banco, así como los ajustes manuales realizados en el ejercicio económico evaluado.

Así mismo, las provisiones que se mantienen cumplen con los porcentajes requeridos, que permiten efectuar una valoración razonable de los activos involucrados con dichas provisiones para asumir posibles contingencias y sanciones. Todo ello de acuerdo a lo contemplado en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos.

María de la Cruz Campos
Auditor Interno

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

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

FECHA	CIRCULARES	FECHA	CIRCULARES
26/06/2013	SIB-II-GGR-GNP-20448. Aplicación de las "Normas relativas a la selección, contratación y remoción del Auditor Externo de los Bancos"	10/29/2013	SIB-II-GGR-GNP-36794. Requerimiento de información concerniente a las operaciones reversadas de forma automática.
12/07/2013	SIB-II-GGR-GNP-23193. Alcance a la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-20448 del 26 de junio de 2013, referida a las "Normas relativas a la selección, contratación y remoción del Auditor Externo de los Bancos"	10/29/2013	SIB-II-GGR-GNP-36793. Requerimiento de información concerniente a la emisión y entrega de las tarjetas de débito (TDD) a los pensionados inscritos ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).
26/07/2013	SIB-II-GGR-GNP-24925. Modificaciones del Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Instituciones Financieras y Entidades de Ahorro y Préstamo, referentes a la incorporación de las subcuentas para el registro de la provisión anticíclica.	05/11/2013	SIB-II-GGR-GNP-37618. Modificaciones del Manual de Contabilidad para Bancos, Otras Instituciones Financieras y Entidades de Ahorro y Préstamo, referentes al registro de los certificados y depósitos a la vista.
05/09/2013	SIB-II-GGR-GIDE-29583. Manual de Especificaciones Técnicas: "AT30 Adquisición y Venta de Bienes Recibidos en Pago".	06/11/2013	SIB-II-GGR-GNP-37730. "Plazo para la transmisión vía electrónica de los estados financieros correspondientes al mes de octubre de 2013"
10/09/2013	SIB-II-GGR-GNP-29999. Cumplimiento por parte de las Instituciones Bancarias de las especificaciones técnicas para la identificación de los proyectos o actividades financiadas a través de la cartera dirigida Sector Turismo.	28/11/2013	SIB-II-GGR-GIDE-41239. "Plan de Expansión de Cajeros Automáticos"
24/09/2013	SIB-II-GGR-GNP-32021. Lineamientos que se deben considerar para la entrega de los recaudos correspondientes a las Asambleas de Accionistas.	04/12/2013	SIB-II-GGR-GIDE-41869. Inclusión del Instrumento Financiero denominado "Depósitos y Certificados de la Vista"
09/10/2013	SIB-II-GGR-GNP-33588. Cumplimiento de la normativa cambiaria por parte de los Operadores Cambiarios.	10/12/2013	SIB-II-GGR-GNP-42391. Protección a los usuarios de los servicios financieros.
10/15/2013	SIB-II-GGR-GNP-34466. Pago y solicitud de información de los aportes destinados a proyectos comunales u otras formas de organización social.	26/12/2013	SIB-II-GGR-GNP-44122. "Modificaciones al proceso relacionado con los aportes que deben realizar las Instituciones Bancarias al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios"
10/22/2013	SIB-II-GGIR-GSRB-35539. "Presentación sobre operaciones de compra y venta de títulos valores y metodología de valoración mediante curvas de rendimientos"	26/12/2013	SIB-II-GGR-GNP-44123. Registro de la participación accionaria de las instituciones bancarias en la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., "SOGATUR".
		26/12/2013	SIB-II-GGR-GNP-44124. "Incremento de los límites de las tarjetas de crédito"

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA	OFICIOS	FECHA	OFICIOS
28/06/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-21169. Consideraciones sobre la adecuación al Plan de Ajuste presentado por el Banco, relativo a la modalidad de acreditar las garantías de las prestaciones sociales de los trabajadores.	11/10/2013	SIB-II-GGIR-GSRB-34141. Observaciones derivadas del informe de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2012, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
26/07/2013	SIB-DSB-CJ-PA-24939. Se Declara Con Lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 062.13 de fecha 29/05/2013, mediante el cual se revocó y dejó sin efecto la sanción administrativa impuesta al Banco, por la presunta falta de remisión de información solicitada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.	18/10/2013	SIB-II-CCD-35122. Informe de las Resultas de Inspección practicada en fecha 5 de agosto de 2013, en las instalaciones de la Obra denominada Hotel Bahía Kangrejo.
26/07/2013	SIB-II-GGR-GA-24865. Autorizados los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 18 de marzo de 2013.	17/10/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-35048. Consideraciones a los resultados obtenidos en la Inspección General con fecha de corte al 31 de diciembre de 2012, relativo al análisis y evaluación del fideicomiso y seguimiento al oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31087.
29/07/2013	SIB-DSB-CJ-OD-24974. Autorizado el contrato de las Condiciones Generales de los Servicios de Cuenta de Ahorro.	29/10/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-36674. Seguimiento de las observaciones realizadas a los recaudos de las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas celebradas el 26 de septiembre de 2011 y 26 de marzo de 2012.
29/07/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-24993. Relativo al traspaso de la propiedad de las acciones que mantiene el Banco en empresas de seguro y otras sociedades.	31/10/2013	SIB-DSB-UNIF-37298. Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial, practicada a las Agencias Porlamar I (0018), Porlamar Av. 4 de Mayo (0411), Sambil Porlamar (0563), Sambil Margarita (0701) y Caoma Porlamar (0706).
29/07/2013	SIB-II-CCSB-24981. Resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario los días 01 y 02 de julio de 2013.	06/11/2013	SIB-DSB-UNIF-37804. Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial, practicada a las Agencias: San Cristóbal Calle 1 (0173), Banca Privada San Cristóbal (0234), San Cristóbal III (0261), San Cristóbal 7MA. Avenida (0340) y La Concordia (0435).
31/07/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-25580. Consideraciones acerca de los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2013.	06/12/2013	SIB-DSB-CJ-OD-42084. Consideraciones al Contrato de Condiciones Particulares de las Cuentas en Moneda Extranjera del Banco.
15/08/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-27588. Recomendaciones sobre la actualización y modificación al "Plan de Contingencia de Liquidez" del Banco.	10/12/2013	SIB-II-GGIR-GSRB-42304. Observaciones derivadas del informe especial a los estados financieros auditados al 30 de junio de 2013, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
21/08/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-27874. Seguimiento de las observaciones realizadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de septiembre de 2012.	12/12/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-42666. Autorizados los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 23 de septiembre de 2013.
11/09/2013	SIB-II-CCSB-30139. Consideraciones realizadas al Informe sobre los reclamos y denuncias presentadas por los clientes y usuarios de los servicios bancarios y forma en la que fueron resueltos, así como el Informe del Auditor Externo, correspondientes al primer semestre del año 2013.	12/12/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-42670. Seguimiento de las observaciones realizadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de septiembre de 2012, concerniente al aporte para el Fondo Nacional para el Deporte, la Actividad Física y la Educación Física.
12/09/2013	SIB-II-CCD-30250. Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas efectuada el 23 de septiembre de 2013.	17/12/2013	SIB-II-GGIR-GSRB-43347. Observaciones derivadas del informe de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2012, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
20/09/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31335. Consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas efectuada el 23 de septiembre de 2013.	20/12/2013	SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-43900. Descripción de información a ser utilizada en la Inspección General que se llevará a cabo en el Banco con fecha de corte al 31 de diciembre de 2013.
30/09/2013	SIB-DSB-UNIF-32877. Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial, practicada a las Agencias Bella Vista (N° 039), Bella Vista Av. 4 (086) y Maracaibo PSFA (N° 449).		
10/10/2013	SIB-II-GGIR-GSRB-33777. Observaciones derivadas del informe especial de los estados financieros auditados al 30 de junio de 2013, en el que se incluye el grado de cumplimiento de las "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".		

*Información
de interés para
los Accionistas*



CONVOCATORIA

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO BS. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 24 de marzo de 2014, a las 8:00 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suárez, ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2013.

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

TERCERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2014-2015.

CUARTO: Designación de los Comisarios para el período 2014-2015, y fijar su remuneración.

QUINTO: Reducir el Capital Social del Banco en Dos Millones de Bolívares (Bs. 2.000.000), a consecuencia del rescate de Doscientas Mil (200.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II.

SEXTO: Incrementar el Capital Social en la cantidad de Dos Millones de Bolívares (Bs. 2.000.000) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

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

Por la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio "Ciudad Banesco", ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica.

Caracas, 26 de Febrero de 2014

RIF: J-07013380-5

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Banesco Banco Universal, C.A., es un Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela, autorizado para realizar operaciones de intermediación financiera, fideicomisos, mandatos, comisiones y otros encargos de confianza permitidos a la banca universal, sometido al control y vigilancia de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de conformidad con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (Ley de Instituciones del Sector Bancario).

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

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

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijarles sus remuneraciones; iii) Nombrar a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles sus remuneraciones; iv) Nombrar uno o varios consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; v) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; vi) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vii) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento,

reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; viii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; ix) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; x) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., estará compuesta por un número de Directores que no será menor de siete (7) ni mayor de trece (13). Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial, con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía, siempre que no se trate de materias reservadas de manera exclusiva a la Asamblea de Accionistas u otros órganos establecidos por la Ley o los Estatutos Sociales del Banco. Es responsable de la definición y dirección estratégica de la Institución, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la preservación de la Institución. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio. Se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al mes, y puede ser convocada de manera extraordinaria a solicitud del Presidente de la Junta Directiva o tres (3) de sus miembros.

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial, con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía



De conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, son atribuciones y deberes de la Junta Directiva: i) Definir la estrategia financiera y crediticia de la Institución y controlar su ejecución; ii) Analizar y pronunciarse sobre los informes de riesgo crediticio, en cuanto a la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas; iii) Decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio de la Institución; iv) Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna que incluya la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de prevención de la legitimación de capitales; v) Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la Institución; vi) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas por la Ley, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva. Asimismo, corresponde a la Junta Directiva las atribuciones descritas en los Estatutos Sociales del Banco.

Presidente de la Junta Directiva

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

Presidente Ejecutivo

Es el encargado de la conducción, gestión y operación diaria de los negocios y servicios internos del Banco, así como la administración, vigilancia y control de sus negocios, su contabilidad, estados financieros, inventario, cuentas, en fin, está encargado de la gestión global de su funcionamiento, según los lineamientos generales y políticas determinadas por la Junta Directiva, a quien está subordinado y debe rendir cuenta de manera periódica. Asimismo, tiene la facultad de supervisar, controlar y coordinar las actividades y tareas asignadas a cada una de las direcciones ejecutivas; presidir los comités de dirección ejecutiva de la Organización; así como, representar al Banco ante terceros en aquellos asuntos no judiciales, pudiendo celebrar en su nombre y representación, contratos, acuerdos y convenios.

Auditor Interno

De conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, es el responsable de velar porque las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Institución y

a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

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

Entre sus funciones están: ejercer la presidencia del Comité de Prevención y Control de LC/FT; coordinar, supervisar y administrar el programa de cumplimiento contra LC/FT, así como, de la adhesión a toda la reglamentación vigente que rige la materia; diseñar conjuntamente con el Comité y la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo el Plan Operativo Anual de Prevención y Control de LC/FT.

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

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

COMITÉ DE RIESGO

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la

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

COMITÉS DE CRÉDITO

La Junta Directiva, reservándose el ejercicio de esta atribución, delegó en comités de crédito facultades para conceder créditos en cualquiera de las modalidades permitidas por la ley, asignando a cada autonomía o comité de crédito, un determinado límite de endeudamiento individual. Así, tenemos que se han creado: el Comité Central de Crédito, Comité Ejecutivo de Crédito, el Comité Delegado de Crédito, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

Las autonomías o comités de crédito informan periódicamente a la Junta Directiva del resultado de los asuntos sometidos a su consideración.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

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

COMITÉ DE PREVENCIÓN CONTRA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

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

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL CIUDADANO BANESCO

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

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

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

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

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

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

INFORME DE LOS COMISARIOS

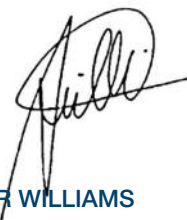
SEMESTRE TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

SEÑORES ACCIONISTAS DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. PRESENTES

- De conformidad con la designación de Comisarios efectuada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 18 de marzo de 2013, y conforme a las disposiciones contenidas en los Artículos 304, 305 y 309 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, y en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario, hemos examinado el balance general de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2013, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo por el semestre terminado en esa fecha. Durante el período examinado se celebró una (1) Asamblea de Accionistas Ordinaria y una (1) Asamblea de Accionistas Extraordinaria, ambas de fecha 23 de septiembre de 2013.
- Nuestra revisión se basó en el examen efectuado por la Firma de Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), el cual emitió los estados financieros auditados en fecha 14 de febrero de 2014, correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2013. Adicionalmente efectuamos el análisis de los estados financieros, pruebas selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias.
- Como resultado de nuestra evaluación de la gestión administrativa desarrollada por la Junta Directiva del Banco, nos permitimos señalar lo siguiente:
 - A través de nuestra evaluación basada en la revisión de los auditores externos, sobre la cartera de créditos, determinamos que las provisiones mantenidas por el Banco para el rubro de Cartera de Créditos y Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos, son razonables.
 - De acuerdo con los resultados de nuestra revisión determinamos que la Cartera de Inversiones del Banco se encuentra valuada y presentada conforme a las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en adelante SUDEBAN.
 - Al 31 de diciembre de 2013, el Banco mantiene para el rubro de Otros Activos una provisión de Bs. 31.126.206, y se procedió durante el semestre evaluado a efectuar castigos por Bs. 58.392.984, correspondientes a partidas que se encontraban totalmente provisionadas. De acuerdo con nuestro análisis, y basado en los resultados obtenidos por los Contadores Públicos Independientes, consideramos que la provisión mantenida por el Banco para el rubro de Otros Activos es razonable y cumple con los parámetros establecidos por la SUDEBAN.
- En el período examinado, no se observaron violaciones a los Estatutos o a la Ley por parte de los Directores. De la revisión de las Actas de Junta Directiva no se observaron votos salvados.
- En relación con lo establecido en el Artículo 310 del Código de Comercio, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de los Accionistas del Banco.
- En fecha 26 de julio de 2013, la SUDEBAN según Oficio SIB-II-GGR-GA-24865, previa opinión favorable del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), autorizó al Banco el aumento de su capital social en la cantidad de Bs. 17.000.000, mediante la emisión de 1.700.000 acciones nuevas comunes nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con cargo al Superávit Restringido. En fecha 23 de septiembre de 2013, se celebró Asamblea General Ordinaria de Accionistas, en la cual se acordó: (i) reducir el Capital Social del Banco en Dos Millones de Bolívares (Bs. 2.000.000), a consecuencia del rescate de Doscientos Mil (200.000) acciones preferidas, ello de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008-I y emisión 2008-II; y (ii) aumentar el Capital Social en la cantidad de Dos Millones de Bolívares (Bs. 2.000.000) mediante la emisión de Doscientos Mil (200.000) nuevas acciones comunes nominativas, de una misma clase y no convertibles al portador. En fecha 30 de diciembre de 2013, la SUDEBAN según Oficio SIB-II-GGR-GA-44568, previa opinión favorable del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), autorizó al Banco el aumento de su capital social en la cantidad de Bs. 2.000.000, mediante la emisión de 200.000 acciones nuevas comunes nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con cargo al Superávit Restringido. El mismo fue contabilizado en el mes de enero de 2014, previo registro del Acta de Asamblea.
- Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2013, asistimos en nuestro carácter de Comisarios a la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada, ambas, en fecha 23 de septiembre de 2013.
- De lo anterior, y basados en el informe de los Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), emitido en fecha 14 de febrero de 2014, sobre el balance general al 31 de diciembre de 2013, y sobre los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha, en nuestra opinión, los estados financieros adjuntos examinados por nosotros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2013, y los resultados de sus operaciones y la aplicación de su resultado neto, sus cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo, por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN.
- Con base en lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2013, presentados por la Junta Directiva, así como su gestión administrativa



GORDY PALMERO
Comisario Principal
C.P.C. 7.202



IGOR WILLIAMS
Comisario Suplente
C.P.C. 20.427

17 de febrero de 2014

INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

CAPITAL HUMANO

CALIDAD DE VIDA

Durante el segundo semestre de 2013 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir a mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando espacios para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del Ciudadano Banesco y sus familiares. Entre las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

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

Actividades de tonificación: 1.052 participaciones. Estas actividades se desarrollaron en Barquisimeto, Maracaibo y Caracas, mediante actividades de bailoterapia, yoga, Step. Fit Combat, entre otros.

Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas: Realizados en San Cristóbal, Barquisimeto, Valencia, Caracas y Maracaibo, alcanzando una participación de 1.833 empleados. Las disciplinas que se están desarrollando son: softbol, voleibol, fútbol sala, baloncesto, fútbol femenino y kickingball.

Club de Corredores Banesco: Con la participación de aproximadamente 100 trabajadores, el Club de Corredores Banesco contó con 2.307 asistencias.

Mini-Olimpiadas: Celebradas el 28 de septiembre en la Universidad Simón Bolívar, con la participación de 2.160 trabajadores junto a sus familiares. Asistieron las delegaciones deportivas de las regiones Oriente-Sur, Occidental-Andina, Zulia-Falcón, Centro-Los Llanos y Metropolitana, en las disciplinas de fútbol sala, voleibol, kickingbol, softbol y baloncesto.

Bowling recreativo-preventivo: Actividad enmarcada en nuestro Proyecto de Prevención Contra el Uso del Alcohol, Tabaco y Otras Drogas "Gente Sana, Gente Sin Drogas", efectuada en Caracas, Maracaibo, Puerto La Cruz y Barquisimeto.

Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco: Para el segundo semestre se incluyó la realización de diferentes tipos de actividades de preguntas y respuestas en materia de valores organizacionales, prevención contra el uso de alcohol, tabaco y otras drogas, prevención de legitimación de capitales y de cultura general, logrando 731 participaciones.

Calidad de Vida en las Agencias: Se efectuaron alrededor de 19 actividades para 68 agencias a nivel nacional, tales como: Visitas a Morrocay, Colonia Tovar, Isla La Cumaca, San Pedro del Río, entre otros, contando con la participación de 855 trabajadores.



Actividades Culturales

Teatro/Presentación de Obras: Actividad realizada en Caracas por el Grupo de Teatro Banesco. Fueron presentadas una obra infantil "El Tesoro de la Isla de Acracia" y dos funciones de la "Obra La Navidad de Lucy".

A su vez, se presentaron 4 obras de Relatos Borrachos, la cual se encuentra enmarcada en nuestro Proyecto de Prevención Contra el Uso del Alcohol, Tabaco y otras Drogas "Gente Sana, Gente Sin Drogas".

Se realizó la presentación de dos obras de teatro en Maracaibo en el Teatro de Bellas Artes, con la participación de los trabajadores y sus familiares.

A través de la ejecución de las obras se alcanzó una participación de 2.856 trabajadores junto a sus familiares.

Talleres de Canto Coral: Actividad realizada en Caracas, con 536 participaciones, ejecutando presentaciones en los diferentes eventos de la Organización.

Cultura Culinaria y Cocteles Analcohólicos: Se realizaron 3 talleres en Caracas, fomentando el desarrollo de estilos de vida saludables.

Club de Lectores Banesco/Cambalache de Libros: Continuando con estas iniciativas, a lo largo del segundo semestre se efectuaron 3 cambalaches de libros, iniciándose además, el segundo ciclo de lectura.

Grupo Experimental: Con 359 participaciones, el Grupo Experimental Banesco, enfocado en este semestre en el género de gaitas, realizó diferentes presentaciones en las condecoraciones de los empleados por años de servicio, pasillo central de Ciudad Banesco y Encuentro Regional Caracas.



BENEFICIO	MONTO	NÚMERO DE BENEFICIADOS
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.	160.202.002,60	36.585
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	12.695.773,74	369
Ley de alimentación de Trabajadores y Trabajadoras	158.457.183,54	14.768
Beneficio Guardería Hijos de los Trabajadores	20.204.535,12	2.191

Cine-Foro Juvenil: Actividad dirigida a los hijos de los trabajadores, en edades comprendidas entre los 12 y 17 años, proyectándose una película para resaltar diferentes valores, tales como compañerismo, responsabilidad, entre otros.

Actividades Voluntariado Banesco: Entre las actividades más relevantes desarrolladas durante el segundo semestre de 2013, se encuentran:

- ❖ Visita a Casa Don Bosco, en la cual se realizó la presentación de una obra de teatro por el Grupo de Teatro Banesco.
- ❖ Formación de microempresarios
- ❖ Día Mundial de Playas, actividad enmarcada en la conservación del medio ambiente, en la cual participaron voluntarios de Maracaibo, Valencia y Caracas.

A continuación se presenta un resumen de los beneficios contractuales y legales otorgados a nuestros trabajadores durante el año 2013:

- ❖ **Póliza HCM:** En el proceso de la renovación 2013 – 2014, el monto de la cobertura básica se elevó a Bs. 45.000,00, y con la elección de los planes de exceso por parte de los trabajadores, el monto de cobertura por patología es hasta Bs. 195.000,00.
- ❖ **Préstamos Quirografarios:** En aras de seguir apoyando a la Comunidad Banesco en el logro de obtener su vivienda propia, la Organización incrementó el monto del préstamo, el cual varía dependiendo del desempeño y antigüedad en la empresa.
- ❖ **Beneficio de Guardería:** Banesco, en cumplimiento de la normativa legal y contractual, ha venido otorgando a sus trabajadores este beneficio, que redundará en el bienestar familiar y organizacional.

❖ **Beneficio de Alimentación Trabajadores y Trabajadoras (LATT):** Buscando en todo momento el beneficio para todos los trabajadores, en el año 2013 se incrementó el monto mensual del beneficio a Bs. 1.500,00 para los trabajadores que ampara la ley, adicional para aquellos otros trabajadores que aún no estando amparados, se le otorga la cantidad de Bs. 900,00.

DESARROLLO DE TALENTO

Orientados de manera sistemática, planificada y permanente hacia los procesos de formación y desarrollo, y en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; en este año 2013 hemos desarrollado acciones dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico del Ciudadano Banesco, a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones produciendo resultados de alta calidad. Nuestras iniciativas más importantes en este sentido estuvieron enmarcadas en:

- ❖ Actividades de formación enfocadas en áreas, tales como: Rentabilidad, Excelencia Operacional, Gerencia de Proyecto, Crédito y Liderazgo, entre otros. De igual forma, y cumpliendo con la normativa legal, dictamos actividades de Conocimiento Bancario, además de Ergonomía, Riesgo Psicosocial, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Cultura de Riesgo.
- ❖ Impulsamos el Programa de Jóvenes Talentos, el cual está enmarcado en la iniciativa Universidad Corporativa Banesco, atendiendo a un grupo de 20 jóvenes procedentes de distintas Universidades de nuestro país, quienes participaron este semestre en diversos módulos teóricos para luego hacer un grupo de pasantías complementarias a su desarrollo en la Organización.
- ❖ Potenciamos las Iniciativas de Aprendizaje Virtual, con la incorporación del nuevo Módulo Actualización en materia de

PCLC/FT, alcanzando una participación activa de 9.688 empleados Banesco, permitiendo cumplir con una exigencia de la SUDEBAN en Adiestrar en materia de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Así mismo, hemos dado continuidad al Programa Nuestra Experiencia de Servicio, enfocados en desarrollar en cada Ciudadano Banesco una cultura de prestación de servicio, brindando herramientas claves para que ofrezca a sus clientes internos y/o externos una atención cordial, con dedicación y de excelencia, contando con una participación activa en los módulos:

- ❖ Participamos activamente en el cumplimiento de Ley formando a 510 Aprendices INCES, de los cuales 240 se encuentran en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada, adquiriendo conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitirán incorporarse en el área bancaria; y contamos con 270 aprendices realizando su Fase Práctica en diversas unidades de la Organización.
- ❖ En la búsqueda de optimizar nuestros procesos internos e impulsar la calidad en el servicio que presta Banesco como Organización Financiera, promovimos el Programa de Excelencia Operacional con la formación de 136 roles de diferentes áreas de negocio, donde invertimos 5.440 horas/hombre en capacitación. De igual forma, acompañamos a la Oficina de Proyectos en la formación de 82 especialistas en el despliegue de la metodología de Gerencia de Proyectos impartida por expertos en la materia, a fin de instaurar las mejores prácticas.
- ❖ En la Dirección de Segmentos Masivos y Canales se impartieron en 2013, un total de 306.788 horas/hombre en capacitación, distribuidas en: 54% de Capacitación Técnica, 38% Capacitación Regulatoria y 8% Desarrollo de Competencias; atendiendo a 9.542 empleados en al menos una actividad de Capacitación y Desarrollo.
- ❖ Se llevaron a cabo de manera exitosa las III Jornadas de Actualización e Integración dirigidas al Nivel Supervisorio y Gerencial de la Dirección de Segmentos Masivos y Canales (Personal de Agencia), generando un espacio que permite alinear las competencias claves de Conducción de Personas, así como unificar criterios regulatorios en los procesos de Supervisión, atendiendo en este semestre a 311 empleados de todo el país.

Los tópicos desarrollados en esta jornada fueron: Funcionarios de Excelencia, Compromiso con la Rentabilidad, Manejo de Situaciones Difíciles en Agencia, Riesgo Psicosocial para Supervisores, Seguridad de la Información y lo que significa ser un Supervisor en Banesco.

- ❖ La eficiencia en la aplicación de la metodología de microfinanzas se constató a través de la ejecución de 31 asistencias técnicas individuales, aplicándose nuevos productos de capacitación a las 24 agencias de Banca Comunitaria Banesco, entre las que destacan: Refuerzo de Valores a través de un Debate Técnico sobre el Código de Ética, con la participación de 490 personas, con un impacto del 96% de la población planificada.
- ❖ A fin de potenciar la Competencia de Conducción de personas en este semestre para Banca Comunitaria, se hizo énfasis en los cargos de Supervisores y Coordinadores, tanto del área operativa como del área de crédito. Así mismo, se desarrolló un programa para cuadros de relevo para aquel personal con potencial para asumir cargos de supervisión, participando en esta oportunidad 29 asesores senior; realizándose el VI Taller de Habilidades Gerenciales, al cual asistieron 73 personas del rol supervisorio.

Todas estas actividades de formación presencial nos permitieron lograr en 2013 los siguientes resultados:

- ❖ Formación de 11.382 trabajadores en al menos una actividad.
- ❖ 104.871 Participaciones en actividades formativas.
- ❖ 325.744 horas/hombre invertidas en acciones de Capacitación y Desarrollo.
- ❖ Respecto a los mecanismos de reconocimiento de nuestro Talento, durante el segundo semestre realizamos el Diagnóstico de Competencias y Conocimientos de los empleados de la Organización, logrando el 88% de trabajadores evaluados.
- ❖ Continuamos con el impulso a la herramienta Postúl@te. Con esta herramienta de Job-posting, promovemos la igualdad de oportunidades y le permitimos a los empleados conocer las posiciones vacantes dentro de la Organización y optar por aquellas que se ajusten a sus intereses de desarrollo profesional.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante el segundo semestre de 2013, Banesco Banco Universal realizó una inversión social de Bs. 58.674.138, destinados a diversos proyectos e iniciativas en beneficio de la comunidad y de nuestros trabajadores.

Del monto total señalado, 44,90% (Bs. 26.345.526) fue dirigido a beneficios no contractuales para nuestros empleados, entre los que destaca el Programa Tu Casa con Banesco, cuyo objetivo es que todos los empleados de la Organización adquieran vivienda propia. Para esta iniciativa la institución destinó más de seis mil millones de bolívares en Préstamos Quirografarios.

Los Préstamos Quirografarios corresponden a un monto en bolívares que se convierte en contribución directa en el momento en que el empleado adquiere su vivienda. Se incorporó el beneficio de Préstamo Quirografario para Remodelación de Vivienda y se incrementaron los montos del beneficio en un nuevo impulso al Programa Tu Casa con Banesco.

El monto restante, es decir, 55,09% (Bs. 32.328.612), fue destinado a proyectos que ejecutan nuestros Socios Sociales y que benefician directamente a la comunidad:

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER

Durante el segundo semestre la entidad bancaria destinó Bs. 100.000,00 para la compra de tratamientos antineoplásicos para los niños que atiende la Fundación. Desde el año 2005 hemos aportado más de Bs. 853.126 a la Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

AVEC

Renovamos por noveno año consecutivo el convenio de apoyo a la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC). Durante el segundo semestre aportamos Bs. 1,5 millones para realizar obras de infraestructura en varios de sus colegios de Maracaibo, San Cristóbal, Valencia y Caracas.



UCAB

Con el fin de costear la expansión y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j., de la Universidad Católica Andrés Bello, firmamos un convenio con esta casa de estudios. El banco destinará Bs. 28 millones al proyecto. Al cierre de 2013 se entregaron Bs. 10,8 millones.

SOCIEDAD ANTICANCEROSA DE VENEZUELA

Durante el año 2013 nos unimos a las diferentes campañas que realizan dos instituciones venezolanas, que apoyan la prevención contra la segunda causa de muerte oncológica en las mujeres venezolanas: el cáncer de mama, en el marco del mes de la lucha contra esta enfermedad.

En este sentido, aportamos Bs. 345 mil a la Sociedad Anticancerosa de Venezuela para la adquisición de un equipo de densitometría ósea destinado a la Clínica de Prevención del Cáncer y Bs. 100 mil para SenosAyuda, como aporte para el programa de prevención contra el cáncer de mama.

FUNDACIÓN VENEZOLANA CONTRA LA PARÁLISIS INFANTIL

Para la adquisición de un video laringoscopio, un desfibrilador y una bomba de infusión para el Hospital Ortopédico Infantil, otorgamos Bs. 466.575,00.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

Una de las actividades más importantes realizada por la institución financiera fue el Programa de Formación de Microempresarios de Banca Comunitaria Banesco, gracias al cual se graduaron 2.892 emprendedores. Desde la puesta en marcha de este proyecto (hace 5 años), se han graduado 5.024 personas. La iniciativa cuenta con el apoyo de Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología y la Universidad Metropolitana.

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Banesco también realizó la 5a edición del Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte, que permite a las organizaciones de dicha comunidad proponer proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructura para el sector. Luego los participantes votan por cuáles se llevarán a cabo en el año y cuáles serán considerados prioritarios.

El monto invertido durante 2013 por este concepto fue de Bs. 552.000,00 para proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de Colinas de Bello Monte.

BANESCO FUE EL TÉRMINO MÁS BUSCADO POR LOS VENEZOLANOS EN GOOGLE EN 2013

Cada año, Google presenta un balance de los términos y tendencias más populares en el buscador. Ese resumen, conocido como Zeitgeist ("espíritu de los tiempos") de fin de año, reveló que Banesco lideró en la categoría de "Lo más buscado" en Venezuela durante el año 2013.

RECONOCIMIENTOS

- ❖ En el marco de la 69ª Asamblea Anual de Fedecámaras, este ente gremial otorgó a Banesco Banco Universal, C.A., el reconocimiento “Don Eugenio Mendoza Góiticoa” en la mención Empresa, por su compromiso con la comunidad a través de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial. El organismo gremial valoró la propuesta presentada por la institución financiera en los proyectos: Programa de Formación al Microempresario, el Voluntariado Corporativo Banesco, el Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte y el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial.
- ❖ Por otra parte, el Presupuesto Participativo con la Comunidad de Colinas de Bello Monte fue premiado como el mejor proyecto en materia de Responsabilidad Social Empresarial en los IV Premios Corresponsables, que otorga la Fundación Corresponsables. El acto fue realizado en Madrid, España.
- ❖ La Revista *Latin Finance* seleccionó a Banesco Banco Universal como el “Banco del Año en Venezuela” durante 2013. La publicación destacó el desempeño de la entidad bancaria, el crecimiento de su cartera de créditos y la extensión internacional de la marca en Colombia y España.

- ❖ Asimismo, por quinto año consecutivo, la organización del Global Reporting Initiative otorgó la certificación “A+ GRI Checked” al *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Social* realizado por Banesco Banco Universal, correspondiendo en esta oportunidad al reporte de gestión del año 2012.
- ❖ Estos reconocimientos se suman a otros recibidos por la entidad financiera durante 2013, entre los que se incluyen: la Medalla de Bronce en los Premios ANDA con el comercial de canales electrónicos (versión parque); Re-Certificado ISO9001:2008 Gestión de Calidad para la medición de satisfacción del cliente, otorgado por Bureau Veritas-Sencamer y UKAS; Premio Visa Calidad de Servicio; primer lugar en el Ranking Bancario 2013 de la Revista *Dinero* (mayo 2013); primer banco de Venezuela y primer banco de Inversión RSE en el ranking 100 Top Companies de la revista *Business Venezuela* (Venamcham); y mejor campaña en la Categoría “Banca y entidades financieras” de la XXII Edición de los Premios P&M (Mensaje Navideño 2012).



MERCADEO E INNOVACIÓN

IMPULSAMOS LA INNOVACIÓN CON SENTIDO COLECTIVO

Con el objetivo de impulsar la “Innovación Abierta” fuera de la organización mediante grupos externos, Banesco Banco Universal realizó campañas para la generación de ideas con foco en negocios medulares, contando con la participación activa de estudiantes universitarios e hijos de empleados Banesco.

Se desarrollaron 3 campañas dirigidas exclusivamente a grupos de estudiantes pertenecientes a la Universidad Central de Venezuela (UCV) y Universidad Simón Bolívar (USB), apalancados en nuestro Portal de Ideas: Espacio en Blanco.

Así mismo, con el fin de fomentar la innovación y la creatividad, entre los hijos de los empleados Banesco, se desarrolló “Espacio Infinito”, primer portal de innovación abierta dirigido a niños y adolescentes. En este sitio los participantes pudieron compartir ideas desde una plataforma 2.0.

Bajo el concepto “Pensar Fuera de la Caja”, Banesco celebró “La Semana de la Innovación”, un evento que tuvo lugar en las instalaciones de Ciudad Banesco, donde clientes y empleados disfrutaron de la experiencia de conocer los productos innovadores con tecnologías de última generación. La Semana de la Innovación contó con la participación activa de proveedores y ponentes internacionales, así como con una charla especial del Gurú de la Innovación Rowan Gibson, donde asistieron aproximadamente 300 clientes y 600 empleados Banesco.

Buscamos estimular la generación de conceptos, contenidos y crear una comunidad de innovadores.

NUEVAS FUNCIONALIDADES BANESCO.COM

Confirmando que para Banesco Banco Universal el cliente es el centro de sus innovaciones, la Institución incorporó nuevas funcionalidades en Banesco.com: Infografías y Geolocalización de Agencias. Estas herramientas, adicionalmente, están apalancadas en el crecimiento de las visitas a la página web y el aumento en la penetración de Internet en Venezuela.

Las Infografías son una nueva herramienta dentro del portal para facilitar la comprensión de procesos. De esta forma, se presentan gráficamente instrucciones para adquirir productos o para cualquier procedimiento relacionado con determinados servicios.

En el mes de junio se lanzó la primera Infografía para el segmento Empresas, presentando fácilmente el proceso para solicitar tarjetas: *¿Cómo completar la solicitud de tarjeta de cuenta centralizada Visa Banesco?* Ese mismo mes se incorporó para nuestros Accionistas una que los ayuda en el proceso de actualización de datos *¿Sabes cómo actualizar tus datos como accionista Banesco?*

Este plan de desarrollo de Infografías continuó durante todo el año y Banesco.com al cierre de diciembre cuenta con siete herramientas para nuestros clientes, con lo que pueden tener de una forma amigable información sobre procesos como: instrucciones para activar tarjetas para compras internacionales, cómo hacer transferencias bancarias por Internet, cómo pagar servicios por Internet, entre otros.

Así mismo, en el último trimestre se integró la Geolocalización de Agencias a la página web de la Institución, lo que permite tener de una forma novedosa la información exacta de ubicación de agencias a nivel nacional, ofreciendo información detallada de cada una de ellas, como dirección, horario y teléfonos.

Para el 2014 seguiremos potenciando estas funcionalidades en Banesco.com.

LANZAMIENTO TARJETA DE CRÉDITO BANESCO VISA FIFA

Durante el mes de septiembre Banesco realizó el lanzamiento de la nueva tarjeta de crédito Banesco Visa Copa Mundial de la FIFA, con la que los clientes pueden llevar en su bolsillo la Copa Mundial de la Fifa, y disfrutar de beneficios y promociones exclusivas en comercios especializados. Este diseño exclusivo para los tarjetahabientes Banesco fue lanzado en Venezuela y los tarjetahabientes Banesco pudieron solicitar el cambio del plástico para poder disfrutar la tarjeta con el diseño exclusivo, único en Venezuela.

Para celebrar este lanzamiento se realizó un evento al que asistieron más de 2.000 personas en el que se hizo la presentación oficial del producto ante clientes, representantes de Banesco y la Franquicia Visa Internacional y los medios de comunicación, quienes pudieron disfrutar en el marco del evento de un juego eliminatorio para el Mundial de Fútbol 2014.

Este lanzamiento se impulsó a través de una campaña en medios masivos, Internet y Redes Sociales, marcando el inicio de la Ruta al Mundial de Banesco bajo el concepto: Brasil también se escribe con B de Banesco.

PROMOCIÓN PARA QUE DISFRUTES DE LA COPA MUNDIAL DE LA FIFA

Dándole continuidad a lo que se ha denominado Ruta al Mundial de Banesco, se realizó el lanzamiento de la Promoción Para que Disfrutes de la Copa Mundial de la FIFA, vigente desde el 20 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2013, y con la que por cada Bs. 700 que el cliente acumulara se le generaría un cupón para participar en el sorteo de un Televisor de 65" y adicionalmente, por cada Bs. 500 en consumos se generaría un cupón para participar en el sorteo de tabletas y smartphones. Esta campaña fue difundida a través de televisión abierta y televisión por cable, radio, prensa, revistas, redes sociales e Internet. A través de la promoción se impulsó el uso de las tarjetas de crédito Banesco Visa en todas sus categorías.

LLAVE VIRTUAL BANESCO

Con el objetivo de ofrecer a los clientes una garantía de seguridad en sus transacciones de compras electrónicas internacionales, se realizó el lanzamiento de la Llave Virtual Banesco, la cual es una funcionalidad con la que, a través de Banesco.com, el cliente puede activar su certificado de compras electrónicas en moneda extranjera al momento de realizar la compra, para posteriormente desactivarla cuando ya no requiera usarla, protegiendo de esta manera su tarjeta del uso de terceros. Se realizó una campaña masiva en prensa, radio y redes para comunicar la nueva funcionalidad.

BANESCOAMIGOS

En el mes de noviembre Banesco se coloca a la vanguardia, siendo el primer Banco en ofrecer un canal para transacciones a través de las redes sociales.

Para darlo a conocer ante los clientes y seguidores de las Redes Sociales de Banesco, se realizó la campaña BanescoAmigos, con la que Banesco ofrece a sus clientes seguidores de Facebook, una nueva funcionalidad para realizar transacciones.

TICKET PREMIADO BANESCO

Se realizó el lanzamiento de la tradicional campaña masiva Ticket Premiado Navidad, que viene desarrollándose desde hace ya seis años y que al mismo tiempo promueve el uso de las tarjetas de crédito y débito Banesco, así como los puntos de venta Banesco, premiando durante el período navideño 10.000 compras con el Programa Permanente Ticket Premiado.

El Programa Permanente fue difundido a través de una campaña masiva cuyo concepto hace énfasis en el uso del punto de venta Banesco, para lo que se produjeron tres versiones de comerciales para televisión con el tradicional tono fresco y con un toque de humor que hace única la comunicación de Banesco.

EXTRACRÉDITO BANESCO

Para brindar a los clientes las opciones más convenientes en productos financieros, se realizaron durante el segundo semestre campañas del producto ExtraCrédito en sus dos modalidades: Compras en comercios afiliados y Efectivo a través de BanescOnline, difundidas a través de prensa, radio y mercadeo de contacto, aprovechando las estacionalidades, enfocando la comunicación de cara a la satisfacción de la necesidad del cliente a través de la compra con un ExtraCrédito Banesco. Se hizo mayor foco en las compras con motivo de Vacaciones, Regreso a Clases y Remodelación. Para cerrar el año 2013 se realizó durante los meses de noviembre y diciembre la campaña masiva de Navidad, impulsando el uso del ExtraCrédito en este período en que los clientes pudieron utilizar el producto para realizar sus compras navideñas.

HOMECLUB BANESCO 2013

Desde octubre y por tercer año consecutivo, Banesco, Banco Oficial de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional, tuvo a disposición de todos los usuarios la aplicación HomeClub Banesco, la cual estuvo disponible para dispositivos móviles que operan con los diferentes sistemas operativos. Para impulsar la descarga gratuita, se habilitaron nuestros canales Banesco.com y Facebook en el perfil "Banesco Banco Universal". Los usuarios que descargaron la aplicación pudieron disfrutar del béisbol en mano, con información actualizada día a día referente al campeonato, y al mismo tiempo, participaron por entradas gratis a todos los partidos a nivel nacional de la temporada regular, round robin y final.

Para apoyar el posicionamiento de la aplicación, desde el mismo mes de octubre tuvimos al aire una campaña masiva de branding apalancados en el slogan "En Venezuela Béisbol se escribe con B de Banesco", la cual tuvo importante presencia en televisión durante toda la temporada 2013 – 2014 y la Serie del Caribe.



JUEGO DE LAS ESTRELLAS LIGA VENEZOLANA DE BÉISBOL PROFESIONAL VENEZOLANO 2013 COPA BANESCO

Por tercer año consecutivo, Banesco fue el principal patrocinante del Juego de las Estrellas de nuestra Liga Venezolana de Béisbol Profesional. Teniendo al Estadio José Bernardo Pérez de la ciudad de Valencia como escenario, en esta oportunidad se enfrentaron la escuadra escogida por los fanáticos vs. la escuadra escogida por periodistas, siendo la elegida por los fanáticos la que se llevó el triunfo, y por consiguiente, fue merecedora de la Copa Banesco.

En el marco del juego, antes, durante y después del partido, Banesco organizó diversas actividades para el disfrute de los asistentes. Como beneficio para nuestros seguidores en redes sociales, empleados y clientes de la región carabobeña, se obsequiaron entradas.

ENCUENTRO “HABLANDO DE EMPRESARIO A EMPRESARIO”

Durante el mes de octubre se llevó a cabo en la ciudad de Barquisimeto la IV edición del evento “Hablando de Empresario a Empresario”, el cual contó con la asistencia de más de 250 representantes del sector productivo de la región, con el objetivo de presentarle a clientes y personas vinculadas a la pequeña y mediana empresa, las nuevas tendencias en materia de perspectivas económicas para el desarrollo sostenido, la innovación vista desde el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y potenciar al capital humano como pilares para la generación de ingresos en las empresas. Los ponentes invitados, conversaron acerca de diferentes temas, tales como: el uso de soluciones creativas y programas de desempeño para que las personas ganen con proyectos efectivos, emprendimiento y Pymes en Venezuela, el uso de la tecnología para los empresarios de ahora, y la importancia del valor que le deben crear los empresarios a sus marcas.

Adicionalmente, en noviembre de 2013 Banesco junto a su Banca Comunitaria, premió a 12 de sus microempresarios otorgándoles el premio “Empresario Banca Comunitaria Banesco”. El evento se llevó a cabo en Ciudad Banesco y contó con la participación del Sr. Miguel Ángel Marcano, Presidente Ejecutivo del Banco y el expositor internacional Santiago Bilinkis, emprendedor y futurista argentino.

Durante los últimos 5 años, Banesco ha creado espacios de discusión de nuevas tendencias y apoyo al emprendimiento como una política sostenida para potenciar el crecimiento del sector empresarial del país.

CAMPAÑA “SÉ DUEÑO DE TU PROPIO FUTURO... EMPRESARIO, BIENVENIDO!”

En noviembre de 2013, como apoyo a la primera entrega del premio “Empresario Banca Comunitaria Banesco”, se realizó el lanzamiento de la campaña “Se dueño de tu propio Futuro”, en la que Banesco reconoce la confianza que tiene en cada uno de sus clientes y les reitera el apoyo ofrecido al momento de soñar con ser emprendedores. Para Banesco, todos somos empresarios desde el primer día en que una idea nos mantuvo despiertos toda la noche.

Alineados a nuestra convicción de apoyar al segmento empresarial del país, Banesco ofrece el Programa de Formación de Microempresarios, el cual brinda a sus participantes herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas para mejorar la producción de su negocio y hacerlo más competitivo en el mercado. A la fecha el programa ha graduado más de 4.500 personas apoyando el crecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa en el país y apostando por el fortalecimiento de las capacidades competitivas de cada uno de nuestros empresarios.

La campaña tuvo presencia en televisión, prensa, radio, entre otros medios.

CAMPAÑA MULTICRÉDITOS 48 HORAS

Como parte de la estrategia de créditos, se mantuvo en este semestre la campaña MultiCréditos 48 Horas “Dos días de estos” del primer semestre, esta campaña tuvo presencia en televisión, prensa, radio y redes sociales.

Para el cierre de año y teniendo como público objetivo al sector empresarial del país, se lanzó una promoción de tasa fija de 21% por 3 meses y se aumentó el monto máximo a otorgar a Bs. 2.000.000.



GESTIÓN DEL NEGOCIO

BANCA DE PERSONAS NATURALES

Al cierre del segundo semestre de 2013, la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales continuó con la evolución positiva en sus indicadores de eficiencia, rentabilidad, morosidad y margen de contribución, reflejado en el aumento sostenido de la cartera de crédito en los rubros de comercial, financiamiento de vehículos y créditos al consumo.

Nuestro empeño en la profundización del modelo de atención diferenciada constituyó el norte durante el período analizado, sosteniendo el valor diferencial de la Vicepresidencia como lo es, la calidad de servicio, atención personalizada, asesoría especializada, capitalizado por el avanzado e innovador desarrollo de Internet Banking, la amplia gama de canales electrónicos alternos a disposición de nuestra clientela, que les permiten efectuar múltiples operaciones financieras con la comodidad, rapidez y seguridad que siempre han caracterizado al Banco.

Los resultados cuantitativos para este segmento al cierre del ejercicio evidencian un crecimiento de 48% en Cuenta Corriente y un incremento de 54% en Cartera de Crédito respecto al cierre del primer semestre de 2013, producto de la gestión crediticia focalizada, apoyada en nichos de mercado específicos y diversificación de productos. Los rubros créditos comerciales y de vehículos alcanzaron variaciones del 64% y 20%, respectivamente, durante el período.

BANCA DE PERSONAS JURÍDICAS

Banca Corporativa

Durante el segundo semestre de 2013, la Banca Corporativa continuó apalancando de manera sostenida el negocio transaccional del Banco, lo que impulsó de forma importante el crecimiento de los pasivos de la Organización. Teniendo como meta ser el Banco de referencia de nuestros clientes, hemos diseñado una oferta valor de productos dirigida a cada uno de los segmentos en los que se desempeñan. Como resultado de esta estrategia, el segmento reflejó un crecimiento de más del 109% en sus pasivos, tomando como base el cierre del año anterior, y de 56,8% respecto al primer semestre de 2013. En lo relativo a la actividad crediticia durante este período, realizamos 120 nuevas operaciones de crédito.

La Banca Corporativa mantuvo su estrategia focalizada hacia la atención de los distintos sectores de la economía, contando con un equipo humano especializado, organizado y con dedicación para proporcionar asesoría financiera integral a nuestros clientes.

Los resultados antes indicados contribuyen a mantener el posicionamiento de Banesco como el primer banco privado del sistema bancario en Venezuela.

Banca Agropecuaria

Durante este segundo semestre, mantuvimos el liderazgo en atención a los clientes del sector agrícola. La actividad durante el

período estuvo orientada hacia el otorgamiento de 1.947 créditos por un monto total de Bs. 10.672, de los cuales 245 fueron destinados a nuevos prestatarios. Hemos direccionado las operaciones activas hacia productores primarios, empresas de servicio y agroindustriales, lo que ha permitido el cumplimiento de la obligatoriedad de Ley, al igual que las sub-gavetas. Día a día nos sentimos optimistas por contribuir de manera directa al desarrollo agropecuario del país.

En lo que respecta a las captaciones en este sector, las mismas han experimentado un crecimiento del orden del 39% con relación al semestre anterior y en saldos promedio de 56% durante el período antes indicado.

Banca Agropecuaria cuenta con un excelente equipo humano, que diseñó su estrategia bajo la orientación de atender integralmente a los clientes, ofreciendo productos transaccionales que apoyan sus necesidades financieras.

Nos sentimos satisfechos de que nuestros clientes muestren su preferencia hacia nosotros, lo que nos mantiene como el primer Banco Privado en atender a un sector tan importante para el desarrollo del país.

Banca de Empresas

Al cierre de 2013, Banca de Empresas muestra un excelente desempeño, obteniendo un crecimiento en pasivos de 39% en relación al semestre anterior. Respecto a la cartera activa, que apoya diferentes sectores de la economía, se puede indicar que esta Banca apalancó de manera importante el crecimiento de la Organización, en las carteras turística y manufactura, situando su incremento en 100% y 80%, respectivamente, al compararlo con los resultados de primer semestre 2013.

Es importante destacar que todos estos logros están apoyados en el excelente equipo humano con que cuenta la Banca y la consolidación de un modelo de atención, que presta servicios a nuestros clientes, tanto en Caracas como en las principales ciudades del país, lo que sin lugar a dudas permite incrementar la captación de clientes en las distintas regiones y brindar un servicio acorde con las exigencias de nuestros clientes.

Banca de Energía

En Banca de Energía focalizamos el esfuerzo hacia la atención de los diversos sectores que la componen, haciendo mayor énfasis en los clientes que se desempeñan en el área de hidrocarburos y gas, las cuales apoyan el desarrollo del Plan Siembra Petrolera de Venezuela. El incremento en activos de esta Banca fue de 21,27% respecto al semestre anterior. De igual manera, los pasivos experimentaron un crecimiento de 9% en el mismo lapso, gracias a nuestra estrategia transaccional, apoyada en el uso de productos de medios de pagos, que son usados activamente por nuestros principales clientes.

Banca del Sector Público

En la Banca del Sector Público, manejamos un modelo integral de atención que nos permite llegar, mediante una oferta de productos y servicios de valor agregado, tanto a nuestros clientes pertenecientes al Gobierno Central como a la Administración Pública Descentralizada. El poder brindar soluciones de

recaudaciones y pagos a nuestros clientes, ha permitido contar con resultados sostenibles en los incrementos de pasivos.

Continuaremos con nuestra política de acercamiento a los diferentes entes públicos, apoyados en nuestro experto equipo de atención con presencia a nivel nacional.

SEGMENTOS MASIVOS Y PYMES

tendimos a más de 5 millones de clientes naturales y jurídicos buscando profundizar en el conocimiento y atención de todas sus necesidades financieras. Continuamos con el programa de mejoramiento de todos nuestros procesos, productos y servicios, tales como el macro-proceso de crédito, el lanzamiento de nuevos productos de crédito de rápida aprobación y la optimización del modelo de gestión en las oficinas, todo esto con el fin de incrementar los niveles de satisfacción del cliente, reduciendo considerablemente los tiempos de respuesta.

Como parte del compromiso adquirido con nuestros clientes jurídicos del segmento masivos y pymes, ejecutamos varias acciones para seguir atendiendo sus necesidades, tales como el ofrecimiento de créditos pre-aprobados y tarjetas empresariales a clientes con buena experiencia crediticia, impulsamos la colocación de puntos de venta logrando instalar más de 18.000 equipos a nivel nacional e incrementamos la cantidad de asesores pyme para ampliar el rango de atención especializada, mejorando la calidad del servicio que requieren nuestros clientes jurídicos del segmento pyme. Adicionalmente, llevamos a cabo el evento "Hablando de Empresario a Empresario" en Barquisimeto, con el fin de contribuir con el crecimiento empresarial de nuestros socios Pymes.

En el segmento de personas naturales, además de lograr la apertura de más de 348.000 cuentas, mantuvimos enfoque en la gestión de venta cruzada a cerca de 25.000 tarjetahabientes, mediante la apertura de cuentas corrientes y colocación de extracréditos en efectivo. A nivel de servicios, se logró procesar más de 700.000 solicitudes de CADIVI, se atendieron más de 400.000 requerimientos de forma efectiva y se entregaron aproximadamente 180.000 tarjetas de débito a clientes pensionados.

Como resultado de todo este esfuerzo permanente realizado por nuestro personal de ventas, alcanzamos un crecimiento en la cartera de créditos de 63,60% en 39.518 operaciones, siendo el crédito comercial la línea de negocio con mayor crecimiento en el último semestre de 2013 con 103,80%.

Asimismo, logramos un crecimiento cercano al 65% en la cartera pasiva, representando 18 puntos porcentuales por encima del aumento evidenciado en el mismo período del año 2012, confirmando una vez más nuestro liderazgo en el sistema financiero nacional.

Enfocados en mejorar constantemente la calidad de vida de nuestro capital humano, se realizó un encuentro regional para conocer acerca de sus necesidades, expectativas e interactuar con todo el equipo de ventas de la Gran Caracas. Por otra parte,

reconocemos e impulsamos los logros de todo el personal promoviendo programas motivacionales, donde se destacan las mejores prácticas en un ambiente de trabajo ideal mediante actividades de integración, promoviendo el trabajo en equipo, la orientación al logro de metas y la calidad de servicio.

BANCA COMUNITARIA BANESCO

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

Durante el segundo semestre de 2013, se otorgaron 24.221 Préstamos Para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 1.637,1 millones. Se abrieron 35.791 Cuentas Comunitarias, con un crecimiento del saldo en cuenta de 116%. Se afiliaron 35.418 clientes a nuestro Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta que creció 73%.

En total, al cierre de 2013, hemos otorgado un total de 185.192 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 2,5 MM, con una tasa de morosidad de apenas 0,08%. Además, hemos beneficiado a 284.446 clientes, atendiendo de forma indirecta a 1.422.230 personas. El 28,33% de estos clientes han sido bancarizados por primera vez.

Dentro de la industria microfinanciera, en el renglón de atención a los microempresarios, ocupamos el primer lugar con una participación de mercado de 52,77% al cierre del año 2013.

Al cierre de 2013 contamos con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antimano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa,



Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Puerto Cabello, Los Roques, Cúa, Aragua (2), Monagas, Barquisimeto (2), Porlamar y Maracaibo (3).

Para brindarles una atención de primera a nuestros clientes, contamos con 86 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y 160 corresponsales no bancarios (POSWEB). Siendo así, disponemos de 246 Aliados Comerciales en 8.367 barrios de dieciséis (16) estados del país.

En el marco del evento Hablando de Empresario a Empresario, llevado a cabo en las instalaciones de Ciudad Banesco el día 28 de noviembre, la Vicepresidencia de Banca Comunitaria Banesco conjuntamente con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, hicieron entrega del Premio Empresario 2013, con el objetivo de reconocer a aquellos casos exitosos de emprendimiento dentro de Banca Comunitaria.

Para la selección de los ganadores se contemplaron los siguientes aspectos: poseer dos (2) o más créditos, presentar excelente récord de pago (no haber tenido mora), demostrar que los créditos recibidos incidieron en la mejora de su microempresa y de su calidad de vida, demostrar el impacto social que haya generado con su empresa y que haya logrado su sostenibilidad financiera.

En el mes de diciembre, a nivel nacional se realizó la entrega del premio "Cliente Estrella 2013", el cual consiste en reconocer a aquellos clientes que presentaron un excelente desempeño a nivel de impacto financiero, responsabilidad social y comportamiento crediticio durante el año. Para este evento se organizaron desayunos en Ciudad Banesco y en las Agencias Comunitarias a nivel nacional y se hizo entrega de un reconocimiento. En total fueron premiados 78 microempresarios.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN BANESCO

Al cierre de diciembre 2013, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios:

- ❖ 417 puntos de atención (agencias, satélites, Banesco Express) a nivel nacional.
- ❖ 75.708 Puntos de Venta
- ❖ 1.661 Cajeros Automáticos
- ❖ 331 Equipos de Autoservicio
- ❖ 223 Dispensadoras de Chequeras
- ❖ 49 Kioskos

CANAL RED DE AGENCIAS

Durante el segundo semestre 2013, se ejecutaron 35 remodelaciones en la red de agencias, para un total de 90 agencias con lobby's construidos y transformados para ofrecer

mayor seguridad y comodidad a nuestros clientes y usuarios, permitiéndonos cumplir con la derivación de transacciones hacia los canales electrónicos. Las 90 agencias con lobby's están distribuidas: 33 en el área metropolitana, 15 en Centro-Los Llanos, 11 en Occidental-Andina, 12 en Zulia-Falcón, 19 en Oriente-Sur, aumentando la capacidad operativa con la incorporación de 250 equipos multifuncionales y 366 monofuncionales para un total de 616 Atms.

Se habilitaron las funcionalidades de validación de cliente fichado, llenado e impresión para pre-apertura de cuentas (Autogestión del cliente) y sustitución de planillas en el área de promoción con el fin de homologar todas las planillas con taquillas (depósito y pago TDC).

Se encuentran en fase piloto mejoras al proceso de solicitud de cita para adquisición de divisas (atención por horarios escalonados), liquidación de efectivo de divisa por taquilla, solicitud de Chequeras por BanescOnline.

CANALES ELECTRÓNICOS- TELEFÓNICOS VIRTUALES Y MÓVILES

En el segundo semestre de 2013, las transacciones a través de los canales electrónicos de Banesco experimentaron un crecimiento del 32,5% con respecto al segundo semestre de 2012. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos cerró en 94,28%.

CANAL BANCA POR INTERNET

Al cierre de diciembre 2013, BanescOnline contó con más de 3 millones de clientes afiliados, afiliándose durante el segundo semestre más de 238 mil nuevos clientes al canal, con lo cual incrementó 14% respecto a diciembre 2012. Para diciembre 2013 más de 1,5 millones de clientes realizaron transacciones de forma recurrente, lo que comparado con el semestre anterior representa un aumento de 15%.

Para el segundo semestre 2013 se reflejó un crecimiento del 39% en las transacciones financieras con respecto al mismo período del año anterior, lo cual se traduce en 12 millones de transacciones adicionales.

Bajo la estrategia de llevar el Banco a donde está el cliente, realizamos el lanzamiento de la nueva aplicación en Facebook que permite a nuestros clientes usuarios de BanescOnline y de la red social, realizar transacciones de transferencias entre cuentas de Banesco y realizar "vacas" entre comunidades de amigos, lo que nos posiciona como el único banco en Venezuela con esta funcionalidad.

CANAL BANCA MÓVIL

Para el segundo semestre de 2013, las transacciones por Banca Móvil incrementaron 98,8%, realizándose más de 7,9 millones de transacciones financieras.

CANAL BANCA ELECTRÓNICA

Al cierre de 2013 contamos con 1.661 cajeros automáticos instalados a nivel nacional, a través de los cuales se procesaron más de 67 millones de transacciones, con un incremento de 14,7% con respecto al segundo semestre de 2012. En el



segundo semestre 2013 instalamos 82 equipos multifuncionales, que permiten que el cliente realice transacciones de depósito en cuenta, pago de tarjetas de crédito en cheques y efectivo y retiros.

Ampliamos el horario de recepción de depósitos en efectivo en los 431 cajeros automáticos multifuncionales, para que los clientes realicen sus operaciones de 7 am a 10 pm de lunes a viernes y fines de semana.

BANCA TELEFÓNICA

La Banca Telefónica Banesco atendió para el segundo semestre del año 2013, 21,9 millones de llamadas con un incremento del 14% respecto al primer semestre de 2013, 82% de las llamadas de forma automatizada y 18% por nuestros agentes telefónicos.

Por el canal telefónico, nuestros clientes realizaron en el segundo semestre 2013, más de 5,8 millones de transacciones, 88% de ellas a través del servicio automatizado.

Adicionalmente, adecuamos y mejoramos las preguntas de seguridad de verificación positiva para la activación de tarjetas de crédito, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente con el servicio.

CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)

Cerramos el último semestre de 2013 con 236 puntos de atención CNB, 160 CNB de la Banca Comunitaria e instalación de 76 nuevos CNB, los cuales prestan servicio tanto a los clientes de Banca Comunitaria como a clientes Banesco de otros segmentos.

CANAL POS

Finalizamos el segundo semestre de 2013 con 75.708 Puntos de Venta instalados en comercios a nivel nacional, por los que se realizaron más de 132 millones de transacciones, observando un crecimiento del 32% con respecto a igual lapso de 2012.

En el segundo semestre se incorporó la nueva funcionalidad de ExtraCrédito en más de 37.000 equipos, igualmente se realizaron mejoras de seguridad en dichos dispositivos, como el serial electrónico, time out.

Se instalaron 15.255 POS y se atendieron más de 190.000 requerimientos de puntos de ventas, logrando la gestión de los mismos en los tiempos acordados.

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en 2013 de 75 puntos porcentuales con respecto al año anterior, siendo el canal de preferencia de los clientes el Punto de Venta, con una participación de 73%, superior a la observada en 2012 en 12%.

Este liderazgo es producto de estrategias innovadoras pensadas en las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un mejor servicio e incentivando el uso y preferencia de las Tarjetas Maestro Banesco a través de beneficios diferenciadores, tales como el incremento de límites diarios para comprar por los puntos de venta y retiros en Cajeros Automáticos en los diferentes productos de Débito.

Adicionalmente, 180.946 clientes pensionados tuvieron la ventaja de hacer uso de su pensión y aguinaldos decembrinos a través de los diferentes canales electrónicos, pudiendo retirar cómodamente con su TDD Pensionado por los cajeros automáticos, la totalidad del beneficio el mismo día, así como pagar en cualquier establecimiento comercial.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

La cartera de Tarjetas de Crédito creció en 59 puntos porcentuales al cierre del segundo semestre 2013 con respecto al mismo cierre de 2012. Se colocaron más de 440 mil tarjetas de crédito. Las ventas de TDC Banesco se incrementaron en 90%. El porcentaje de morosidad de la cartera de Tarjetas de Crédito disminuyó con respecto al año 2012 y se sitúa en 0,66 puntos porcentuales. El crecimiento en la colocación y la cartera vino apalancado principalmente por el segmento de personas naturales.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y en reconocimiento a la fidelidad y al buen record crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento, para afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estos procesos están:

- ❖ Otorgamiento proactivo de TDC Banesco con clientes pasivos de la institución, en el cual se otorgaron 188 mil tarjetas.
- ❖ Otorgamiento proactivo de TDC MasterCard Movistar a clientes y empleados Movistar, emitiendo más de 8.545 tarjetas.
- ❖ Otorgamiento proactivo de TDC Banesco Plan Alternativo, en el cual se otorgaron más de 29 mil plásticos.
- ❖ Aumento de línea de crédito, el cual benefició a más de 2.653.515 tarjetas y 1.600.000 clientes.
- ❖ Se han entregado más de 98 mil tarjetas del proceso de upgrade, de las cuales se han activado más de 77 mil plásticos.



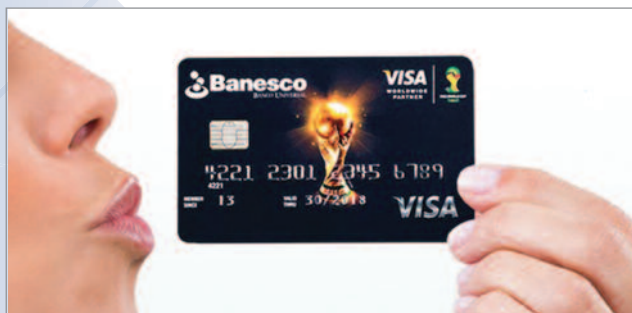
Banesco, siempre otorgando beneficios a todos los segmentos que componen su base de clientes, entregó a 576 clientes de Banca Comunitaria una tarjeta de crédito para que puedan cubrir las necesidades de sus hijos en la compras de útiles y uniformes escolares para la época de regreso a clases, a través del financiamiento de la TDC Préstamo Escolar Comunitario.

Para incentivar la fidelidad de los clientes a través de Alianzas Comerciales y Promociones con las marcas más reconocidas del país, presentó durante el año lo siguiente:

- ❖ **Alianza Banesco – Coach:** desarrollada desde el 31 de mayo al 31 de julio de 2013, con la finalidad de obtener beneficios y hasta un 10% de descuento para nuestros tarjetahabientes.
- ❖ **Alianza Comercial con Hertz:** realizada en dos etapas, 1° de enero al 15 de febrero de 2013; y del 23 de septiembre al 12 de diciembre de 2013, ofreciendo descuentos a los tarjetahabientes del 10% y 15%, respectivamente.
- ❖ **Alianza Comercial con Victoria's Secret:** vigente desde el 21 de octubre de 2013 hasta el 21 de enero de 2014, ofreciendo descuentos del 10% a los clientes Banesco.

Banesco participó en las siguientes promociones en conjunto con las franquicias Visa, MasterCard y American Express, para incentivar las ventas en TDC:

- ❖ **Tus Tarjetas Banesco Visa te llevan lejos,** vigencia 15/01 al 15/04. Premios: 10 paquetes con los siguientes destinos: Buenos Aires, Cartagena, Aruba, Cancún y Río de Janeiro.
- ❖ **Deja de Gritarle a tu TV, Banesco te lleva a Brasil para que grites en el Maracaná.** Copa Confederaciones, vigencia 29/04



al 26/05. Premios: 2 paquetes a Río de Janeiro, incluyendo la asistencia a la final de la Copa.

- ❖ **Todo Girará en torno al Tennis con tu Tarjeta de Crédito Banesco MasterCard;** vigencia del 15/01 al 17/02. Premio: 1 paquete a Miami para presenciar Sony Open Tennis.
- ❖ **Tu Tarjeta Banesco American Express te Premia con Reintegros de hasta Bs. 2.000.** Vigencia entre el 01/11 al 31/12. Premio: Reintegro a 420 clientes en sus TDC.
- ❖ **Con tu Tarjeta Banesco Visa Ponte una Camiseta Adidas.** Vigencia 15/11 al 15/01. Premio: 400 camisetas Adidas.
- ❖ **Gana con Cinex y Los Juegos del Hambre.** Vigencia 22/11 al 27/12. Premios: 10 tarjetas prepagadas, 10 kits alusivos a la película y una laptop

GESTIÓN DE PRODUCTOS, MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

SERVICIO PAGO NÓMINA

En el segundo semestre 2013, el Servicio de Pago Nómina mostró un crecimiento de 36,9% en volúmenes procesados. Como resultado del esfuerzo de las Bancas Especializadas y la Gerencia de Nómina, se logró la incorporación de 85 nuevos clientes en el servicio.

Por su parte, el Pago de Pensionados del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), acumuló un crecimiento de 22,4% al comparar con el mismo período de 2012. Durante el segundo semestre del año se sumaron 2.088 nuevos pensionados al servicio.

PRODUCTOS MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

En el segundo semestre de 2013, el Servicio de Pago Proveedores experimentó un crecimiento de 78,6% en el monto procesado a través de la plataforma Intercambio Electrónico de Datos (EDI), con respecto al mismo período del año anterior.

La gestión conjunta de las Bancas Especializadas y los ejecutivos de Medios y Servicios de Pago, lograron la incorporación de un monto superior a los 280 clientes a la cartera durante el segundo semestre del año.

En cuanto al servicio de Recaudación, durante el segundo semestre de 2013, el volumen recaudado se incrementó en 36% con respecto al mismo período del año anterior.

NUEVOS DESARROLLOS

Para el segundo semestre 2013 se logró la implantación y masificación de los siguientes productos y funcionalidades:

- ❖ Depósito Electrónico con captura remota de Depósitos: Inicio de comercialización masiva del producto, se vincularon 33 clientes. Se desarrolló con éxito la funcionalidad Semi-Online, que permite mejorar la transmisión de información en lugares remotos.
- ❖ Mejora de tiempos de implantación para los servicios de Recaudación Batch, con la implantación de la transacción estándar parametrizable.
- ❖ Disponibilidad del servicio de Recaudación en Línea de los Impuestos Nacionales y Aduanales por el canal BanescOnline y habilitación de la planilla 00086 de Pago Aduanal a través del Portal de Pago Electrónico.

El negocio de Productos Internacionales se posicionó al cierre de diciembre 2013 con un share de 22,26%, siendo el líder del mercado.

Se realizó la Reingeniería del proceso de productos internacionales y de coordinación con las Bancas (Personas Naturales y Jurídicas), mejorando la efectividad de la gestión comercial, incrementando el volumen de solicitudes de divisas Comercio Exterior en más de 80% vs. 2012 y mejorando en un 90% el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

GESTIÓN DE CALIDAD

El mercado venezolano se caracteriza por tener una dinámica constante, razón suficientemente importante para poner en funcionamiento los diferentes redes de monitoreo, que nos permiten identificar no sólo oportunidades para cubrir las necesidades de nuestros clientes, las del sector financiero en general, así como la implementación de estrategias diferenciadoras que van más allá de una simple ventaja competitiva, como parte de nuestra oferta de servicio.

Pero más allá de un análisis predictivo, que resulta del cruce de la data dura, crece la necesidad por parte de Banesco de incorporar otras variables esenciales -aparte de la cuantificación del nivel de satisfacción- que incluso pudiesen estar relacionadas con el índice de lealtad.

Aparecen nuevas exigencias de servicio inmediato que requieren que la Organización contemple plataformas más innovadoras (Google apps), incluyendo la investigación de mercado y las comunicaciones interactivas en las principales redes sociales como Facebook y Twitter.

Una vez más, se afianza la importancia de los tableros (Key Performance Indicators) como indicadores de gestión corporativa, basados en modelos estadísticos más complejos y personalizados, según las exigencias de algunos segmentos.

En este período, se consolidan programas de seguimiento permanente del servicio, como auditorías en la red de agencias (ADS) Mystery Shopper y Satisfacción en Clientes Comerciales, y se obtiene de la reconocida empresa Bureau Veritas la re-certificación ISO 9001:2008, por tres años consecutivos, ratificando una vez más, nuestra calidad de servicio.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

Seguimos impulsando nuestra estrategia de transformar nuestras acciones en oportunidades de negocio para la Organización, en forma eficiente y efectiva a través de la optimización de nuestra plataforma, aplicando la excelencia operacional a los procesos, la entrega efectiva de soluciones, optimizando la operación de nuestros servicios, garantizando su continuidad y operatividad ante las exigencias de los negocios, de manera costo-eficiente, impulsando la innovación y aplicando las mejores prácticas internacionales en la gestión de nuestra cadena de valor.

INNOVACIÓN

En Innovación Tecnológica, logramos superar las metas planteadas en las iniciativas propuestas de exploración, prototipos y pilotos, basados en las diferentes tendencias tecnológicas de impacto global (movilidad, computación en la nube, redes sociales y bigdata), entregando a los negocios herramientas y nuevas propuestas de soluciones, basados en un proceso sistemático que en paralelo permitió agilizar la Planificación Estratégica de Innovación para el año 2014.

Entre los prototipos y pilotos señalados anteriormente, desarrollamos nuevos productos diferenciadores y primeros en su clase en Venezuela, que le permitirán a Banesco, crear nuevas formas de negocios y continuar siendo reconocidos como Banco Innovador en Venezuela. Entre ellos se encuentran: Banesco Amigos, primera aplicación de transacciones bancarias sobre Facebook en Venezuela; Juego Banesco Aventura, primer banco en Venezuela que utiliza la tendencia de Gamificación; Habilitador de adquisición web de transacciones a través de comercio electrónico, que permitirá fortalecer los servicios de pagos móviles.

ARQUITECTURA

La Arquitectura Tecnológica en sus diferentes capas, provee los recursos para habilitar los procesos de los negocios. Durante el segundo semestre del año 2013, los esfuerzos del área se focalizaron en los mapas de referencia de arquitectura, asegurando la alineación necesaria en el Plan Tecnológico con la evolución de las tendencias (movilidad, computación en la nube, redes sociales y bigdata), su madurez y las necesidades del negocio.

Adicionalmente, se dio continuidad a las mediciones de estandarización de la plataforma tecnológica con el fin de monitorear y mantener su mejora continua, apalancada por el avance de la estrategia de gobierno para el Catálogo de la Arquitectura Orientada a Servicios, por sus siglas en inglés, SOA.

Por otro lado, se definieron las reglas y lineamientos generales para el uso y despliegue de los recursos y activos de Tecnología a lo largo de toda la empresa por cada una de las capas de arquitectura: aplicaciones, integración, infraestructura tecnológica, información y seguridad que logrará consolidar de manera óptima su desarrollo estructurado.

En la Gestión de Capacidad, se dio continuidad a los procesos y desarrollos que le permiten a nuestra plataforma estar preparada ante las necesidades de crecimiento del negocio.

Asimismo, en el área de Arquitectura nos aseguramos que cada selección de componentes tecnológicos siga un proceso adecuado de evaluación, con alcance corporativo que identifique la mejor opción para Banesco, tomando en cuenta soluciones alineadas con nuestros estándares y abastecidas por los grandes proveedores que nos acompañan en la evolución organizada de nuestra plataforma tecnológica.

OFICINA DE PROYECTOS

En la Oficina de Proyectos, seguimos implementando las mejoras continuas propuestas en nuestra planificación, en relación con la Gestión de Proyectos, continuamos reforzando el rol de los Gerentes de Proyectos y del equipo de trabajo. En virtud de ello, nos estructuramos para garantizar una gestión focalizada y adherida a las mejores prácticas de Gestión de Proyectos.

Por otro lado, se revisaron los procesos del ciclo de vida de proyectos, desarrollando mecanismos que permiten optimizar la definición de las iniciativas en cuanto a alcance, tiempo, costo y recursos, minimizando los cambios durante la ejecución, habilitando instrumentos formales para documentarlos y poder tener la traza de los mismos.

Asimismo, se establecieron esquemas para formalizar actividades clave en el ciclo de vida de proyectos, y se reforzaron el control y seguimiento sobre los proyectos más críticos, fortaleciendo de esta manera, nuestra capacidad de ejecución.

Todo lo anterior ha permitido optimizar nuestros procesos y herramientas, así como generar los entregables de cada proyecto de manera más oportuna a las necesidades del Banco y sus clientes.

PROCESOS DE NEGOCIO

En la búsqueda de seguir mejorando nuestra calidad de servicio e impulsar la cultura de excelencia operacional, evaluamos y seleccionamos el Modelo de Gestión de la Calidad para nuestra Organización, basados en las mejores prácticas internacionales.



Adicionalmente, extendimos a diferentes áreas de la Organización el conocimiento en principios de Manufactura “Lean” (o manufactura sin desperdicios), para la optimización de los procesos de la Institución. Invertimos esfuerzos importantes en la reingeniería de parte de los procesos medulares del Banco, alcanzando logros de aumento de productividad, eficiencia, reducción de tiempos de procesos y mitigación de riesgos. Sensibilizamos a nuestros líderes sobre la importancia de la gestión de los procesos con una visión extendida, de “principio a fin”, conformando equipos de trabajo con mecanismos de coordinación eficientes. Designamos “Dueños de Procesos”, lo cual permitirá profundizar aún más en la gestión eficiente y mejora continua de los procesos del Banco. Se lograron avances muy importantes en la implantación de una gestión operativa bajo preceptos de excelencia operacional en las áreas responsables de los procesos de Crédito Comercial, Distribución y Entrega de TDC, Operaciones Cadivi y Ciclo de Egresos.

Seguimos avanzando en la implementación de una Estrategia Corporativa para el manejo de la Gestión Documental del Banco (Banco sin papel), el fortalecimiento de servicios de medios de pago y la habilitación de nuevas funcionales en los canales electrónicos como Banca Móvil y Banca en Facebook. Adicionalmente, se redujo el costo de oportunidad al mejorar significativamente la entrega y activación de las tarjetas de crédito al momento de la entrega en las oficinas. Contribuimos a la mejora de la calidad de servicio en las agencias con la implementación del horario extendido en Cajeros Automáticos Multifuncionales para operaciones de pago de tarjetas de crédito y depósitos, alcanzando mejoras en el cumplimiento de las metas de tiempos de espera y atención de las taquillas. Se llevaron adelante sesiones de trabajo para la optimización de las transacciones en agencias, las denominadas “Mesas de Tiempo”, las cuales contribuyeron a lograr una mayor eficiencia en la gestión de colas de clientes. Todo ello con foco en mitigar riesgos, reducir desperdicios y mejorar la calidad de servicio.

INGENIERÍA Y DESARROLLO

Con la finalidad de construir relaciones cercanas, duraderas y eficientes, el área de Ingeniería y Desarrollo se centró en establecer contratos y alianzas con grandes empresas a fin de generar ahorros, maximizar la eficiencia y sinergia en la entrega de soluciones, garantizando la estabilidad de los servicios, impulsando la entrega de productos innovadores.

Así mismo, podemos destacar la estructuración del área de pruebas en un modelo “Fábrica”, iniciativa que permitirá flexibilizar las capacidades y complementar las pruebas funcionales con pruebas técnicas, sobre nuevos ambientes que se instalaron para garantizar las mejoras continuas en la calidad y la estabilidad de los productos que entregamos a nuestros clientes.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

Por otro lado, seguimos trabajando en la optimización de nuestros procesos internos de diseño y construcción, incorporando prácticas que permitan dar continuidad a nuestra estrategia de estandarización y control de los entregables.

Se ha avanzado en la automatización de prácticas de restauración de ambientes para minimizar los tiempos de pruebas de los diferentes proyectos en ambientes no productivos compartidos, estableciendo nuevos y mejores esquemas de trabajo para la generación de diseños más robustos, controlados bajo prácticas de aseguramiento de calidad del producto y del adecuado uso de las metodologías de implementación en los proyectos, con la finalidad de garantizar la calidad, costo y tiempo de las entregas de soluciones.

OPERACIONES DE TI

Bajo el slogan “funcionando 24 x siempre” en el área de Operaciones de T.I., cerramos el segundo semestre de 2013 con los más altos niveles de confiabilidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica, gracias al esfuerzo y dedicación de un equipo humano comprometido con las altas expectativas de servicio que la Organización ofrece permanentemente a sus clientes.

Nuestro foco hacia la ejecución de planes tecnológicos integrales de mejoramiento continuo, cubriendo las dimensiones de gente, procesos y tecnología dieron sus frutos, traducidos en la mejora continua de nuestros indicadores de desempeño, permitiendo reinventarnos y reorganizarnos en la manera de ofrecer nuestros servicios, y es así como nace y se instituye el Centro (único) de Servicios de Operaciones, mejor conocido por sus siglas como CSO, el cual viene a ofrecer mayor eficiencia en el monitoreo, operación y soporte de aplicaciones e infraestructura, garantizando una atención eficiente y de calidad ante cualquier evento que pueda poner en riesgo o impactar la calidad de los servicios del negocio.

Para concluir, seguimos manteniendo un estricto seguimiento y control de las acciones de gestión de riesgos sobre nuestros sistemas tecnológicos, cumpliendo con acciones regulatorias y para garantizar la continuidad de nuestras operaciones.

OPERACIONES DE BACK OFFICE

En Operaciones de Back Office, seguimos optimizando nuestros procesos mediante la implementación de herramientas que mejoren continuamente nuestra gestión, en este período con la puesta en producción del Módulo Inteligente de Proyecciones de Efectivo SAP CMO (*Currency Management and Optimization*) SAP, nos permitió optimizar la demanda de efectivo de los diferentes puntos de atención, agencias y cajeros automáticos. En línea con lo anterior, se optimizaron los procesos de recepción y procesamiento de depósitos de clientes corporativos, implantación y consulta de pagos y recaudaciones en línea por BanescOnline, homologación del proceso de gestión del sistema de ahorro habitacional (Banavih).

Durante el segundo semestre del año 2013 la gestión de riesgo en la Organización se mantuvo orientada al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo – rentabilidad aceptados por los accionistas, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, apalancado en la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Al cierre del segundo semestre de 2013, el equipo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió tres (3) capacitaciones especializadas en Administración Integral de Riesgo y la Metodología de Gestión de Riesgo para un total de 108 personas capacitadas, tanto al equipo interno de la Vicepresidencia, como a las áreas de Tecnología y a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en Riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano impartió charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos y reforzamiento a áreas solicitantes para un total, en el semestre, de 442 personas capacitadas.

Por su parte, una de las iniciativas nuevas llevada a cabo por la Dirección de Capital Humano correspondió al despliegue del Programa de Formación de Jóvenes Talentos, cuyo objetivo busca formar, capacitar y desarrollar una generación de relevo, incorporando jóvenes con alto nivel de competencia y potencial en las áreas clave de la Organización, donde la Vicepresidencia Ejecutiva Administración Integral de Riesgo como una de ellas, da apoyo en acoger a los jóvenes profesionales y brindar espacios seguros de aprendizaje teóricos y prácticos, bajo esquemas rotativos en formato pasantías. En el marco de este programa, se llevó a cabo la capacitación en Administración Integral de Riesgo a 30 participantes con una duración de cuatro (4) días y una evaluación final de conocimientos.

RIESGO DE CRÉDITO

El Riesgo de Crédito, entendido como la posibilidad que tiene la Organización de incurrir en pérdidas financieras, derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones contraídas por parte de sus clientes o contrapartidas, es gestionado en la Organización tomando en cuenta la naturaleza de los créditos según el tipo de modalidad y el perfil de los clientes. De esta forma, la gestión del riesgo de crédito durante el segundo

semestre de 2013, estuvo orientada al refuerzo y seguimiento tanto del otorgamiento como del desempeño de la cartera de crédito a través de acciones enmarcadas dentro de las políticas de administración integral de riesgo aprobadas por la Junta Directiva.

En este sentido, en el segundo semestre de 2013 se reforzaron las sesiones de Comités de Calidad de Cartera en sus diferentes modalidades, con las cuales se lograron establecer compromisos por parte de los dueños de los procesos para el saneamiento de las carteras evaluadas, con base en la detección de señales de alerta en clientes, tanto en forma particular como sectorial y en los procesos de otorgamiento, llevándose a cabo seis (6) sesiones de Comité Masivo, treinta y cinco (35) sesiones de Comité Corporativo y una (1) sesión de Comité Regional. Estas acciones se complementaron con la realización y entrega de reportes e informes de situación para la toma de acciones, así como el seguimiento cercano a los saldos vencidos de la cartera de crédito.

En cuanto al otorgamiento, la mejora continua estuvo acompañada del marco metodológico necesario para la administración del portafolio de crédito según las aspiraciones estratégicas, en términos de la estimación y seguimiento de los niveles de pérdidas esperadas, la atención crediticia según la segmentación de clientes, los análisis de niveles de exposición de riesgo y la presentación de resultados de los diferentes requerimientos del negocio (estudios, análisis, evaluaciones), así como las acciones propuestas ante el Comité de Riesgo.

En febrero, Fitch otorgó la calificación de A+ en la escala nacional de prestamista a largo plazo. La agencia evaluó a Banesco con un sólido desempeño.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

En Banesco Banco Universal, el Riesgo de Mercado y Liquidez se gestiona mediante la aplicación de metodologías y prácticas comunes a nivel internacional.

En el caso del Riesgo de Mercado, entendido éste como el posible impacto económico que se puede generar como consecuencia de cambios en las condiciones de mercado sobre las posiciones en activos financieros de la Organización, los riesgos potenciales son monitoreados y gestionados a través del cálculo del Valor en Riesgo, para determinar las pérdidas esperadas que podrían afectar el valor de mercado de las posiciones mantenidas en la cartera de inversiones. De igual forma, para delimitar los riesgos de pérdidas potenciales que pueden impactar al Banco, se establecen límites de riesgo que son comparados con los riesgos calculados y comunicados permanentemente a la Alta Dirección de la Organización.

Actualmente, el Banco utiliza para el cálculo de las pérdidas esperadas por Riesgo de Mercado, la metodología Monte Carlo, utilizando para la valuación de los títulos en moneda nacional los precios para cada activo financiero, los cuales se obtienen a través de la curva de rendimiento diseñada por el Banco, cuya metodología también fue aprobada por la instancia del Comité.

Al cierre del segundo semestre del año 2013, el Valor en Riesgo de la cartera de inversiones para la venta, se ubicó en 312 millones de bolívares, lo cual representó un incremento de 209% comparado con el resultado del cierre de junio 2013, explicado principalmente por el aumento de la cartera y el incremento de las volatilidades de los rendimientos de los títulos que componen el portafolio de inversiones de la Institución.

En cuanto al Riesgo de Liquidez, entendido éste como el posible impacto financiero en la Organización ante el escenario de no poder obtener fondos para cumplir sus obligaciones financieras, la Institución realiza la gestión de estos riesgos a través del seguimiento de los indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de liquidez de activos y pasivos, así como el uso del indicador de cobertura; éste último permite conocer la capacidad del Banco para soportar un nivel de volatilidad en los pasivos en un período de 20 días con el nivel de reservas de cobertura que mantiene. El indicador de cobertura durante el segundo semestre del año 2013 muestra un buen desempeño, con niveles de activos líquidos que superan la volatilidad de los pasivos, tanto en condiciones normales como de estrés, con resultados promedio durante este período para ambos escenarios, de 264% y 199%, respectivamente, siendo mayor la cobertura que en el semestre anterior.

RIESGO OPERATIVO

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

Durante el segundo semestre del año 2013, se continuó impulsando el enfoque de autogestión de riesgo en la Organización, a través de la designación y formalización de los roles de: "Dueño de Proceso", "Master Delegado de Riesgo Integral (MDRI)" y "Delegado de Riesgo Integral (DRI)" en los procesos medulares del Banco; lo que permite seguir fortaleciendo la visión "end-to-end" del proceso, la identificación y valoración de sus riesgos, controles, así como el establecimiento de las acciones para cerrar las brechas, mitigar las pérdidas y/o minimizar la afectación legal y reputacional.

Las evaluaciones, los análisis y el seguimiento continuo que se ha aplicado en concordancia con este enfoque, han conformado un componente fundamental para gestionar que los niveles de riesgo se encuentren dentro de los umbrales establecidos y así poder garantizar la continuidad operativa del negocio.

Asimismo, se continuó con la implantación de la Herramienta para la Gestión de Riesgo Operativo, alineada con las mejores prácticas internacionales, cuya puesta en marcha en el próximo año apalancará la optimización, automatización y autogestión del proceso de Administración Integral de Riesgo, lo cual contribuirá con la Cultura de Riesgo y con el uso institucional de Indicadores Claves de Riesgo (KRI).

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Nuestros esfuerzos van dirigidos hacia el logro de la calidad y confiabilidad de los servicios que presta la Organización, focalizando nuestras acciones en minimizar fraudes, el tiempo de interrupción de servicios, los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades.

Los principales logros para el segundo semestre 2013 de la gestión de nuestra cadena de valor, los presentamos a continuación:

PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Continuando con las acciones en pro del resguardo del patrimonio de nuestros clientes, en el 2013 seguimos trabajando para mejorar la calidad de los servicios prestados, focalizados a minimizar fraudes y reforzar la seguridad en nuestros canales, productos, medios de pagos y servicios, así como el fortalecimiento de los procesos internos de monitoreo y atención de requerimientos.

En este sentido, para afianzar la seguridad y por ende, la confianza de nuestros usuarios, definimos nuevas alertas internas asociadas a Cheques Banesco depositados en nuestras agencias, lo que permite responder de forma oportuna ante patrones de fraude. Adicionalmente, se implementó la notificación por medio de SMS, sobre el depósito de Cheques Banesco presentados en agencias de otros bancos, a fin de ofrecer mayor información sobre las transacciones que realizan nuestros clientes y a su vez, prevenir pérdidas asociadas a este producto.

Con respecto a las Tarjetas de Crédito, se implementó el Sistema de Llave Virtual, en la cual se podrá realizar la autogestión de los clientes con respecto a la disponibilidad del Cupo CADIVI para transacciones de compras internacionales por Internet, logrando de esta forma el incremento de los niveles de seguridad para este producto. Así mismo, reforzamos la seguridad en las tarjetas chip de la franquicia American Express, implementando el método de Autenticación Dinámica de Datos (DDA), logrando robustecer la protección contra toda alteración de los datos en las transacciones de pago de nuestros clientes.

En lo que respecta a la Banca por Internet, se logró la optimización del servicio relacionado a transferencias múltiples, incorporando sistemas de monitoreo y manejo de diferidos, mejorando los tiempos de análisis, así como garantizando la sencillez del servicio y conveniencia para el cliente.

De igual manera, continuamos trabajando para cumplir con los requerimientos de la SUDEBAN en cuanto a: actualización de las Políticas Internas de Seguridad de la Información, desarrollo de estándares, cifrado de bases de datos e instalación y configuración de herramientas para enmascarar datos de prueba.

Finalmente, es importante resaltar que nuestra Organización mantiene un proceso de sensibilización continuo sobre temas de seguridad para clientes externos e internos, por medio de tips en redes sociales y portales, fortaleciendo de esta manera el compromiso de resguardar el patrimonio de los usuarios del Banco.

PROTECCIÓN

Tiene como objetivo medular el generar y preservar un ambiente laboral seguro, estable e idóneo para el desempeño de nuestros colaboradores, asociados, clientes y grupos de interés. En este sentido, superamos las exigencias establecidas en el marco jurídico vigente. Para alcanzar tal logro, fomentamos condiciones de trabajo seguras y consolidamos en nuestros colaboradores una cultura preventiva en todos los ámbitos de su cotidianidad, a través de la capacitación en temas de salud y seguridad, fomentando así la autogestión en esta materia.

En el ámbito de Salud y Seguridad Laboral:

Mensualmente impartimos charlas de seguridad y salud laboral a los nuevos ingresos de acuerdo con lo establecido en el marco legal, realizando 6 charlas con 318 nuevos ingresos. Por otra parte, se dictaron 30 talleres sobre "Ergonomía en Oficinas e Higiene Postural" (12 Talleres en el Área Metropolitana y 18 en las regiones), con una participación de 623 trabajadores en el ámbito nacional, así como también se dictaron 18 Talleres de Capacitación en "Factores de Riesgo Psicosociales" (9 en el Área Metropolitana y 9 en las Regiones), con una participación de 946 trabajadores.

Se realizaron 58 Talleres referentes al uso de extintores en la Región Metropolitana, capacitando a 328 trabajadores y 101 Talleres en las Regiones capacitando a 1.158 trabajadores, así como también realizamos 58 evaluaciones ambientales, con la finalidad de monitorear, analizar, y controlar las condiciones de medio ambiente existentes en los principales centros de trabajo (temperatura, ruido, luz, etc.), para prevenir la aparición de enfermedades causadas o agravadas por el trabajo y accidentes en el mismo. Desarrollamos 12 campañas informativas en la intranet, con un alcance de aproximadamente 12.000



trabajadores, destinadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, seguridad y salud en las oficinas.

Se realizaron desalojos totales de: Sede Banca Comunitaria, Prevención de Legitimación de Capitales, ubicados en Torre Sur de El Recreo y Desalojo Total de la sede de Ciudad Banesco.

En el ámbito de Protección:

- ❖ Se continúa el proceso de evaluación y reforzamiento de la seguridad en las agencias, ello a los fines de reducir la exposición del patrimonio de nuestra Institución y reducir las pérdidas asociadas a delitos.
- ❖ Se efectuaron las coordinaciones con los entes reguladores para verificar y certificar la seguridad de las agencias a nivel nacional de acuerdo a la normativa vigente.
- ❖ Se implementó el sistema de vigilancia adecuado para lograr el resguardo de los inmuebles de la corporación.
- ❖ Se efectuaron diversas reuniones de coordinación con los entes gubernamentales a los fines de incrementar la seguridad de las instalaciones y de los clientes en el acceso a las mismas.
- ❖ Se participó activamente con SUDEBAN y el Ministerio del Interior Justicia y Paz, en la elaboración de la normativa de regulación de protección de agencias bancarias.

CONTROL DE PÉRDIDAS

Durante el segundo semestre del año 2013 se continuó con la ejecución de las estrategias de detección de control de fallas y vulnerabilidades de la plataforma tecnológica y de los procesos, generando las investigaciones sobre todos aquellos aspectos o hechos relevantes que rodean una situación de pérdida o incidentes, que pudieran afectar la actividad operacional o administrativa del negocio, habiéndose atendido 410 casos, con 320 decisiones tomadas sobre los declarados con responsabilidad. Así mismo, se apoyó a Capital Humano en la captación de personal realizando 4.381 chequeos de Pre-empleo. Igualmente, se cumplió con los Organismos Judiciales dando atención completa a 6.686 oficios.

En el segundo semestre del año se activó en diferentes oportunidades el Comité de Gestión de Crisis, orientado a la gestión de monitoreo de entorno y de los servicios críticos del Banco, ante situaciones externas y/o actualizaciones de muy alto impacto realizadas en las plataformas tecnológicas.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Durante el segundo semestre de 2013 se continuó con la actualización y elaboración de procesos de continuidad basados en escenarios de recuperación, producto del análisis del entorno, necesidades y/o brechas del negocio y tecnológicas.

Se ejecutaron 48 simulacros con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de contingencia, en caso de falla mayor de los servicios críticos del negocio. Con el objetivo de mejorar las acciones a realizar ante eventos disruptivos de gran importancia, se ejecutó en el mes de agosto la prueba y certificación de manera simultánea de 11 plataformas correspondientes a los servicios críticos y convivieron durante 24 horas en el centro de datos alternativo, sin afectación de las operaciones. Para esto fue necesaria la participación de aproximadamente 120 personas, tanto de las áreas de Tecnología como de Negocio.

Así mismo, en el segundo semestre del año se activó en diferentes oportunidades el Comité de Gestión de Crisis, orientado a la gestión de monitoreo de entorno y de los servicios críticos del Banco, ante situaciones externas y/o actualizaciones de muy alto impacto realizadas en las plataformas tecnológicas.

El Análisis de Impacto al Negocio (BIA) fue actualizado con el fin de determinar actualmente qué procesos son esenciales para la continuidad de las operaciones, así como también para determinar el posible impacto financiero a la Organización ante un evento disruptivo. Se obtuvo una valoración de los servicios para la toma de decisiones en el diseño e implantación de estrategias de continuidad, considerando las dependencias entre los procesos, unidades claves, registros vitales, dependencias con proveedores e inventario de reportes regulatorios de obligatorio cumplimiento.

Por otra parte, para fortalecer la cultura del Ciudadano Banesco en aspectos de Continuidad, se culminó el contenido del curso de Cultura de Riesgo a través de la herramienta de aprendizaje virtual.



PROPUESTA QUE PRESENTA LA JUNTA DIRECTIVA A LA CONSIDERACIÓN Y DECISIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CONVOCADA PARA EL 24 DE MARZO DE 2014, PARA DECRETAR Y PAGAR DIVIDENDOS EN EFECTIVO Y EN ACCIONES, APROBADA EN SESIÓN N° 1.360 DE FECHA 12 DE FEBRERO DE 2014

Caracas, 26 de febrero de 2014

DIVIDENDOS EN EFECTIVO

Se propone a los señores accionistas decretar un dividendo en efectivo con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2013, por la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE BOLÍVARES (Bs.3.719.913.287,00), a ser repartidos de la siguiente manera:

- I. La cantidad de DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS TRECE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE BOLÍVARES (Bs.19.913.287,00), que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, correspondiente a las Emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres (3) períodos con vencimiento el 15/05/2014, el 15/08/2014 y el 15/11/2014, respectivamente; ello de conformidad con el prospecto de emisión.
- II. La cantidad de TRES MIL SETECIENTOS MILLONES DE BOLÍVARES (Bs.3.700.000.000,00) a los accionistas titulares de acciones comunes.

De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva quedará facultada para determinar la oportunidad de pago de dividendos, así como, la fecha límite de transacción con beneficio para establecer la correspondencia de los mismos y la fecha efectiva de registro del beneficio, previo cumplimiento de las formalidades y plazos previstos en el artículo 49 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

DIVIDENDOS EN ACCIONES

De aprobarse la redención de Doscientas Mil (200.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisiones 2008- I y 2008-II, y a los fines de situar el Capital Social del Banco en UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE BOLÍVARES (Bs.1.250.000.000), se propondrá a la Asamblea decretar y pagar un dividendo en acciones, por DOS MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 2.000.000,00), mediante la emisión de DOSCIENTAS MIL (200.000) nuevas acciones comunes.

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

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Expresado en Millones de Bolívars

ACTIVO	Dic. 13	Jun. 13	Dic. 12	Jun. 12
DISPONIBILIDADES	54.315	24.894	28.317	15.427
Efectivo	5.466	2.360	3.714	1.920
Banco Central de Venezuela	44.662	18.237	21.465	10.790
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	309	326	159	141
Bancos y Corresponsales del Exterior	250	435	121	246
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	3.628	3.536	2.859	2.329
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	60.276	43.724	26.237	16.363
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	2.798	908	1.313	16
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	15.492	14.487	8.197	5.979
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	30.436	20.437	11.745	5.752
Inversiones de Disponibilidad Restringida	281	273	184	197
Inversiones en Otros Títulos Valores	11.269	7.618	4.798	4.420
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	101.555	76.362	64.190	52.491
Créditos Vigentes	104.704	77.738	65.343	53.218
Créditos Reestructurados	43	75	56	109
Créditos Vencidos	674	545	321	380
Créditos en Litigio	3	4	3	17
(Provisión para Cartera de Créditos)	-3.869	-1.999	-1.533	-1.232
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	2.233	1.721	1.292	838
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	1.025	716	445	250
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	1.086	921	828	616
Comisiones por Cobrar	194	149	96	74
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-72	-66	-77	-101
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES. AFILIADAS Y SUCURSALES	5	4	4	4
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	5	4	4	4
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	12	21	25	17
BIENES DE USO	1.816	1.222	1.098	1.085
OTROS ACTIVOS	3.677	1.014	2.419	653
TOTAL DEL ACTIVO	223.889	148.962	123.582	86.878

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Expresado en Millones de Bolívares

PASIVO	Dic. 13	Jun. 13	Dic. 12	Jun. 12
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	198.990	131.215	109.055	76.165
Depósitos en Cuentas Corrientes	158.610	90.434	77.631	53.131
Cuentas Corrientes No Remuneradas	75.392	45.006	38.128	25.945
Cuentas Corrientes Remuneradas	69.960	45.428	39.502	27.187
Depósitos y Certificados a la Vista	13.258	—	—	—
Otras Obligaciones a la Vista	3.527	14.854	9.857	7.831
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	36.420	25.462	21.112	14.729
Depósitos a Plazo	433	465	455	473
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BCO. NAC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	1	1	1
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	2.771	1.769	732	336
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	2.039	1.610	581	324
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	732	158	151	12
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	9	92	61	70
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	17	17	13	12
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	15	16	13	12
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0	1
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	4.710	3.870	3.246	2.388
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	206.497	136.964	113.107	78.971
GESTIÓN OPERATIVA				
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	1.250	1.250	1.250	1.250
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.250
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	0	0	0	0
RESERVAS DE CAPITAL	1.291	1.283	1.275	1.105
AJUSTES AL PATRIMONIO	97	687	267	317
RESULTADOS ACUMULADOS	14.226	8.625	7.165	5.099
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍTULOS VALORES				
DISPONIBLES PARA LA VENTA	563	188	552	171
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35	-35	-35
TOTAL DEL PATRIMONIO	17.392	11.998	10.474	7.907
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	223.889	148.962	123.582	86.878
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	36.352	25.439	20.303	13.633
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	11.813	10.817	9.231	8.880
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	177	263	279	265
CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA				
(Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	9.486	8.241	7.321	6.412
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS				
DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	16	15	14	13
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	454.448	365.238	298.739	269.120
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	30	27	28	27

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 13	Jun. 13	Dic. 12	Jun. 12
INGRESOS FINANCIEROS	11.634	8.509	6.707	5.309
Ingresos por Disponibilidades	2	2	2	2
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	2.879	2.009	1.207	889
Ingresos por Cartera de Créditos	8.686	6.445	5.449	4.361
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	65	50	45	45
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	2	3	4	12
GASTOS FINANCIEROS	2.321	1.843	1.369	1.069
Gastos por Captaciones del Público	2.300	1.837	1.343	1.055
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Viv. y Háb.	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	17	4	3	0
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	23	14
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	4	2	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	9.313	6.665	5.338	4.240
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	199	152	133	106
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	1.375	502	597	579
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	1.375	502	597	578
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	1
MARGEN FINANCIERO NETO	8.137	6.315	4.874	3.767
Otros Ingresos Operativos	4.024	2.206	2.058	1.471
Otros Gastos Operativos	823	470	385	276
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	11.338	8.051	6.547	4.962
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	4.024	3.575	3.052	2.725
Gastos de Personal	1.450	1.485	1.295	1.047
Gastos Generales y Administrativos	1.567	1.254	1.195	1.158
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	926	773	512	481
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	82	63	50	40
MARGEN OPERATIVO BRUTO	7.314	4.476	3.495	2.236
Ingresos por Bienes Realizables	81	23	11	9
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	60	37	49	30
Gastos por Bienes Realizables	9	10	7	11
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	645	406	358	244
MARGEN OPERATIVO NETO	6.801	4.120	3.191	2.019
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	20	5	7	3
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	6.781	4.116	3.183	2.016
Impuesto sobre la Renta	90	100	275	0
RESULTADO NETO	6.691	4.016	2.908	2.016
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
Reserva Legal	0	0	145	202
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	6	6	0
RESULTADOS ACUMULADOS	6.685	4.010	2.756	1.815
Aporte LOSEP	73	44	34	22
OTRAS CUENTAS				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	2.150	992	213	1.784
Cartera Agrícola Acumulada	16.585	12.985	10.585	11.321
Captaciones de Entidades Oficiales	5.360	5.396	3.572	4.967
Microcréditos	6.902	4.769	3.697	2.569
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	2.406	1.581	1.419	1.235
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	4.354	3.856	3.693	3.349
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,17%	10,85%	10,22%	10,36%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	7.382	4.225	4.306	3.968

FIDEICOMISOS

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 13	Jun. 13	Dic. 12	Jun. 12
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	11.176	10.222	8.635	8.342
FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN	2.213	2.151	1.367	1.922
F.I. Personas Naturales	521	258	297	114
F.I. Personas Jurídicas	1.270	826	795	683
F.I. Administración Central	25	41	5	6
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	397	1.026	270	1.120
FIDEICOMISOS DE GARANTÍA	2.463	2.459	1.764	1.765
F.G. Personas Naturales	0	0	0	1
F.G. Personas Jurídicas	11	2.446	1.752	1.752
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	2.452	12	12	12
FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN	6.500	5.612	5.159	4.395
F.A. Personas Naturales	2.414	1.965	1.634	1.227
F.A. Personas Jurídicas	445	430	406	410
F.A. Administración Central	124	102	94	78
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	3.518	3.115	3.027	2.680
FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS	0	0	344	259
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.C.M. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	344	259
OTROS FIDEICOMISOS	0	0	0	0
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0

BALANCE SOCIAL 2013

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CIFRAS EXPRESADAS EN BS.

	Año 2013	Acumulado 1998 Diciembre 2013
INVERSIÓN SOCIAL		
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	86.072.156	377.286.344
Fe y Alegría	2.531	23.239.550
Programa de Formación al Microempresario	4.399.944	6.444.163
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000	12.878.305
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	2.505.990	10.542.081
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	3.180.000	7.050.000
Universidades e Institutos de Educación Superior	10.920.429	18.739.405
Becas Educativas	36.500	2.258.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	260.000	2.731.761
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	636.575	3.256.334
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	665.990	3.316.378
FUNDANA	350.000	2.255.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.092.461	3.915.693
Asociación Damas Salesianas	250.000	2.104.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	65.000	2.507.440
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.386.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	2.548.497	9.766.040
Otros Aportes	810.596	9.591.553
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	5.138.558
Eventos para la Comunidad	8.780.735	18.202.207
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	432.000	4.320.987
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	539.248	6.918.231
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	46.834.535	217.104.935
Subsidios Comedores	28.685.995	115.079.174
Servicio Médico	2.583.035	10.729.213
Subsidio Estacionamiento Empleados	2.569.865	9.109.459
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	299.866	1.831.265
Préstamos Quirografarios	12.695.774	80.355.824
Aporte Voluntariado Corporativo	761.125	1.618.227
Capacitación y formación del voluntariado	164.957	582.958
Proyectos Especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	223.679	626.295
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	372.489	372.489
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	—	33.612.457
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	4.434.352
Museo de los Niños	—	300.000
FUNDANA	—	110.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	—	100.000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	—	276.000
Fundación Educativa Escuelas Canaima	—	571.950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	—	2.853.406
Educación (Campaña Anti Drogas y Eventos Deportivos)	—	24.966.749
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	86.072.156	410.898.801
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	1.520.000	1.520.000
Programa de Formación al Microempresario	1.520.000	1.520.000
IESA	—	—
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	1.520.000	1.520.000
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	87.592.156	412.418.801

DIRECTORES

Juan Carlos Escotet
María Josefina Fernández
Miguel Ángel Marcano
Daisy Josefina Véliz

Olga Elena Marcano
Sergio Saggese
Flavel Castañeda
Oscar Doval



BANCOS CORRESPONSALES

ALEMANIA Commerzbank A.G., Unicredit Group, Deutsche Bank.

ARGENTINA Banco de la Provincia de Buenos Aires, Banco de la Nación Argentina, Banco Supervielle, Banco Credicoop, Grupo Macro, Banco Patagonia, Deutsche Bank, HSBC Bank, Banco CMF.

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit Group, RZB A.G.

BÉLGICA Commerzbank

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

BRASIL Banco Bradesco, Banco Do Brasil, Banco Itau, HSBC Bank, Banco ABC Brasil, Banco Safra, Banco Santander, Deutsche Bank, Banco Indusval.

CANADÁ Royal Bank of Canada.

CHILE Banco Estado, Banco Santander, Bci Banco de Crédito e Inversiones, Banco Do Brasil, Banco de Chile, Banco BICE, Corpbanca.

CHINA Standard Chartered Bank, Commerzbank A.G., HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Citibank, N.A., Bank of China, The Industrial and Commercial Bank of China.

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

COREA Standard Chartered Bank, Citibank N.A., Deutsche Bank, Commerzbank A.G.

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

CURAZAO Maduro & Curiel's Bank.

DINAMARCA Nordea Bank.

ECUADOR Banco del Pichincha, Banco del Pacífico, Produbanco, Banco de Guayaquil, Banco Internacional.

EL SALVADOR Citibank, Banco Agrícola.

ESPAÑA HSBC Bank, Commerzbank Ag., CaixaBank.

ESTADOS UNIDOS Standard Chartered Bank, Wells Fargo, Citibank N.A, HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Commerzbank A.G.

FINLANDIA Nordea Bank.

FRANCIA Crédit Industriel et Commercial (CIC), Société Générale.

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G., Deutsche Bank

HONDURAS Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa, Banpais, Banco Continental.

HONG KONG Standard Chartered Bank, Deutsche Bank A.G., Citibank N.A., Unicredit Group, Commerzbank A.G.

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, HSBC Bank.

INGLATERRA Standard Chartered Bank, HSBC Bank, Citibank.

ITALIA Unicredit Group.

JAPÓN The Bank of Tokyo and Mitsubishi Bank, Standard Chartered Bank, Citibank N.A., Unicredit Group, Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

MALASIA Standard Chartered Bank.

MÉXICO Banamex, S.A. (Citibank), HSBC Bank, Banco Santander, Banco del Bajío, Banorte, BBVA Bancomer.

NICARAGUA Banpro, Bancentro.

NORUEGA Nordea Bank.

NUEVA ZELANDIA ANZ Bank.

PANAMÁ HSBC Bank, Multibank, Credicorp Bank

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

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

PORTUGAL Banco Espirito Santo S.A., Banco Banif, Millennium BCP, Caixa Geral de Depósitos.

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

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

SINGAPUR Standard Chartered Bank, Unicredit Group, Deutsche Bank, Commerzbank A.G.

SUECIA Nordea Bank.

SUIZA Commerzbank AG., Deutsche Bank.

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

PRESENCIA INTERNACIONAL GRUPO BANESCO

- ❖ Banesco S.A., Panamá (antes Banesco International Bank Inc.)
- ❖ Banesco USA (Miami, Puerto Rico)
- ❖ Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana)
- ❖ Banco Etcheverría Grupo Banesco (España)

OFICINA DE REPRESENTACIÓN

- ❖ Banesco Banco Universal C.A., Oficina de Representación Bogotá

DIRECCIÓN DE CORREO

Banesco Banco Universal C.A. 8424 NW, 56 Street, Suite CCS00283, Miami, Florida 33166, U.S.A.

OFICINA PRINCIPAL

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

BANCA TELEFÓNICA: 0500BANCO24 - 0500 226.26.24

CENTRAL TELEFÓNICA: (58212) 501.71.11

www.banesco.com

INFORME
II SEMESTRE
2013

