



Informe Financiero 2024

Primer Semestre



Índice

Situación Económica-Financiera • Primer Semestre 2024	4
Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	13
Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución	13
Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades	14
Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios	15
Defensor Del Cliente y Usuario Bancario	16
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	17
Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia	18
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	19
Informe del Auditor Externo	19
Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad	19
Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.	20
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución	25
 Información de Interés para los Accionistas	
Convocatorias	32
Gobierno Corporativo	34
Informe de los Comisarios	39
Informe de Gestión Corporativa	58



Situación Económica-Financiera

Primer Semestre 2024

- **Hoy Banesco tiene 4.045.101 clientes, entre personas naturales y jurídicas, de la red de agencias y bancas especializadas.**
- **En este escenario de estabilidad cambiaria, logramos un crecimiento en créditos netos de 18,4% con respecto al semestre anterior, manteniendo una posición sólida en cuanto a calidad del portafolio, cuyo indicador de mora es de 0,27%.**

El primer semestre de 2024 confirma que nuestros Valores Corporativos: Calidad, Responsabilidad, Confiabilidad e Innovación, son los marcadores de la ruta hacia un desempeño excelente, y nos recuerda que estamos “En el Lugar Correcto”.

Ruta señalada por nuestro ejercicio de Planificación Estratégica para promover el crecimiento constante del Banco, desde todos los ámbitos posibles.

Aún cuando durante el período se mantuvo la tasa de cambio, no hubo variación salarial y la inflación se deslizó hasta un 8,86% acumulado en el semestre, jugó un papel importante en el gasto la nueva contribución especial llamada Ley de Protección de las Pensiones de Seguridad Social.

Por estas razones, entre otras, el crecimiento de la economía, y por supuesto, del sistema financiero, tuvieron un desempeño más moderado y menos enérgico de lo esperado.

Hoy Banesco tiene 4.045.101 clientes, entre personas naturales y jurídicas, de la red de agencias y bancas especializadas. Mantenemos el foco en el fortalecimiento de nuestra oferta de valor, para así promover y profundizar la vinculación con nuestros clientes. Por ello, nos dedicamos durante el período a ampliar nuestra oferta de productos y servicios financieros, ha-



ciendo énfasis en aquellos que faciliten las operaciones digitales en todos los segmentos. Las innovaciones en banca digital y servicios financieros; la atención a la calidad de los servicios y a nuestros tiempos de respuesta a requerimientos, fueron parte fundamental del esfuerzo y el resultado de nuestra constante atención a la experiencia de nuestros clientes.

Uno de nuestros objetivos estratégicos fue promover el crecimiento crediticio y al mismo tiempo, preservar las fortalezas estructurales de los distintos componentes de nuestra cartera de créditos.

En este escenario de estabilidad cambiaria, logramos un crecimiento en créditos netos de 18,4% con respecto al semestre anterior, manteniendo una posición sólida en cuanto a calidad del portafolio, cuyo indicador de mora es de 0,27%. Otro de los focos estuvo en las captaciones del público, registrando un aumento de 40,1% respecto al cierre del año 2023, lo que representa una participación en el mercado de 11,7%, nos ubica en la 2ª posición del sistema financiero nacional y en el 1º lugar de la banca privada.

Situación Económica-Financiera

Primer Semestre 2024

Nuestros canales registraron 31,58% más de transacciones respecto al mismo período del año 2023, con una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,75%.

Somos líderes en el negocio adquirente, con 152.875 POS operativos y más de 400 millones de transacciones en los primeros seis meses de 2024.

Aumentamos el límite a 358 mil tarjetas de crédito de las franquicias Visa, Master y Amex; 96,26% de nuestros clientes pensionados tienen la tarjeta de débito activa y pueden movilizar sus fondos en todos los Puntos de Venta.

Contamos con un complejo y robusto sistema de tecnología de información, procesos de negocios y operaciones, que funcionan de forma alineada a la estrategia de continuidad y calidad de servicios de los diferentes negocios. Creamos y mantenemos canales digitales que responden a las tendencias de innovación tecnológica.

Nuestras aplicaciones son reconocidas y preferidas por un número de clientes creciente. Esos atributos de excelencia tecnológica y de procesos hacen de nuestra oferta de servicios una experiencia apreciada por nuestros clientes, una experiencia memorable.

Porque todo se trata de conocer a nuestros clientes, en Banesco creemos que el marketing va más allá de las transacciones. Y por eso construimos relaciones sólidas con ellos. Con el análisis inteligente de la información que nos proporcionan, nos dedicamos a comprender sus necesidades y expectativas, para poder diseñar campañas y desarrollar canales de comunicación personalizados y muy efectivos. Como resultado



de este proceso de email marketing, hemos logrado contactar al 69% de nuestros clientes, con una tasa de apertura de 34,87%, un desempeño muy apreciado en el mercado.

Para fortalecer el negocio, dimos continuidad al proceso de Gestión del Cambio del Proyecto Sistemática Comercial; e iniciamos la Sistemática de Bancas, con énfasis en el uso de la herramienta CRM, coreografía comercial y la experiencia del cliente.

Este semestre multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de los aspectos novedosos en productos y servicios; promovimos conductas que soportan la seguridad y prevención; e impulsamos las iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad.

Nuestra gestión comunicacional acompañó la estrategia de negocios del Banco, manteniendo el primer lugar de la banca privada en los diferentes medios informativos tradicionales y medios digitales alternativos.



Situación Económica-Financiera

Primer Semestre 2024

Durante el período en referencia nuestra inversión social alcanzó los 93.896.517,15 bolívares, de los cuales el 73,83% estuvo dirigido a contribuir con el bienestar de los colaboradores; mientras que 26,17% se destinó a los programas activos de Banesco con sus Socios y Aliados Sociales, destacando 11 proyectos, entre los que se incluyen: programa de becas, infraestructura e iniciativas educativas, dotación de equipos informáticos, estudios médicos especiales, intervenciones quirúrgicas, apoyo a niños y adolescentes en situación de abandono, y programas de recuperación y seguridad nutricional. Destacan además, el Programa de Formación de Microempresarios y la Biblioteca Digital Banesco, todos de gran trayectoria en la Institución, y amplia repercusión en la sociedad.

En cuanto a la dimensión interna, la gestión del talento alcanza la formación, el desarrollo y su retención. A eso se le agrega todo el trabajo de *engagement* (2 estudios) y clima necesarios en una organización de la magnitud y la extensión territorial de Banesco. Por ello, continuamos impulsando las acciones de capacitación necesarias, en cumplimiento de lo previsto en el Plan Anual de Adiestramiento 2024, a través de diversos formatos: virtuales, presenciales e híbridos, priorizando materias de gran relevancia como: la “Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM)”, “Seguridad de la Información” y “Ciberseguridad”.

Mantenemos además, importantes iniciativas de calidad de vida y servicios para nuestros Ciudadanos Banesco y sus familias.

En concordancia con la estrategia corporativa se establecieron los parámetros para la gestión del primer semestre del 2024, durante el cual las decisiones de riesgo estuvieron enmarcadas en una continua calibra-

ción de nuestras herramientas y metodologías, en función del comportamiento de las variables económicas y sociales del país, acordes con las mejores prácticas internacionales.

Mantuvimos la formación continua de nuestros colaboradores, a fin de impulsar el crecimiento de la inversión rentable dentro de estándares de calidad integral.

Con base en los resultados obtenidos en las auditorías ejecutadas durante el período, se evidencia que los procesos operativos y de negocio incorporan actividades orientadas al control interno, la gestión de riesgo y el gobierno corporativo.

En este ejercicio de transparencia presentamos a continuación los datos más relevantes de nuestra gestión durante el primer semestre de 2024. Este documento está dirigido a nuestros accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, autoridades y a quien pueda interesar, y no está exento de omisiones de contexto. Detrás de estas palabras y datos está el trabajo y la energía de un equipo profesional de primera línea que ha decidido dedicarse a ofrecer productos y servicios financieros a los venezolanos, para lograr que cada uno de sus clientes sienta que ha tenido una experiencia que guardará en su memoria. De eso se trata cuando decimos que estamos “En el Lugar Correcto”, porque estamos en Banesco.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

La Economía Venezolana durante el Primer Semestre 2024

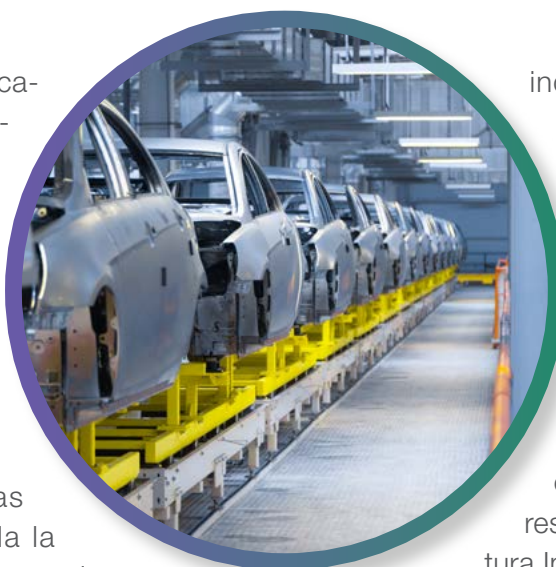
- ▶ Durante el segundo trimestre de 2024, la estabilidad en la cotización del tipo de cambio y el descenso de la tasa de inflación impactaron positivamente las expectativas de los actores económicos.
- ▶ La desaceleración del índice de precios coadyuvó a la mayor estabilidad del mercado cambiario, experimentando una ligera variación de 1,33%, desde Bs./USD 35,93 en diciembre 2023 a Bs./USD 36,41 en junio 2024.

El entorno económico se caracterizó por la convergencia de múltiples factores, tanto internos como externos, determinantes de un comportamiento claramente diferenciado en cuanto a los resultados observados en los dos primeros trimestres del año.

El primer lapso estuvo signado por el menor dinamismo de las actividades no petroleras, dada la ralentización del crecimiento observado desde fines del año 2023. El aumento de la producción y las exportaciones petroleras producto de la flexibilización de las sanciones, no fueron suficientes para reactivar la demanda agregada interna.

No obstante, durante el segundo trimestre de 2024, la estabilidad en la cotización del tipo de cambio y el descenso de la tasa de inflación impactaron positivamente las expectativas de los actores económicos, generándose una respuesta más favorable de los mercados y la población en general, lo cual aunado al inicio del ciclo electoral y la alta probabilidad de expansión del gasto público, contribuyó a la mayor actividad observada en dicho lapso.

El gasto dedicado a remuneraciones impulsó el consumo y la producción del sector manufacturero, cuyas proyecciones para el cierre del ejercicio se tornaron más favorables (+18,9% vs. año anterior), logrando la



industria privada un incremento en volumen producido de 23,1% en el IIT2024 vs. igual lapso de 2023, equivalente a un crecimiento semestral de 20,7%, con 39,9% de capacidad utilizada, destacando el desempeño de importantes sectores, como el farmacéutico, alimentos y bebidas, automotor y autopartes, entre otros, según se desprende de los resultados de la Encuesta de Coyuntura Industrial (Conindustria), correspondiente al IIT2024.

Organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), en su informe más reciente publicado en agosto de 2024, revisó sus previsiones para la región (+1,8% para 2024 y +2,3% para 2025), e incluyó a nuestro país entre aquellos que liderarán dicho crecimiento, a saber: República Dominicana (5,2%), Venezuela (5,0%), Costa Rica (4,0%), Paraguay (3,8%), Honduras (3,8%), Nicaragua (3,7%), Uruguay (3,6%), El Salvador (3,5%) y Guatemala (3,4%).

Según la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), en su boletín correspondiente a junio de 2024, Venezuela experimentó un incremento de 12 mil barriles/día en comparación con el mes anterior (+1,32%), ascendiendo la producción a 922 mil b/d, el mayor volumen del presente año, para un promedio



La Economía Venezolana durante el Primer Semestre 2024

semestral de 825.500 b/d, equivalente a un aumento de 10,21% (76.500 b/d) respecto a la media de 749 mil barriles en 2023.

El precio del crudo Merey, referencia del petróleo venezolano en los mercados, cerró junio en USD 69,23 por barril, superando en casi 12 dólares al registrado en igual lapso del año anterior.

En cuanto a los agregados monetarios, se observaron importantes variaciones en el semestre, tanto en la Base Monetaria como en la Liquidez (M2), atribuible en esta última, a los pagos de las bonificaciones sociales, alcanzando un saldo de Bs. 118.388 millones al cierre de junio (+70,97% vs. diciembre 2023).

La Base Monetaria, por su parte, ascendió hasta Bs. 66.350 millones en junio 2024 (+14,84% vs. mes anterior y +89,36% vs. IIS2023), coincidiendo con el impulso de USD 492 millones (+5,01%), experimentado por las Reservas Internacionales Totales, cuyo monto se elevó a USD 10.309 millones, así como por la mayor erogación de Gasto Público del período (+8,14% en junio de 2024), situándose en Bs. 58.790 millones.

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), la inflación acumulada en el semestre fue de 8,86%, finalizando junio de 2024 con un incremento promedio de precios de 0,96%; un importante descenso vs. igual lapso de 2023 (108,4%), dada la aplicación de políticas monetarias astringentes, las cuales han contri-

buido a su estabilidad. La variación interanual fue de 51,4%, una de las más bajas en los últimos años.

Los incrementos acumulados más relevantes se observaron en: Transporte (12,3%); Educación (11,0%); Bienes y servicios diversos (9,5%), y Alimentos y bebidas no alcohólicas (8,9%).

La desaceleración del índice de precios coadyuvó a la mayor estabilidad del mercado cambiario, experimentando una ligera variación de 1,33%, desde Bs./USD 35,93 en diciembre 2023 a Bs./USD 36,41 en junio 2024.

La recurrencia al financiamiento monetario se ha mantenido en 2024, acumulando durante el período enero - junio un monto de USD 2.033 millones por intervención cambiaria.

Las tasas de interés permanecen en niveles similares. El aumento progresivo de los límites para el consumo con tarjetas de crédito, se espera tenga un impacto favorable en el sector comercial.

El Encaje Legal Requerido (73%), superó los 50 mil millones de bolívars desde abril de 2024, cerrando junio en Bs. 50.330 millones, presentando la Banca Universal un saldo en Cuenta Corriente en el BCV de Bs. 54.808 millones, Bs. 4.479 millones en Reservas Bancarias Excedentes.

La conjunción de factores estabilizadores, como la política monetaria implementada por el ente emisor, el aporte de Chevron y las empresas mixtas asociadas, y por ende, los mayores ingresos petroleros, influyeron favorablemente en la evolución de la economía durante el primer semestre del año 2024.



El Sistema Bancario Venezolano

Primer Semestre 2024

- ▶ **Al cierre de junio de 2024 el activo total del sistema bancario venezolano ascendió a Bs. 381.481 millones (USD 10.487 millones), registrando incrementos de 15,58% (Bs. 51.415 millones respecto al semestre anterior) y de 68,91% (Bs. 155.626 millones) en los últimos doce meses.**
- ▶ **El patrimonio del sistema reflejó un aumento de 5,03% en comparación con el mes de diciembre de 2023, alcanzando una cifra de Bs. 72.491 millones (USD 1.991 millones).**

El sistema financiero culminó el primer semestre del año en curso conformado por 27 instituciones, 22 bancos universales, 1 banco comercial y 4 bancos microfinancieros.

Según el Banco Central de Venezuela (BCV), durante el período enero-mayo 2024 (último dato disponible), se efectuaron 3.311 millones de transacciones a través de la banca, de las cuales, el 99,4% se realizó mediante canales electrónicos y/o digitales, aumentando la utilización de los puntos de venta, con un acumulado de 1.686 millones de operaciones, y tendencia ascendente, registrando un incremento de 13,01% respecto a igual lapso de 2023. En segundo lugar se encuentra el pago móvil interbancario (1.131 millones), al mismo tiempo que continúan disminuyendo las transacciones por la red de oficinas, hasta 19,2 millones, con un peso relativo de 0,58% sobre transacciones totales, comportamiento acorde con el menor uso de efectivo a nivel mundial, ya que favorece un ahorro en costos por manejo de papel moneda y gastos operativos de agencias bancarias, fomenta la inclusión financiera, la disminución de la economía informal, así como de actividades ilícitas, entre otras ventajas.

Al cierre de junio de 2024 el activo total del sistema bancario venezolano ascendió a Bs. 381.481 millones (USD 10.487 millones), registrando incrementos de



15,58% (Bs. 51.415 millones respecto al semestre anterior) y de 68,91% (Bs. 155.626 millones) en los últimos doce meses, atribuible en gran medida al impulso observado por las disponibilidades y la cartera de créditos, rubros que conformaron el 30,8% y el 18,6% de los activos, respectivamente, aumentando su peso en ambos casos respecto al período previo.

La cartera crediticia, por su parte, se ubicó en Bs. 70.855 millones (USD 1.946 millones), experimentando un crecimiento de Bs. 19.541 millones (+38,1%) vs. diciembre de 2023 y de Bs. 42.878 millones (+153,3%) en los últimos doce meses.

Las gavetas de crédito totalizaron Bs. 19.688 millones al corte de junio 2024, registrando un aumento de 56,81% (Bs. 7.133 millones) respecto al período precedente, siendo la destinada a la actividad agrícola (Bs. 12.385 millones) la de mayor peso (62,90%), seguida por la de microcréditos, con Bs. 5.700 millones (28,95%).

Se pudo apreciar un leve aumento de la tasa de morosidad de 0,19 puntos porcentuales, promediando

El Sistema Bancario Venezolano

Primer Semestre 2024

2,15% en la primera mitad del año 2024, aunque mejora con respecto a igual lapso de 2023, cuando se ubicó en 2,5%. La cobertura para cartera inmovilizada finalizó el período en 189,11%.

El nivel de intermediación en créditos, por su parte, mantiene una tendencia ascendente, sumando en este período, 1,16 puntos porcentuales, situándose en 37,88%, acorde con la expansión del crédito, la cual aunque incipiente todavía, ya comienza a observarse, destacando especialmente, el financiamiento bancario para adquisición de vehículos y los aumentos en los límites de tarjetas de crédito por parte de algunas instituciones.

No obstante, se acentuó la concentración de mercado, 5 instituciones financieras (con cuotas superiores al 9%), aglutinaron el 76,01% de los créditos netos, de las cuales 4 son privadas y 1 pública, esta última con un share de 30,61%, disminuyendo significativamente la importancia de los estratos inferiores. De hecho, 13 entidades no alcanzan el 1% de participación individualmente, y en conjunto, apenas representan el 3,31%, lo cual evidencia un elevado nivel de saturación del sistema financiero nacional, cuyas magnitudes se encuentran muy por debajo de los promedios manejados en Latinoamérica, con carteras por país que oscilan entre USD 4 mil millones y USD 560 mil millones.

Las captaciones del público culminaron el período en referencia con un saldo de Bs. 187.038 millones (USD 5.137 millones), lo cual representa un incremento de Bs. 47.305 millones (33,85%) respecto a diciembre 2023, atribuible fundamentalmente al mayor impulso de las cuentas en moneda nacional, pasando a representar el 67,79% de los depósitos vs. 32,21% en divisas (Bs. 60.239 millones o su equivalente al tipo de cambio de cierre oficial, USD 1.655 millones), profundizándose la tendencia decreciente de las cuentas denominadas en moneda extranjera (-5,57% vs. diciembre 2023), considerando la estabilidad del mer-

cado cambiario, lo cual desestimula la compra de divisas, e incentiva el mayor volumen de transacciones en moneda nacional a través de los medios de pago electrónicos.

El patrimonio del sistema reflejó un incremento de 5,03% en comparación con el mes de diciembre de 2023, alcanzando una cifra de Bs. 72.491 millones (USD 1.991 millones).

El Estado de Resultados reflejó al cierre del primer semestre de 2024 una utilidad neta de Bs. 7.750 millones (USD 213 millones), nivel similar al observado en igual lapso de 2023 (Bs. 7.699 millones).

Esta utilidad neta es equivalente a una variación de apenas 0,66%; apreciándose un leve incremento de los ingresos financieros (+8,93%), culminando el período en Bs. 12.785 millones, de los cuales Bs. 11.058 millones correspondieron a operaciones de crédito.





El Sistema Bancario Venezolano

Primer Semestre 2024

Los gastos financieros, por su parte, reflejaron un mayor ritmo en términos relativos (+173,86%), afectando de forma significativa el margen financiero bruto (Bs. 8.559 millones), el cual presentó una disminución de Bs. 1.635 millones (-16,04%) comparado con igual lapso de 2023.

Se mantuvo durante el período analizado la tendencia al alza de los otros ingresos operativos, acumulando un monto de Bs. 23.855 millones, luego de un aumento de Bs. 12.636 millones (+112,63%) con respecto al primer semestre de 2023, favoreciendo el logro de un margen de intermediación financiera de Bs. 28.015 millones.

La Rentabilidad sobre Activos (ROA) del sistema financiero, promedió 4,41% en el primer semestre de 2024, inferior en 3,89 puntos al de igual lapso del año anterior, impactado desfavorablemente por la alta proporción de activos improductivos (40,7%); el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio Promedio), se ubicó en 22,98%, también por debajo del resultante en períodos previos.

Si bien es cierto que el país en general ha venido superando exitosamente una serie de obstáculos de todo tipo, las instituciones que conforman el mercado bancario nacional han demostrado su elevado nivel de resiliencia, gerenciando los cambios de forma impecable, haciendo posible la llegada a buen puerto de innumerables iniciativas en favor de la Nación y de todos los sectores que en ella conviven, como parte de las políticas de responsabilidad social, impactando favorablemente no solo en la calidad de vida de sus colaboradores inmediatos, su capital humano; sino en las

comunidades donde operan, mediante el apoyo a una amplia variedad de proyectos con importantes repercusiones en educación, salud, cultura, deporte, emprendimientos, entre los más destacados.

Un entorno desafiante, caracterizado además por la necesidad de agilizar los procesos para la transformación digital y el advenimiento de la inteligencia artificial, ha requerido de inversiones tecnológicas de gran envergadura en muy poco tiempo, poniendo a prueba las capacidades del sistema, el cual ha demostrado su madurez, adaptándose no solo a las exigencias del mercado, usuarios y clientes; sino a condiciones que ameritaban esfuerzos extremos para el logro de los resultados esperados.

Ahora las proyecciones son más favorables, el trabajo conjunto entre amplios sectores, tanto públicos como privados, ha permitido afrontar los retos de forma exitosa, uniendo esfuerzos a fin de promover el desarrollo del país, haciendo posible la recuperación del crecimiento en sectores y actividades económicas de gran relevancia, dado su efecto multiplicador sobre los niveles de empleo, remuneraciones y bienestar en general.

Los retos se mantienen para la banca en general, acompañar el crecimiento económico mediante el otorgamiento del financiamiento necesario es prioritario.





Banesco Banco Universal durante el Primer Semestre 2024

- **La cartera bruta del Banco, por su parte, experimentó durante el primer semestre de 2024 un ascenso de Bs. 1.231 millones (+18,4% vs. IIS 2023), cerrando el mes de junio con un monto de Bs. 7.923 millones.**
- **Respecto a las captaciones del público, Banesco Banco Universal se ubicó en el 2° lugar del sistema financiero y el 1° de la banca privada.**

Finalizamos el período con activos totales por Bs. 28.482 millones (USD 782 millones), experimentando un crecimiento semestral de Bs. 5.772 millones (25,42%) e interanual de Bs. 14.139 millones (98,58%), atribuible en mayor medida, al impulso de las disponibilidades (+42,2% vs. diciembre 2023), con un saldo de Bs. 15.643 millones (54,92% del activo), considerando los mayores requerimientos de encaje legal producto del importante incremento de las captaciones del público (+40,1%); seguidas por la cartera de créditos neta (Bs. 7.749 millones), la cual representó el 27,21% de los activos, proporción similar a la del período precedente.

La cartera bruta del Banco, por su parte, experimentó durante el primer semestre de 2024 un ascenso de Bs. 1.231 millones (+18,4% vs. IIS 2023), cerrando el mes de junio con un monto de Bs. 7.923 millones, habiendo liquidado en el período un total de 3.070 préstamos, orientados principalmente al Sector Comercial, Restaurantes y Hoteles (36,16%); seguido por los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal (29,82%) y la Industria Manufacturera (20,03%); logrando un coeficiente de intermediación en créditos netos de 35,45%, un portafolio de excelente calidad (0,27% de



morosidad) y un amplio nivel de provisión para cartera bruta sobre cartera inmovilizada (818,52%), por encima de la media del mercado (189,11%).

Respecto a las captaciones del público, Banesco Banco Universal se ubicó en el 2° lugar del sistema financiero y el 1° de la banca privada, con un saldo al cierre de junio de 2024 de Bs. 21.857 millones (USD 600 millones), registrando un crecimiento de Bs. 6.251 millones (+40,06%) en comparación al cierre de diciembre de 2023. De dicho total, Bs. 5.716 millones (USD 157 millones) correspondieron a recursos en Cuentas Corrientes del Sistema Cambiario de Libre Convertibilidad, con una participación de mercado de 14,0% (2° lugar del sistema).

El patrimonio del Banco, por su parte, registró un monto de Bs. 2.904 millones (USD 80 millones), un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 14,68% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 25,36%, por encima de los niveles requeridos legalmente.



Resumen Financiero

(Expresado en Millones de Bs.)	Segundo Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Primer Semestre 2024
Total del Activo	7.510,3	14.343,1	22.710,2	28.481,9
▸ Disponibilidades	4.077,4	7.118,3	11.002,2	15.642,7
▸ Inversiones en Títulos Valores	265,1	498,2	1.325,9	1.042,3
▸ Cartera de Créditos Neta	1.957,4	4.253,0	6.544,7	7.749,2
▸ Cartera de Créditos Bruta	2.001,4	4.348,7	6.692,0	7.992,7
Captaciones del Público	4.332,2	8.682,5	15.605,6	21.856,9
Total del Patrimonio	2.025,1	3.251,2	3.436,7	2.904,1
Activos de los Fideicomisos	64,0	141,0	225,6	339,1
Resultado Neto	333,6	1.273,2	329,3	191,3
Ratios (%)				
▸ Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	61.098,42	958,79	1.135,49	818,52
▸ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00	0,23	0,19	0,27
▸ Resultado Neto/Activo Promedio *	12,90	23,22	10,84	1,55
▸ Resultado Neto/Patrimonio Promedio *	82,10	88,27	49,96	12,39
▸ Liquidez	94,12	81,98	70,50	71,57

* Porcentajes Anualizados

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo de Crédito

- ▶ **Los resultados obtenidos bajo estas líneas de acción permitieron registrar un crecimiento de la cartera de créditos neta de 18,39% con respecto al semestre previo.**
- ▶ **Se mantuvo el esquema de umbrales y alertas por sectores económicos dentro de la cartera de crédito, para continuar reduciendo el riesgo de concentración sectorial.**

La gestión de Riesgo de Crédito mantuvo alineadas las políticas y directrices adoptadas con el objetivo estratégico de promover el crecimiento crediticio en el marco de un moderado apetito por el riesgo, preservando las fortalezas estructurales de los distintos componentes de la cartera, en un contexto macroeconómico caracterizado por la estabilidad del riesgo cambiario.



Este crecimiento se mantuvo dentro de los criterios de apetito al riesgo, desconcentración de clientes y pérdidas esperadas, todo ello, priorizando el crecimiento y cumplimiento de los rubros económicos contenidos en la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y en la actividad de microcréditos, como principales rubros para apalancar a los sectores productivos nacionales.

Los resultados obtenidos bajo estas líneas de acción permitieron registrar un crecimiento de la cartera de créditos neta de 18,39% con respecto al semestre previo, evidenciando una posición de referencia en indicadores de calidad crediticia, con un indicador de mora de 0,27% y una cobertura de provisiones sobre créditos dudosos del 818,52%, frente al 0,19% y 1.135,49%, respectivamente, del semestre finalizado en diciembre 2023.

Se mantuvo el esquema de umbrales y alertas por sectores económicos dentro de la cartera de crédito, para continuar reduciendo el riesgo de concentración sectorial; así como la revisión de herramientas y metodologías de pérdida esperada para anticipar deterioros en la capacidad de pagos de los diferentes segmentos comerciales que comprenden la cartera de crédito.

Aprobación de las Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido Sobre el Patrimonio de la Institución

De conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del primer semestre de 2024, la Junta Directiva decidió

sobre la aprobación de doce (12) créditos que individualmente o por riesgo de grupo en un mismo período mensual, excedieron el cinco (5%) del Patrimonio del Banco.



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



PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA
Marco Tulio Ortega V.

VICEPRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA
Juan Carlos Escotet R.

PRESIDENTE EJECUTIVO
Carlos Eduardo Millán S.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Marco Tulio Ortega V.
Miguel Ángel Marcane C.
Emilio Durán Ceballos
Carlos Eduardo Escotet A.
Carlos Alberto Escotet A.
Alfonso Prieto González

COMISARIOS
Emilio A. Ladera M.
Antonio Ramon Libo Z.

AUDITORES EXTERNOS
Arlanza, Rodríguez, Cefalo & Asociados
(FORVIS MAZARS)

Patrimonio Bs. 2.904.056.358,00

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2024 (Expresado en Bolíveres)

ACTIVO	Junio-24	Junio-23
DISPONIBILIDADES	16.642.710.699	7.118.323.563
Efectivo	5.118.743.071	2.793.083.871
Banco Central de Venezuela	7.559.978.578	3.079.685.890
Bancos y otras instituciones financieras del país	587.967.683	175.693.154
Bancos y correspondientes del exterior	2.374.322.537	1.089.149.438
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	4.806.335	288.322
(Provisión para disponibilidades)	(205.905)	(156.932)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	1.042.304.534	458.219.894
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones estereotípicas	315.141.460	50.100.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	12.748	8.876
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	179.163.557	166.525.807
Inversiones de disponibilidad restringida	548.386.769	341.677.211
Inversiones en otros títulos valores	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	7.749.175.920	4.263.033.181
Créditos vigentes	7.901.485.105	4.330.723.325
Créditos reestructurados	0	0
Créditos vencidos	8.391.858	7.515.898
Créditos en litigio	14.806.645	2.462.461
(Provisión para cartera de créditos)	(173.508.750)	(95.871.503)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	82.964.820	40.145.121
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	78.947	292
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	82.059.127	40.050.956
Comisiones por cobrar	10.924.572	523.418
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(1.007.826)	(435.545)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	29.533.606	12.337.413
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	29.533.606	12.337.413
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	2.999.954	35.788
BIENES DE USO	1.006.112.256	537.334.035
OTROS ACTIVOS	2.917.951.422	1.883.636.574
TOTAL DEL ACTIVO	28.481.943.611	14.343.058.549

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO	Junio-24	Junio-23
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	21.858.911.649	8.682.601.688
Depósitos a la Vista	20.744.504.883	8.193.851.652
Cuentas corrientes no remuneradas	10.675.725.308	3.585.239.394
Cuentas corrientes remuneradas	3.956.113.262	1.524.160.709
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0	0
Depósitos y certificados a la vista	395.823.673	166.865.782
Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	5.718.842.620	2.907.385.787
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0
Otras obligaciones a la vista	60.852.263	40.571.053
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	1.048.936.862	437.407.686
Depósitos a plazo	4.567.421	1.870.387
Títulos valores emitidos por la institución	0	0
Captaciones del público restringidas	0	0
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	0	0
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	394.718.274	457.771.795
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	394.718.274	457.771.795
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	4.712.871	6.135.741
Gastos por pagar por captaciones del público	4.712.871	2.942.605
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	2.102.936
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	3.321.544.569	1.946.409.275
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0
TOTAL DEL PASIVO	26.577.887.253	11.091.818.469
GESTIÓN OPERATIVA	0	0
PATRIMONIO	0	0
TOTAL DEL PATRIMONIO	2.904.056.358	3.251.238.080
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	28.481.943.611	14.343.058.549
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	422.891.419	128.258.926
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	358.132.108	149.972.544
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	5.433.606	1.930.742
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0
OTRAS CUENTAS DE DEUDORAS	87.854.283.284	87.283.917.881
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0
ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS	0	0

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/06/2024 al 30/06/2024 Y DEL 01/06/2023 al 30/06/2023

	Junio-24	Junio-23
INGRESOS FINANCIEROS	1.409.888.572	1.626.799.993
Ingresos por disponibilidades	9.010.199	9.241.905
Ingresos por inversiones en títulos valores	41.200.641	20.217.296
Ingresos por cartera de créditos	1.355.738.228	1.587.255.270
Ingresos por otras cuentas por cobrar	3.930.505	85.522
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	0	0
GASTOS FINANCIEROS	350.840.785	164.018.029
Gastos por captaciones del público	296.891.101	79.024.535
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	53.749.684	24.001.404
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.059.047.787	1.622.783.964
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	4.005.223	35.034
Gastos por incoherencia y desvalorización de activos financieros	48.528.656	49.692.919
Gastos por incoherencia de créditos y otras cuentas por cobrar	48.507.463	49.623.045
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	21.193	69.874
MARGEN FINANCIERO NETO	1.014.724.354	1.473.128.079
Otros ingresos operativos	3.331.923.269	1.781.599.016
Otros gastos operativos	355.458.088	156.619.786

(Expresado en Bolíveres)

	Junio-24	Junio-23
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.991.188.635	3.098.105.389
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	3.317.497.365	1.442.958.234
Gastos de Personal	871.536.865	473.626.543
Gastos Generales y Administrativos	2.445.960.500	969.331.691
MARGEN OPERATIVO BRUTO	673.691.270	1.655.147.155
Ingresos por bienes realizables	435.847	5.158.306
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	19.462.821	8.776.658
Gastos por bienes realizables	132.874	42.494
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	450.295.169	242.813.393
MARGEN OPERATIVO NETO	243.151.875	1.426.266.532
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	17.988.106	11.128.738
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	225.173.769	1.415.137.794
Impuesto sobre la Renta	33.901.441	141.917.345
RESULTADO NETO	191.272.268	1.273.220.449
Aplicación del Resultado Neto	0	0
Reserva Legal	0	0
Utilidades Estatutarias	11.476.300	76.383.200
Junta Directiva	11.476.300	76.383.200
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	305.900	305.000
RESULTADOS ACUMULADOS	179.490.968	1.196.522.249
Aporte LOB	2.593.457	14.952.407

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	0	0
Utilidades Estatutarias (Junta Directiva)	11.476.300	76.383.200
Reserva por otras disposiciones	305.900	305.000
Superávit Restringido	101.938.220	641.012.509
Superávit por Aplicar	77.552.748	555.509.680
Resultado Neto	191.272.268	1.273.220.449



Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

Julio 2024

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

a) Resumen por Estatus

En el primer semestre de 2024 se reportaron 5.431 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 15.440.015. Fueron gestionados 4.193, de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 1.598 con un reintegro de Bs. 856.660.

Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el primer semestre y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de 99,78%.

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

Mes de Reporte	Gestionados					En Proceso		% de Cumplimiento
	Procedentes			No Procedentes				
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Monto Reintegrado	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	
► Enero	150	41.767	40.987	37	220.859	35	82.585	100,00 %
► Febrero	201	56.466	54.756	31	257.391	30	443.346	100,00 %
► Marzo	194	52.064	50.929	22	796.915	50	497.431	100,00 %
► Abril	336	306.781	305.511	101	2.023.580	45	2.123.821	100,00 %
► Mayo	237	61.621	60.551	103	3.987.096	37	393.096	100,00 %
► Junio	480	343.977	343.927	2.301	2.606.204	1.041	1.145.016	99,69 %
Total I Sem	1.598	862.676	856.660	2.595	9.892.045	1.238	4.685.295	99,78 %

TABLA N° 2: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR INSTRUMENTO FINANCIERO

Mes de Reporte	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cuenta Corriente		Cuenta de Ahorros		Atención al Cliente	
	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo	Cant. Reclamo	Monto del Reclamo
► Enero	4	4.040	218	341.172	—	—	—	—	—	—	—	—
► Febrero	9	7.231	253	749.972	—	—	—	—	—	—	—	—
► Marzo	3	2.649	263	1.343.760	—	—	—	—	—	—	—	—
► Abril	3	3.044	472	4.411.548	1	3.590	—	—	6	36.000	—	—
► Mayo	3	2.950	373	4.438.762	—	—	1	100	—	—	—	—
► Junio	35	32.699	264	568.808	—	—	2.372	3.493.691	—	—	1.151	—
Total I Sem	57	52.612	1.843	11.854.022	1	3.590	2.373	3.493.791	6	36.000	1.151	0

Relación del Tipo de Instrumento Financiero y Código en la Base de Datos: TDC (30), TDD (31), Libreta de Ahorro (33), Cuenta de Ahorros (40), Cuenta Corriente (41), Atención al Cliente (50).



Defensor del Cliente y Usuario Bancario

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

Al cierre del Semestre I de 2024, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario recibió 854 solicitudes, de las cuales admitió a trámite 358 por Bs. 3.983.129. Los casos no admitidos a trámite (496) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no aceptación de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad



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

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

TABLA 1: SOLICITUDES ADMITIDAS POR ESTATUS

Solicitudes Admitidas	Casos	%	Bs.	%
Procedentes	21	6	118.460	3
Parcialmente procedentes	2	1	3.042	0
No procedentes	305	85	3.861.627	97
Total Solicitudes Monetarias	328	92	3.983.129	100
Solicitudes No Monetarias (Servicio)	30	8	N/A	N/A
Total	358	100	3.983.129	100

TABLA 2: SOLICITUDES ADMITIDAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

N°	Reclamos Monetarios admitidos según Tipo de Requerimiento	Recibidos			
		Cant.	%	Monto Bs.	%
1	Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados	240	73	718.132	18
2	Transferencia errónea	23	7	228.789	6
3	Transferencias Internet no reconocidas	14	4	1.573.230	39
4	Operación rechazada por negociación no concluida	14	4	1.228.753	31
5	Inconvenientes con Banesco Pagos	11	3	16.190	0
6	Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco	8	2	8.236	0
7	Pagos, Multipagos y Recargas No Reconocidas	4	1	121.746	3
8	Retiro de efectivo no dispensado por un Cajero Automático	3	1	1.250	0
9	Débitos no reconocidos presunto fraude en Biopago	3	1	76.166	2
10	Consumo no reconocido presunto fraude Tarjeta de Crédito	3	1	3.478	0
11	Validación Transferencia no abonada en Banco Destino	2	1	1.305	0
12	Inconvenientes con BanescOnline Otros Pagos / Impuestos	2	1	4.478	0
13	Compra Fallida o Duplicada en Biopago	1	0	1.377	0
Total		328	100	3.983.129	100



Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

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

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

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

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

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

- a) Excluir del Activo total, según la definición contemplada en el artículo 2 de la referida Resolución, el saldo de las siguientes partidas:
- ▶ Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela.
 - ▶ Colocaciones en el Banco Central de Venezuela
 - ▶ Disponibilidades de la Institución Bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal)
 - ▶ Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA)

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

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

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

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

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

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

RESOLUCIÓN N° 025.17 (FECHA 28 DE MARZO DE 2017)

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



Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL (NIVEL I)

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

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL

El cual consiste en la suma del valor de Patrimonio Primario (Nivel I), más el Patrimonio Complementario (Nivel II), dividido entre el monto total de los activos y operaciones contingentes, ponderados por niveles de riesgo. El cociente obtenido una vez multiplicado por cien (100) no deberá ser inferior al doce por ciento (12%).

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en junio de 2024 y diciembre de 2023, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Jun. 2024	Dic. 2023
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	14,68%	19,00%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	25,36%	32,68%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	23,36%	30,48%

Participación Porcentual en los Sectores Productivos a través de la Cartera Crediticia

Al 30 de Junio de 2024

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en el sector Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con el 36,16%, seguido por los sectores Agrícola, Pesquera y Forestal con 29,82% y 20,03% a la Industria Manufacturera.

| Expresado en Bs.

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurados	Vencidos	Litigo	Total	% Participación
► Agrícola, Pesquera y Forestal	2.350.750.701	—	314.327	11.761.110	2.362.826.138	29,82 %
► Explotación de Minas e Hidrocarburos	2.651	—	-	—	2.651	0,00 %
► Industria Manufacturera	1.586.316.537	—	316.638	—	1.586.633.175	20,03 %
► Electricidad, Gas y Agua	4.124	—	7.017	—	11.141	0,00 %
► Construcción	49.145.450	—	5.519	—	49.150.969	0,62 %
► Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	2.857.542.833	—	3.887.486	3.044.536	2.864.474.855	36,16 %
► Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	48.763.295	—	14.439	—	48.777.734	0,62 %
► Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales	986.400.096	—	1.725.859	—	988.125.955	12,47 %
► Servicios Comunales, Sociales y Personales	22.559.478	—	120.572	—	22.680.050	0,29 %
Total Cartera Bs.	7.901.485.165	—	6.391.857	14.805.646	7.922.682.668	100,00 %



Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre del mes de junio de 2024, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos, por los que ofrece una variada gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 197 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas)
- ▶ 152.875 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- ▶ 383 Cajeros Automáticos (142 monofuncionales y 241 multifuncionales).

Informe del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al Primer Semestre de 2024 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, Señores Adrianza, Rodríguez,

Céfalo & Asociados (FORVIS Mazars), cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad

Principales Indicadores Financieros	Jun. 24	Dic. 23	Jun. 23	Dic. 22
1. PATRIMONIO				
▶ (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	14,68 %	19,00 %	29,83 %	39,85 %
▶ Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	642,58 %	407,83 %	278,28 %	242,99 %
2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS				
▶ Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,19 %	2,20 %	2,20 %	2,20 %
▶ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,27 %	0,19 %	0,23 %	0,00 %
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *				
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	71,28 %	77,13 %	66,48 %	97,20 %
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	226,19 %	123,36 %	86,12 %	192,20 %
4. RENTABILIDAD *				
▶ Resultado Neto / Activo Promedio	1,55 %	10,84 %	23,22 %	12,90 %
▶ Resultado Neto / Patrimonio Promedio	12,39 %	49,96 %	88,27 %	82,10 %
5. LIQUIDEZ				
▶ Disponibilidades / Captaciones del Público	71,57 %	70,50 %	81,98 %	94,12 %
▶ (Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	73,01 %	75,04 %	82,56 %	94,12 %

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024

Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Número 6.154 del 9 de noviembre de 2014, reimpreso en la Gaceta Oficial Ordinaria Número 40.557 de fecha 08 de diciembre 2014; así como, la Normativa Prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en fecha 27 de agosto 2014; así como los artículos 1 y 16 de la Resolución N° 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Número 40.484 de fecha 27 de agosto de 2014, elaboramos el informe con el resumen del trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., en materia de Control Interno durante el período comprendido entre el 1° de enero de 2024 y el 30 de junio de 2024, para su presentación y consideración del Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

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

El Vicepresidente de Auditoría Interna tiene asignada la función de Auditor Interno establecida en la Reso-

lución N° 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, el cual reporta funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

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

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

Criterios de Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna

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

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

- La estructura y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna se ajusta a la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”.



Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024

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

Alcance y Cobertura de la Gestión de la Unidad de Auditoría Interna

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

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

Las evaluaciones de aseguramiento efectuadas durante el primer semestre de 2024 dieron cobertura a los siguientes aspectos:

GESTIÓN DE RIESGO

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



Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024

- Cumplimiento de la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral de los Riesgos de Liquidez”, incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas, así como el diseño y ejecución de los procesos de gestión y administración del riesgo de liquidez.
- Efectividad de los procesos de Administración Integral de Riesgo para el cierre de las brechas identificadas en las revisiones internas, Auditoría Externa e inspecciones de Entes Reguladores.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LC/FT/FPADM

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

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

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

- Cumplimiento de la Resolución N° 641.10 “Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica” correspondiente a la Circular 01907.
- Cumplimiento de la Circular 01907 “Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y En Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.
- Inspección y evaluación del Centro de Cómputo.
- Evaluación de la gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad.
- Razonabilidad de la gestión de Continuidad de Negocio.

CRÉDITO

- Cumplimiento de los procesos de solicitud, análisis, documentación, liquidación y control de la cartera de crédito.
- Cuadre de la cartera de crédito y TDC del Balance Publicado vs. los Mayores y auxiliares contables.
- Cuadre contable y manejo operativo de las garantías en stand by en moneda extranjera.
- Cuadre contable de la compensación de tarjetas de crédito.

TESORERÍA

- Cuadre de los registros y saldos contables de los títulos valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros.
- Evaluación del proceso de liquidación de bonos.



Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024

ESTADOS FINANCIEROS

- ▮ Razonabilidad de los estados financieros y su adecuación con las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras de SUDEBAN.
- ▮ Razonabilidad del cálculo del índice de capital de riesgo y de los indicadores financieros.
- ▮ Cuadre contable de las cuentas que componen los rubros “Bienes de Uso” y “Bienes Fuera de Uso”.
- ▮ Evaluación del proceso de liquidación de bonos.

DISPONIBILIDADES / CAPTACIONES

- ▮ Arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en bóveda principal, para validar la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables con respecto al físico en custodia, incluyendo la evaluación de los procesos de gestión del efectivo.
- ▮ Evaluación del manejo contable y operativo de: (i) Servicio de Custodia de Efectivo en M/E, (ii) Servicio de Compra - Venta en M/E, (iii) Cuenta Verde y (iv) Servicio de Recaudación de Impuestos y Aliados Comerciales.

PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS

- ▮ Cuadre contable y conciliación de las operaciones de transferencia y pagos inmediatos de la Cámara de Compensación Electrónica.
- ▮ Verificación de la razonabilidad del cobro y registro de las tarifas y comisiones.

CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

- ▮ Evaluación de la gestión operativa efectuada en las agencias que conforman la Red de Ventas.
- ▮ Cumplimiento de la Resolución N° 049.20 “Normas que regulan el servicio de puntos de venta y la contratación con proveedores que efectúen su comercialización”.

OTROS ASPECTOS

- ▮ Evaluación de los procesos de gestión y pago a proveedores.
- ▮ Evaluación del producto de Fideicomiso.

Resultados de la Evaluación de Control Interno

Durante el período del 1° de enero de 2024 y el 30 de junio de 2024, se reportaron culminadas un total de treinta y ocho (38) auditorías de aseguramiento del Plan Operativo, obteniéndose los siguientes resultados:

Calificación de las Auditorías		
Excelente	13	34%
Satisfactorio	21	55%
Mínimo Requerido	4	11%
	38	100%

Observaciones		
Alto	17	15%
Moderado	64	57%
Bajo	31	28%
	112	100%

Planes de Acción		
Implementadas	74	36%
En Gestión	130	64%
	204	100%



Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024

Como resultado de la ejecución de las pruebas incluidas en los programas de aseguramiento aplicados en las auditorías, se identificaron, comunicaron y formalizaron ciento doce (112) observaciones, las cuales se encuentran relacionadas principalmente a la gestión y ejecución de los procesos.

Las unidades responsables definieron doscientos cuatro (204) acciones de mitigación y control para atender la causa raíz de las observaciones identificadas por Auditoría Interna, permitiendo la oportuna atención de las mismas.

En las auditorías ejecutadas durante el primer semestre de 2024 se evidenció lo siguiente:

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

Conclusión

Con base en los resultados obtenidos en las auditorías de aseguramiento ejecutadas durante el primer semestre de 2024, se evidencia que los procesos operativos y de negocio incorporan actividades orientadas al control interno, la gestión de riesgo y el gobierno corporativo.

Los riesgos identificados son atendidos oportunamente a través de la definición de planes de acción enfocados en gestionar la causa raíz, limitando el impacto de su materialidad y/o recurrencia.

Considerando lo anterior, y de acuerdo a la cobertura y alcance de las evaluaciones de aseguramiento efectuadas durante el primer semestre de 2024, se observa que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno ajustado a sus características y dimensiones, el cual provee una administración razonable de los riesgos inherentes.

Con la finalidad de fortalecer el ambiente de Control Interno se recomienda mantener el seguimiento, hasta su implementación, de las iniciativas de mitigación y control que se encuentran en curso. Adicionalmente, las unidades responsables del diseño, ejecución y control de los procesos de la primera y segunda línea, deben reforzar las actividades de seguimiento y supervisión, implementando estrategias que permitan identificar oportunamente los riesgos emergentes, producto de los cambios que se puedan presentar en los factores de origen interno y externo que tienen incidencia en la Organización.



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Asamblea de Accionistas	
Fecha Recepción	Oficios
25/01/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00416: Consideraciones sobre la solicitud de autorización para aumentar capital social aprobado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 20/06/2023.
31/01/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00504: SUDEBAN no tiene objeción sobre las designaciones y ratificaciones acordadas en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 27/03/2023.
31/01/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00507: SUDEBAN instruye convocar una nueva Asamblea de Accionistas para designar un miembro de la Junta Directiva.
31/01/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00506: SUDEBAN no tiene objeción sobre la designación y ratificaciones acordadas en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 25/09/2023.
08/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01361: SUDEBAN emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 18/03/2024.
15/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01458: SUDEBAN acusa recibo de las copias de las Actas de Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas inscritas en el Registro Mercantil el 23-02-2024.
15/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-01510: SUDEBAN: Consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea Ordinaria celebrada el 18/03/24.
26/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GSRB-01691: SUDEBAN emite observaciones a los recaudos de Asamblea General de Accionistas celebrada el 18-03-2024, en lo atinente al Informe de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 y el Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada administración integral de riesgo de liquidez de los bancos (Resolución 136.15, al 31 de diciembre de 2023).
10/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02844: SUDEBAN emite Consideraciones a la Convocatoria, las certificaciones de Junta Directiva y al Proyecto del Acta de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 14/05/2024.
16/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03002: SUDEBAN acusa recibo de las copias de las actas de Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas inscritas en el Registro Mercantil el 15-04-2024.
20/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03073: SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18-03-2024.
21/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03148: SUDEBAN: Consideraciones sobre el decreto de dividendos aprobado en Asamblea Ordinaria de Accionistas del 18/03/2024.
06/06/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03564: SUDEBAN emite consideraciones a la respuesta dada por el Banco con ocasión a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria del 18/03/24.



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Visitas de Inspección	
Fecha Recepción	Oficios
07/02/2024	OFICIO SIB-II-CSB-00589: Funcionarios autorizados para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio.
07/02/2024	OFICIO SIB-II-CSB-00591: Información que será utilizada durante la Visita de Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio.
26/02/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00630: SUDEBAN ratifica los funcionarios en el marco de la Inspección General.
24/05/2024	OFICIO SIB-II-CCSB-03239: SUDEBAN remite el Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Inspección Especial, en materia de Calidad de Servicio Bancario.
05/06/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-03482: SUDEBAN inicia Visita de Inspección Especial en materia de LC/FT/FPADM.

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
08/01/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00027: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's) en la Partición de Producción iSeries durante el Período Enero - Diciembre 2024.
10/01/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00050: SUDEBAN autoriza ejecutar la maniobra denominada: Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM Producción durante el Período Enero 2024 - Diciembre 2024.
24/01/2024	OFICIO SIB-DSB-CJ-OD-00366: SUDEBAN se pronuncia sobre la solicitud de autorización relativa a los Contratos del Descuento por Facturas ("Factoraje con Responsabilidad o con Recursos", "Factoraje sin Responsabilidad y sin Recursos" y los "Contratos de Cesión de Facturas").
24/01/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00390: SUDEBAN no tiene objeción que formular sobre el comprobante contable de los gastos registrados por la implementación del proyecto de sustitución del Core de Tarjetas.
29/01/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00444: SUDEBAN no tiene objeción que formular al Informe emitido por Auditoría Interna, sobre el Plan de Acción definido para atender las observaciones detalladas en el "Memorandum de Recomendaciones sobre Procedimientos Contabilidad y Control Interno" suscrito por los Auditores Externos al 30/06/2023.
31/01/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00505: SUDEBAN emite consideraciones sobre las designaciones y ratificaciones de los miembros de la Junta Directiva de esta Entidad Bancaria para el período 2022-2025.
02/02/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00530: SUDEBAN autoriza el traslado de la Agencia La Candelaria II Banesco (0224).
02/02/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-00529: SUDEBAN autoriza el traslado de la Agencia C.C. Líder (0333).



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
08/02/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00613: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual Fix (Program Temporary Fix PTF's) Febrero 2024.
23/02/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-00824: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el control de cambio denominado: "Actualización Firmware Power 9 Producción Febrero 2024.
29/02/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01036: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el control de cambio denominado: Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM Producción Marzo 2024.
29/02/2024	OFICIO SIB-II-CSB-00988: SUDEBAN no tiene observaciones que formular al Informe de Gestión, correspondiente al segundo semestre de 2023. Resolución 063.15.
05/03/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-01166: SUDEBAN no tiene objeción que formular sobre el cierre de dos (02) Taquillas Externas.
07/03/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-01274: SUDEBAN solicita información con ocasión al Informe de Aseguramiento Limitado en materia de PCLC/FT/FPADM.
08/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01325: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual Fix (Program Temporary Fix PTF's) Marzo 2024.
14/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01425: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar la actividad denominada "Puesta en producción de la actualización del Service Pack 24 en la aplicación IST Switch 7.7".
14/03/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-01429: SUDEBAN no tiene objeción que formular sobre el cierre de tres Centros (03) de Negocios y cinco (05) Taquillas Externas.
15/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01511: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar la maniobra de emergencia denominada "Recuperación del Licenciamiento de los Firewall FP4145 Data Center".
22/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01616: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar la maniobra de emergencia denominada Reestablecer el cluster entre los Firewalls FP4145 Data Center por error en el sistema operativo Buq CSCvy09217 de fecha 20/03/2024.
25/03/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-01658: SUDEBAN autoriza la maniobra para la actualización de la Infraestructura Extendida Plus, en el marco de la modernización de la Plataforma que realiza BCV.
26/03/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-01653: SUDEBAN ha tomado debida nota de las premisas expuestas por Banesco, el cual no mantiene vinculación con la empresa "Kontigo" .
09/04/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-01987: SUDEBAN no tiene objeción que formular al cierre de tres (03) Centros de Negocios, tres (03) Taquillas Asociadas y tres (03) Taquillas Externas.
10/04/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02011: SUDEBAN autoriza la ejecución del Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's) en la Partición de Producción Series - Abril 2024.
16/04/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-02148: SUDEBAN emite consideraciones sobre la solicitud de autorización del cierre de noventa y ocho (98) Agencias y siete (7) Taquillas Asociadas.



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
17/04/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02159: SUDEBAN autoriza la ejecución de la actividad denominada Prueba activación de contingencia (Suicheo), Nodo 3 en la aplicación IST Switch 7.7 que soporta los servicios de POS (BioPago, MDS, Red Local) y Pago Móvil Interbancario.
17/04/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-02168: SUDEBAN no tiene objeción que formular al plan de acción del Informe de Aseguramiento Limitado en materia de PCLC/FT/FPADM.
18/04/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-02180: SUDEBAN emite consideraciones a la Solicitud de Autorización para Aumento de Capital Social y la modificación de sus Estatutos Sociales de Conformidad con lo aprobado en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 20 de Junio de 2023.
22/04/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-02244: SUDEBAN emite consideraciones sobre el cierre de 6 agencias.
02/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02531: SUDEBAN autoriza la ejecución de la actividad denominada Implementación en el ambiente nocturno 7X24 de las funcionalidades de ME.
03/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02572: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el control de cambio denominado: Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM Producción Mayo 2024.
08/05/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-02722: SUDEBAN emite consideraciones sobre la solicitud de autorización del cierre de cincuenta y tres (53) Agencias y una (1) Taquilla Asociada.
15/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02909: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el control de cambio denominado: Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de FIX (Program Temporary FIX PTF's).
17/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03021: SUDEBAN autoriza la ejecución de la actividad denominada: Simulacro Integral Servicios Críticos Mayo 2024.
17/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03055: SUDEBAN autoriza la maniobra denominada: Actualización Service Pack Sistema Operativo AIX-IBM SP2 A SP7 Producción y Contingencia, sobre los equipos que soportan la aplicación IST Switch.
24/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03245: Autorización de la maniobra denominada: Upgrade de Sistema Operativo de los Firewalls Perimetrales F4110 de Ciudad Banesto y El Rosal de la versión 9.12 a la Versión 9.18, de Internet y Segregación.
24/05/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03248: SUDEBAN: Observaciones al Formulario "500 Mayores Deudores al cierre del mes de Marzo 2024.
06/06/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03582: SUDEBAN solicita información complementaria sobre la tecnología de respuesta rápida QR.
07/06/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-03596: SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual Fix (Program Temporary Fix PTF's) Junio 2024.
11/06/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03648: SUDEBAN: Consideraciones y solicitud de información con ocasión a la respuesta a las variaciones contables.



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
13/06/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-03677: SUDEBAN autoriza el producto de Tarjeta Prepagada para uso Nacional e Internacional.
20/06/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-03772: SUDEBAN acusa recibo de la información remitida por el Banco de la Agencia La Candelaria II Banesco (0224).
28/06/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04010: SUDEBAN autoriza el servicio BanesConecta.

Otros	
Fecha Recepción	Circulares
08/01/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-00036: SUDEBAN establece la prohibición de trasladar los centros de cómputos, procesamientos y las bases de datos, ya sean en medios electrónicos o en documentos físicos de los usuarios y usuarias de los Sujetos Obligados, regidos por el Decreto Ley, a territorio extranjero.
12/01/2024	CIRCULAR SIB-DSB-OPCLC-00095: SUDEBAN solicita información para elaborar la Evaluación Basada en Riesgo de Factor (EBRF 2024) del subfactor Productos y Servicios en materia de PCLC/FT/FPADM.
30/01/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-00465: Extensión del lapso para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el Capítulo V "Estados Financieros".
27/02/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-00901: SUDEBAN establece nuevo AT49 Operaciones de pago móvil y biopago.
28/02/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-00919: Circular relativa a la Intermediación Financiera.
01/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-01077: Circular relativa a los requisitos para la Apertura de Cuentas Personas Naturales.
01/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00968: SUDEBAN informa que decidió extender el diferimiento del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 24 al 31 de la Resolución Nro. 136.15.
01/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01101: SUDEBAN solicita la transmisión del nuevo AT50 Comisiones por Servicios.
01/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01102: SUDEBAN establece nuevo AT51 Operaciones a través de puntos de venta.
05/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-01180: Circular relativa a los lineamientos sobre las aperturas de Cuentas Digitales y la Aceptación de los Contratos Electrónicos.
11/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01379: SUDEBAN extiende el plazo de adecuación para la transmisión del nuevo AT50 "Comisiones por Servicios".
11/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01378: SUDEBAN extiende el plazo de adecuación para el nuevo AT49 "Operaciones de pago móvil y biopago".



Comunicaciones de la Sudeban

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

Primer Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Circulares
11/03/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01380: SUDEBAN extiende el plazo de adecuación para el nuevo AT51 "Operaciones a través de puntos de venta".
16/04/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-02153: SUDEBAN Informa la Extensión del lapso para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el Capítulo V Estados Financieros.
30/05/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-03483: Aspectos a considerar en la aplicación sobre Ganancias y Pérdidas por Fluctuaciones Cambiarias.
31/05/2024	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-CNTF-03469: SUDEBAN Suspendió el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Carroferla Media Group, C.A.
13/06/2024	CIRCULAR SIB-OPCLC-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-03678: SUDEBAN: Lineamientos sobre las aperturas de Cuentas Digitales y la Aceptación de los Contratos Electrónicos.
26/06/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-03894: SUDEBAN difiere la presentación de la información complementaria referente a los estados financieros.



Información de Interés para los Accionistas



Convocatorias

Banesco Banco Universal, C.A.

Capital Suscrito y Pagado
Bs. 61.000.000,00

Convocatoria Asamblea Ordinaria

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 23 de septiembre de 2024 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:

ÚNICO: Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2024.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

Caracas, 21 de agosto de 2024

RIF: J07013380-5

Convocatoria Asamblea Extraordinaria

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 23 de septiembre de 2024 a las 8:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

PRIMERO: Designar al Comisario Principal y a su Suplente, fijando su remuneración.

SEGUNDO: Designación de los miembros de la Junta Directiva del Banco.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

Caracas, 21 de agosto de 2024

RIF: J07013380-5



Convocatorias

Banesco Banco Universal, C.A.

Capital Suscrito y Pagado
Bs. 61.000.000,00

Convocatoria Asamblea Extraordinaria

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 23 de septiembre de 2024 a las 9:00 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 lo siguiente:

PRIMERO: Considerar y resolver, sobre el ajuste del valor nominal de las acciones del Banco, aumentándole de Una Diezmillonésima de Bolívar (Bs. 0,0000000001) a Cero con una Cienmilésima de Bolívar (Bs. 0,00001) cada una.

SEGUNDO: De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

Caracas, 21 de agosto de 2024
RIF: J07013380-5

Convocatoria Asamblea Extraordinaria

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 23 de septiembre de 2024 a las 9:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suárez ubicado en el piso 3 del edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar lo siguiente:

ÚNICO: Integrar en un solo texto todas las modificaciones y reformas estatutarias aprobadas hasta la presente fecha.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

Caracas, 21 de agosto de 2024
RIF: J07013380-5



Gobierno Corporativo

Primer Semestre 2024

- **La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la LISB, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Sudeban y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales, a fin de aplicar las mejores prácticas y estándares, nacionales e internacionales, en la materia.**

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

Estructura Organizativa de Banesco Banco Universal

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, las di-



ferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía.

Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta

Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía, o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) designar a los miembros de la Junta Directiva y fijar su remuneración; iii) nombrar al Comisario Principal y su Suplente y establecer su remuneración; iv) discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe de los Comisarios; v) dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social, y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; vii) decidir sobre el decreto de dividendos y forma de



Gobierno Corporativo

Primer Semestre 2024

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; viii) decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco.

JUNTA DIRECTIVA

Este órgano de gobierno es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas las más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad.

La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas.

Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

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

Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración

de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

PRESIDENTE EJECUTIVO

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

COMITÉ EJECUTIVO

Como principal órgano ejecutivo, en líneas generales, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. Corresponde a dicho comité, (i) garantizar la correcta consecución de las metas del Banco; (ii) la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles; (iii) el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros; procurando una mejora continua de los procesos, entre otros.

Gobierno Corporativo

Primer Semestre 2024

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM.

Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, el Plan Operativo Anual;

c) presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales, entre otros aspectos, contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, así como sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados;

d) enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la



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

AUDITOR INTERNO

Es el responsable de evaluar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos y los principios contables aprobados por la Sudeban. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la normativa prudencial dictada por el ente regulador; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas, a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse. Sus funciones se encuentran establecidas en la LISB y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

Gobierno Corporativo

Primer Semestre 2024

Comités Temáticos Directivos

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

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez a fin de apoyar a la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la administración de activos y pasivos, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera de la Organización.

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de promover el mejoramiento y eficiencia del gobierno corporativo, la gestión de riesgo y el control interno en la Organización, mediante el seguimiento y supervisión del desempeño de la función de Auditoría Interna; así como de los resultados derivados de la evaluación de Auditoría Externa e inspecciones de los entes reguladores.

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

COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

Por delegación expresa de la Junta Directiva, tiene por objeto aprobar solicitudes de operaciones de crédito, hasta por un monto equivalente al máximo establecido en la LISB, o en cualquier otro texto legal o normativo



que en el futuro pueda regular el monto máximo de las operaciones de crédito que las instituciones bancarias pueden conceder individualmente a personas determinadas o a grupos de personas vinculadas entre sí, incluidas aquellas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución.

COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

Es un órgano con facultades de información, supervisión, asesoría y aprobación con la finalidad de acompañar a la Junta Directiva en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con la gestión de los nombramientos, remuneraciones, estrategias de gestión humana y el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Organización.

COMITÉ DE RIESGOS

Es el encargado de garantizar la existencia e implementación de un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones dirigidos a la administración,



Gobierno Corporativo

Primer Semestre 2024

identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, de manera que el perfil de riesgos sea el deseado por éste, apoyando así a la Junta Directiva en la consecución de la planificación estratégica de la Organización y el logro de sus objetivos.

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia encargada de asegurar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos que le resulten asociados.

Comités Temáticos Ejecutivos

COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

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

COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando porque estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor. Igualmente, es la instancia responsable de que el portafolio de proyectos e inversiones cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a (i) impacto en el logro de la estrategia; (ii) valor generado para la Organización; (iii) continuidad y riesgo de negocio; (v) cumplimiento de regulaciones; (vi) viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida y (vii) razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas.

COMITÉ DE GESTIÓN

PRESUPUESTARIA Y PROCURA

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





Informe de los Comisarios Banesco Banco Universal, C.A.

Primer Semestre 2024 • 30 DE JUNIO DE 2024

CARACAS, 02 DE AGOSTO DE 2024

A los Accionistas y la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

En nuestro carácter de Comisarios, designados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 28 de marzo de 2022, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales de la Institución, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la Función de Comisario y conforme a lo dispuesto en los artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles, que hemos examinado el Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2024, y los Estados Conexos de Resultados y Aplicación del Resultado Neto, de Cambios en el Patrimonio y de los Flujos de Efectivo por el semestre entonces terminado; adjunto a los informes de los Auditores Independientes Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), emitidos en fecha 02 de agosto de 2024, que deben considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno del Banco en relación con los estados financieros

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

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha,

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

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

Responsabilidad de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de estos estados financieros con base en nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Nuestra revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2024, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo, para el período finalizado en esa misma fecha. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y del Comité de Riesgos; Comité de Auditoría Interna, Informes de Auditoría Interna y revisión en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como, la correspondencia recibida y enviada de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Es importante destacar que los juicios y opiniones que emitimos en este informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 30 de junio de



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

2024, se basa principalmente en la revisión efectuada por la firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), auditores independientes del Banco, por el mismo período, cuyos informes fueron emitidos en fecha 02 de agosto de 2024, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

- I. Estados Financieros al 30 de junio de 2024 y Dictamen de los Contadores Públicos Independientes.
- II. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos al 30 de junio de 2024.
- III. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 (Del 1° de enero al 30 de junio de 2024).
- IV. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15 (Del 1° de enero al 30 de junio de 2024).
- V. Informe sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información No Financiera, del 1° de enero al 30 de junio de 2024.
- VI. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Del 1° de enero al 30 de junio de 2024).
- VII. Informe especial sobre los Estados Financieros al 30 de junio de 2024.
- VIII. Memorándum de Recomendaciones Sobre procedimientos de Contabilidad y Control Interno al 30 de junio de 2024.

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

- I. Informe de Gestión del Primer y Segundo Trimestre de 2024 del Oficial de Cumplimiento.
- II. Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A. Semestre finalizado el 30 de junio de 2024.

Recomendación

Con base en nuestra revisión y la opinión de los Auditores Independientes, Firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), los Estados Financieros in comento, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del semestre terminado el 30 de junio de 2024, el resultado de sus operaciones, el movimiento en las cuentas de patrimonio y el flujo de efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, lo cual nos permite recomendar su Aprobación.

Párrafo de Énfasis

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

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



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

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

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

Otras Materias a ser informadas

- El Banco mantiene mecanismos de control a objeto de vigilar el cumplimiento del artículo 307 del Código de Comercio. El Banco no decreta ni paga dividendos a los accionistas, sino sobre utilidades líquidas y recaudadas.
- Las Reservas, Provisiones y los Apartados Estatutarios, son razonables y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia; por lo tanto, los administradores han cumplido con los deberes que les imponen la Ley, Documento Constitutivo – Estatutario y Ordenamiento Jurídico Vigente.
- Banesco Banco Universal, C.A. ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular N° HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), conforme lo establece la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.
- Durante el período examinado, no hemos recibido denuncias por parte de algún accionista y tampoco hemos sido informados por alguno de ellos, de la

existencia de circunstancias, que, a nuestro juicio, debiliten o tengan el potencial de debilitar la condición financiera de la Institución.

- Como parte de nuestra evaluación efectuamos la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024. Al respecto se destaca:

- Comunicación enviada a la Sudeban, N° SIB-II-CCSB-07740, en fecha 03 de enero de 2024, Remisión de la certificación al Organismo en el cual se hizo del conocimiento a la Junta Directiva del contenido y alcance del Oficio signado con el Nro. SIB-II-CCSB-07740 asociado al Informe de Gestión de Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros emitido por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, correspondiente al primer semestre de 2023.
- Comunicación enviada a la Sudeban N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00390, en fecha 08 de febrero de 2024, a través de la cual se informó a ese Organismo el reconocimiento en el estado de resultados de los gastos totales registrados por la implementación del proyecto de sustitución del Core de Tarjetas en el mes de diciembre de 2023. Entrega de informe de auditoría.
- Circular recibida de SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00968, en fecha 29 de febrero de 2024, donde informa que decidió extender el diferimiento del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 24 al 31 de la Resolución Nro. 136.15.
- Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-02011, en fecha 10 de abril de 2024, a través del cual la Sudeban autoriza la ejecución del Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplica-



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

ción de Fix (Program Temporary Fix PTF's) en la Partición de Producción Series - Abril 2024.

- Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-03055, en fecha 17 de mayo de 2024, donde la Sudeban autoriza la maniobra denominada: Actualización Service Pack Sistema Operativo AIX-IBM SP2 A SP7 Producción y Contingencia, sobre los equipos que soportan la aplicación IST Switch.
- Oficio recibido de SUDEBAN, N° SIB-DSB-OP-CLC-03482, en fecha 05 de junio de 2024, donde informa el inicio de la Visita de Inspección Especial en materia de LC/FT/FPADM.

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2024, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

Asambleas	Notas	Fecha
Ordinaria	1	18 de marzo de 2024
Extraordinaria	2	18 de marzo de 2024
Extraordinaria	3	14 de mayo de 2024

- Puntos Tratados: Primero:** Considerar y Resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2023. **Segundo:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 31 de diciembre de 2023. **Tercero:** Considerar y resolver sobre la remuneración aplicable para el año 2024 del Comisario Principal y su Suplente, designados en Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de marzo de 2022. **Cuarto:** Autorizar a la Junta Directiva para adquirir a título oneroso las propias acciones del Banco y enajenarlas cuando lo considere conveniente.

- Puntos Tratados: Primero:** Designación de los miembros de la Junta Directiva del Banco. **Segundo:** Designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente.
- Puntos Tratados: Primero:** Considerar y resolver acerca del aumento de capital social del Banco, a los fines de dar cumplimiento a lo previsto en la Resolución 029.23 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. La propuesta contemplará el incremento en 60% con aportes en efectivo y 40% mediante el decreto de dividendo en acciones. **Segundo:** De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al capital social.

Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a la Asamblea Ordinaria y a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 18 de marzo de 2024.

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2024, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

Acta de Reunión de Junta Directiva	Fecha
1.534	08 de enero de 2024
1.535	31 de enero de 2024
1.536	22 de febrero de 2024
1.537	26 de marzo de 2024
1.538	30 de abril de 2024
1.539	30 de mayo de 2024
1.540	26 de junio de 2024

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de Reunión de Junta Directiva, correspondientes al primer semestre del año 2024, pudimos observar todos los puntos tratados y aprobados en cada una de las reuniones, también pudimos constatar la asistencia de



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

los integrantes de la Junta Directiva del Banco y de su secretaría en cada una de las reuniones antes identificadas.

Revisión de Estados Financieros al 30 de junio de 2024

Con base a la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 30 de junio de 2024, consideramos mencionar los siguientes aspectos:

RÉGIMEN REGULATORIO

DISPONIBILIDADES

El grupo de “Disponibilidades” está representado por importes, en moneda nacional y extranjera, mantenidos a la vista en efectivo en el Banco Central de Venezuela (BCV) y en bancos nacionales y del exterior por un total de Bs. 15.642.710.699, al 30 de junio de 2024 que incluyen US\$ 222.160.455 equivalentes a Bs. 8.076.662.103. Las disponibilidades sujetas al propósito o destino exigido o permitido en las regulaciones vigentes como se describe a continuación:

a. Encaje Legal

El Banco debe mantener depositado en el BCV un encaje legal mínimo del 73% de las obligaciones netas en moneda nacional y del 31% de las obligaciones netas en moneda extranjera; las obligaciones derivadas de las captaciones recibidas en moneda extranjera en el sistema financiero nacional no computan a los efectos de la constitución del encaje legal. A la posición de encaje así resultante, deduce los montos liquidados con ocasión de la adquisición de títulos de cobertura a sus clientes, los montos derivados de operaciones de venta de divisas bajo el mecanismo de intervención cambiaria, el retiro de efectivo liquidado y los costos financieros acumulados que se ocasionen como consecuencia de los déficits que hayan ocurrido, si los hubiere.

Las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje deben pagar al BCV un costo financiero calculado diariamente por este Instituto. Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, el Banco reconoció por este concepto Bs. 91.888.815, que se presentan en “Gastos operativos varios”.

El encaje legal requerido por el BCV asciende a Bs. 3.351.001.357 al cierre del 30 de junio de 2024, se presentan en el balance general como “Banco Central de Venezuela” en el rubro de “Disponibilidades”.

b. Intervención Cambiaria, Mesa de Cambio y Menudeo

De acuerdo con lo establecido en la regulación cambiaria, el Banco mantiene disponibilidades en moneda extranjera en su condición de operador cambiario destinados al Sistema de Mercado Cambiario y de Libre Convertibilidad (SMCLC), cuyos saldos son como sigue:

30-06-2024	
Disponibilidades destinadas a operaciones cambiarias	Monto en Bs.
Efectivo: para operaciones de mesa de cambio y menudeo (US\$ 3.567.090)	129.681.848
Cuentas corresponsales para operaciones de mesa de cambio y menudeo, intervención (US\$ 2.335.022)	84.889.925
	214.571.773

c. Disponibilidades en Moneda Extranjera

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



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES

a. Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias

Las colocaciones interbancarias corresponden a operaciones *overnight* con otras instituciones financieras del país, presentadas a su valor nominal por un total de Bs. 315.041.460, al 30 de junio de 2024), que son similares a su valor razonable, devengan una tasa de interés entre el 3% y 5% anual y tienen vencimiento en julio 2024.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, las colocaciones interbancarias generaron “Ingresos financieros” por Bs. 28.214.679, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de Ingresos financieros” en el estado de resultados.

b. Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento

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

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

recibido el pago de los cupones. En consecuencia, al 30 de junio de 2024, el Banco mantiene rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores por Bs. 40.516.285, que se presentan en cuentas de orden.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, el Banco reconoció ingresos por Bs. 20.243.307, por amortización de descuentos en inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento los cuales se presentan como “Ganancia en valoración de inversiones en títulos valores” en el grupo de “Otros ingresos operativos”.

c. Inversiones de disponibilidad restringida

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

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, los depósitos a plazo generaron ingresos financieros por Bs. 12.467.271, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de “Ingresos financieros”.

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

d. Concentración de operaciones y otros

La custodia de los títulos valores emitidos o avalados por la Nación es mantenida en BCV y la Caja Venezolana de Valores, C.A.; los títulos valores relativos a colocaciones y fideicomisos en bancos nacionales y



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

extranjeros es mantenida en los bancos correspondientes.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, no se efectuaron transferencias entre las categorías de inversión.

CARTERA DE CRÉDITOS

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

a. Clasificación de la cartera de créditos

La cartera de créditos incluye Bs. 44.909.069, correspondiente a las variaciones de créditos UVC reconocidas en el grupo “Ajustes al patrimonio”, netas de provisiones asociadas con variaciones de cartera de crédito.

La cartera inmovilizada, sobre la cual no se devengan intereses, representada por créditos vencidos y/o en litigio, asciende a Bs. 21.197.504.

Los intereses no reconocidos sobre dicha cartera durante el semestre ascienden a Bs. 464.853, los cuales se presentan en cuentas de orden.

Cartera obligatoria

— Cartera Productiva Única Nacional (CPUN)

Durante el primer semestre de 2024, el Banco reconoció “Ingresos por cartera de créditos” y “Gastos operativos varios” por Bs. 167.041.270 y Bs. 61.307.947, respectivamente, por el registro del cargo especial del

20% al momento de la liquidación del préstamo agrícola de la cartera CPUN.

— Cartera microfinanciera

Al 30 de junio de 2024, se pudo observar que la cartera microfinanciera, está conformada por 1.124 deudores, en los cuales fueron otorgados 1.230 créditos, con una tasa de interés máxima del 16%, cumpliendo con el porcentaje requerido del 3%, manteniendo un total de 3,72% de la cartera.

— Provisión para la cartera de créditos

La provisión para la cartera de créditos incluye provisiones genérica y anticíclica por un total de Bs. 141.133.369. Adicionalmente, el Banco mantiene una provisión genérica voluntaria, determinada con base en sus propias estimaciones de riesgo por Bs. 15.820.057 para cubrir pérdidas eventuales de cartera de crédito.

INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS

El Banco reconoció ganancias netas por participación patrimonial en afiliadas por Bs. 12.909.171, las cuales se presentan en “Otros ingresos operativos” por Bs. 13.462.540 y en “Otros gastos Operativos” por Bs. 553.369. Al cierre del semestre, dicha ganancia neta por participación patrimonial es transferida al “Superávit restringido”, de acuerdo con lo establecido en las normativas prudenciales.

BIENES DE USO

El 26 de octubre de 2022, mediante Oficio SIB-II-GGIB-PV-GIBPV6-07855, la SUDEBAN autorizó al Banco a realizar una revaluación de activos hasta por el monto de Bs. 240.000.000. En consecuencia, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, la cuenta de “Edificaciones e Instalaciones” se incrementó por esa cantidad, con crédito a la cuenta de “Ajustes al



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

patrimonio” que se incluye en el rubro de *“Patrimonio”*. De acuerdo con la normativa bancaria vigente, el saldo del *“Superávit por revaluación”* no puede ser capitalizado ni utilizado por ningún concepto. Dicha revaluación se deprecia con base en la vida restante del activo y es inferior al valor razonable del inmueble determinado por el perito evaluador.

El Banco efectuó desembolsos por Bs. 27.899.044, relacionados principalmente, con mejoras realizadas a la red de agencias y sede principal que se presentan como *“Obras en ejecución”* y realizó traspasos de esta cuenta a *“Edificaciones e instalaciones”* por Bs. 56.756.269, por encontrarse estas totalmente culminadas.

El Banco adquirió mobiliario y equipos por Bs. 252.586.781, representados, principalmente, por equipos de computación y equipos de almacenamiento de datos.

El Banco reconoció gastos de depreciación por Bs. 68.793.541, que se presentan en el estado de resultados en el grupo *“Gastos generales y administrativos”*, el cual incluye el gasto de depreciación del monto revaluado por Bs. 3.469.861 para ambos semestres.

OTROS ACTIVOS

Los *“Otros gastos pagados por anticipados”* representados, principalmente por servicios de arrendamiento y soporte de puntos de venta, pólizas de seguro y alquileres de agencias, entre otros.

Al 30 de junio de 2024 los *“Anticipos a proveedores”* relacionados, principalmente, con la compra de tarjetas de crédito y débito.

Los *“Otros gastos diferidos”* se relacionan, principalmente, a proyectos tecnológicos por Bs. 245.737.342.

Los gastos de amortización de gastos diferidos ascienden a Bs. 110.450.520.

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

CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Las captaciones del público incluyen Bs. 1.747.067.810 de entidades oficiales que representan 7,99% del total de captaciones.

Las captaciones del público incluyen US\$ 157.250.154 equivalentes a Bs. 5.716.842.620, provenientes de operaciones en el país que se presentan como *“Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad”* en los balances generales adjuntos. En el marco del Convenio Cambiario N° 1, los recursos provenientes de captaciones del público en moneda extranjera que no son vendidos para otorgar créditos UVC, según los lineamientos establecidos por la SUDEBAN en su Circular SIB-II-GGR-GNP-GI-DE-00919 del 28 de febrero de 2024, se deben mantener en *“Disponibilidades”*.

Las *“captaciones del público”* generaron gastos por intereses por Bs. 296.891.101.

OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS

Los gastos por otros financiamientos obtenidos ascienden a Bs. 53.749.684, que se presentan en el grupo de *“Gastos financieros”* en los estados de resultados adjuntos.

ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS

Las *“Cuentas por pagar por servicios bancarios”* se originan, principalmente, por las siguientes operaciones propias de la actividad bancaria: (a) cuentas a pagar a clientes producto de las operaciones de intermediación en el mercado secundario y custodia de títulos valores y sus respectivos intereses acumulados por pagar por US\$ 25.212.389 equivalentes a Bs. 916.598.528; (b) cuentas por pagar por el procesamiento de servicios de pago a proveedores, nóminas,



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

domiciliaciones y transferencias a través de canales electrónicos por Bs. 997.407.743 y (c) cuentas por pagar a clientes por el procesamiento de tarjetas de crédito y débito en puntos de venta del Banco en establecimientos comerciales por Bs. 426.201.030. Las cuentas por pagar relativas a servicios y medios de pago son liquidadas durante los primeros días del mes siguiente al cierre.

Las “Partidas por aplicar” incluyen, principalmente, impuestos recaudados por pagar a la tesorería nacional por Bs. 209.159.232, los cuales son enterados los primeros días del mes siguiente al cierre.

PATRIMONIO

a. Capital pagado

El capital social asciende a Bs. 61.000.000, totalmente suscrito y pagado, representado por 610.000.000.025.000.000 acciones comunes nominativas, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una.

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

- El equivalente a un 1.200.000 veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicada por el BCV, si tienen su asiento principal en el Área Metropolitana de Caracas, así como en las ciudades de Guarenas Guatire, San Antonio de los Altos, Carrizal, Los Teques, Los Valles del Tuy y en el estado La Guaira; de al menos 1.000.000 de veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor,

publicado por BCV si están situados en cualquier jurisdicción del país y han obtenido de la Sudeban la calificación de banco universal regional.

- El equivalente al 3% del Total del Activo reflejado en los estados financieros correspondientes al cierre del ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre del año inmediato anterior.

El capital social mínimo para funcionar y operar debe adecuarse anualmente, durante los primeros seis meses de cada año. Los bancos cuyo capital social se encuentren por debajo del monto mínimo requerido deben realizar aportes en dinero en efectivo con recursos propios de los accionistas, los cuales no podrán ser inferiores al 60% del monto a ser incrementado y por el importe restante se puede alcanzar mediante la capitalización de los resultados acumulados, hasta el 40% del incremento patrimonial requerido. El capital social requerido, así calculado al 30 de junio de 2024, asciende a Bs. 681.304.378.

Aportes patrimoniales no capitalizados

En Asamblea General Extraordinaria celebrada el 14 de mayo de 2024, los accionistas aprobaron aumentar el capital social en Bs. 456.000.000 para situarlo en Bs. 682.000.000, de la siguiente manera: (a) con un aporte de capital en efectivo recibido por parte de sus accionistas por Bs. 273.879.000 el cual será pagado por los accionistas que decidan ejercer su derecho preferente para la suscripción de nuevas acciones y (b) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones por la cantidad de Bs. 181.121.000 a través de la emisión de 1.821.210.000.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, que serán pagadas a los accionistas del Banco con cargo a la cuenta “superávit restringido” existente al 31 de diciembre de 2023 en proporción a su tenencia accionaria al 10 de mayo de 2024.



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

Reservas de Capital

RESERVA LEGAL

El Banco debe transferir a la reserva legal un mínimo del 20% de la utilidad neta de cada período hasta alcanzar el 50% del capital social. Cuando se haya alcanzado este límite, deberá destinarse no menos del 10% de las utilidades líquidas de cada semestre para aumentar el fondo de reserva legal hasta que la misma alcance el 100% del capital social. Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, el Banco transfirió a la reserva legal Bs. Bs. 60.999.999 y alcanzó así el límite referido.

Otras reservas obligatorias

El Banco debe constituir un Fondo Social para Contingencias por el equivalente al 10% del capital social mediante la constitución de un fideicomiso, en efectivo, en otra institución bancaria nacional. Este porcentaje se alcanza con aportes semestrales por el equivalente al 0,5% del capital social menos el importe de intereses que genere el fideicomiso, de acuerdo con lo establecido por la SUDEBAN en la Resolución N° 305.11 del 28 de noviembre de 2011. El Banco trasladó a otras reservas obligatorias la cantidad de Bs. 305.000 por este concepto y reconoció los intereses devengados de dicho fideicomiso por Bs. 6.936.

Ajustes al patrimonio

El 30 de mayo de 2024, mediante Circular SIB-II-GGR-GNP-03483, la SUDEBAN modificó el tratamiento contable para las ganancias y pérdidas realizadas por fluctuaciones cambiarias originadas por operaciones en SMCLC de la siguiente forma: (a) el monto acreedor acumulado y efectivamente realizado correspondiente a los meses de enero a mayo de 2024 que se presentaban en el rubro de “Patrimonio” pueden ser transferidas a resultados del semestre terminado el 30 de

junio de 2024, (b) el saldo acumulado efectivamente realizado al 31 de diciembre de 2023 se mantiene en patrimonio y podrá reclasificarse a resultados, previa autorización de la SUDEBAN, y (c) a partir del segundo semestre de 2024, las ganancias y pérdidas por fluctuación cambiaria de tales operaciones se presentan en resultados. En función de la mencionada Circular, los resultados del semestre terminado el 30 de junio de 2024 incluyen ganancias cambiarias realizadas por operaciones en el SMCLC por Bs. 101.185.209, que se presentan en el grupo “Otros ingresos operativos”.

Superávit por aplicar

En Asambleas Ordinarias del 18 de marzo de 2024 y del 25 de septiembre de 2023, los accionistas aprobaron un decreto de dividendos en efectivo por Bs. 350.000.000, con cargo al superávit por aplicar al 30 de junio de 2024.

INSTRUMENTOS FINANCIEROS CON RIESGO FUERA DE BALANCE Y OTRAS CUENTAS DE ORDEN

Cuentas contingentes deudoras-Instrumentos financieros fuera de balance

El Banco mantiene líneas de crédito de utilización automática emitidas para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, previa evaluación de los riesgos crediticios, que constituyen compromisos de crédito por Bs. 622.891.419, los cuales se presentan como “Cuentas contingentes deudoras”.

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



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

Activos de los fideicomisos

Los fondos fideicomitidos de entidades del sector público representan el 29,16% del total del patrimonio asignado a los fideicomisos, uno de los cuales representa el 16% del patrimonio asignado a los fideicomisos. De acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales, los intereses devengados por las inversiones del fideicomiso son abonados en las cuentas corrientes de los fideicomitentes o beneficiarios, o bien capitalizados, si así fuere instruido por éstos. Los resultados de los fideicomisos de prestaciones sociales se mantienen hasta tanto se proceda al cierre del ejercicio económico del fondo del fideicomitente. Una vez llegado el plazo de cierre se abona o se capitaliza a la cuenta del fideicomitente o beneficiario.

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

- **Límite máximo de la totalidad de los fondos fideicomitidos:** De acuerdo con la Resolución N° 083.12 publicada en Gaceta Oficial N° 39.941 del 11 de junio de 2012, la totalidad de los fondos fiduciarios que se muestra en la cuenta *“Patrimonio asignado a los fideicomisos”* no podrá exceder 5 veces el total del patrimonio de la institución fiduciaria, excluyendo el saldo de la cuenta *“Aportes para incrementos de capital”*. Al 30 de junio de 2024, la totalidad de los fondos fideicomitidos no excede la referida relación patrimonial.
- **Cartera de Créditos:** La *“Cartera de Créditos”* está conformada por préstamos vigentes otorgados a beneficiarios de los contratos de fideicomisos de prestaciones sociales por Bs. 10.904.066, los cuales tienen garantías sobre los aportes que constituyen el patrimonio del Fideicomiso.

Cuentas deudoras por otros encargos de confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat y sus normas de operaciones establece lo relacionado con los planes, programas, proyectos, obras y acciones requeridas para la construcción de vivienda y hábitat, dirigidos, principalmente, a familias que reciban asistencia habitacional de distintos tipos y en forma masiva. Los Fondos de Ahorro para la Vivienda comprenden principalmente los ahorros mensuales y obligatorios del trabajador y los aportes mensuales y obligatorios de los patronos a la cuenta de cada trabajador del sector público y privado. Los préstamos adquiridos bajo esta condición devengan una tasa de interés anual preferencial y deben mantener colocados en fondos fiduciarios la totalidad de los recursos no otorgados en financiamiento, producto de los aportes del ahorro habitacional.

El Banco mantiene fideicomisos de inversión en el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) por Bs. 5.430.754, producto de los recursos no utilizados de los depósitos de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

Otras cuentas de orden deudoras

- **Garantías recibidas:** representadas, principalmente, por fianzas de personas naturales y jurídicas y garantías de otras instituciones financieras por Bs. 69.607.004.455 y Bs. 750.793.086, respectivamente.
- **Custodias recibidas:** incluye títulos valores de clientes recibidos en custodia en su condición de intermediario de valores y conformadas por Títulos de Cobertura emitidos por el BCV, de conformidad con las convocatorias en el mercado monetario realizada por dicho instituto que serán mantenidos bajo custodia hasta su vencimiento; acciones, bonos y

Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

otros títulos y servicios de custodia de divisas con clientes.

- **Otras cuentas de registro:** son aquellas que la Gerencia considera que permiten un mejor control interno y que no representan riesgos contingentes para el Banco. Están constituidos, principalmente, por cartas de crédito pendientes de liberación, saldos de divisas del año 2015 pendientes de asignación que se encuentran en trámite ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX) y títulos valores vencidos y castigados e intereses devengados por cobrar vencidos.

CONTINGENCIAS

Contingencias judiciales

Al 30 de junio de 2024, existen acciones judiciales, civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 2.011.282.744, que corresponden a demandas por daños y perjuicios, materiales y morales ejercidas contra el Banco, en las que se han presentado oportuna y suficientemente las defensas correspondientes en todas las instancias y fases del proceso, basados en las cuales la Gerencia y los asesores legales estiman decisiones favorables para el Banco. Al 30 de junio de 2024, la provisión mantenida por el Banco asciende a Bs. 11.866.345, que se presenta en el rubro de “Acumulaciones y otros pasivos”.

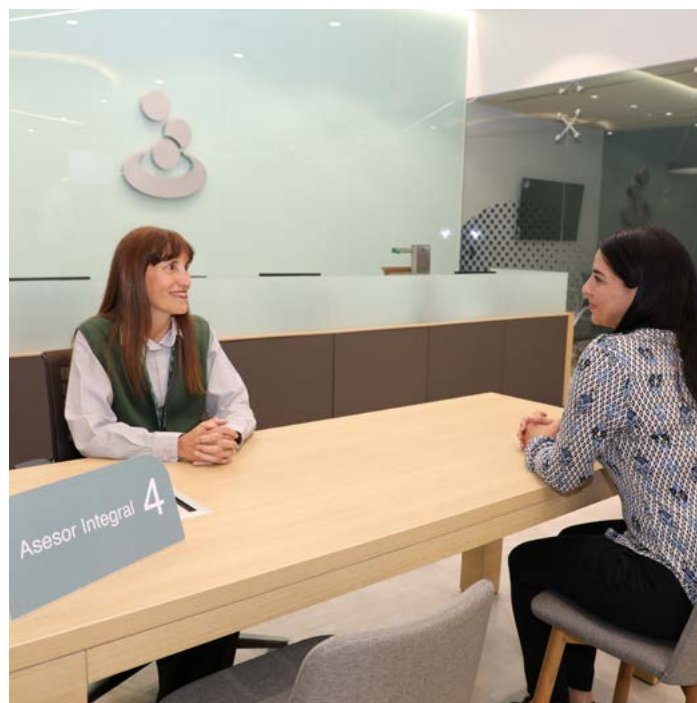
SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2024, el Banco reconoció ganancias en cambio no realizadas por valuación de saldos en moneda extranjera por un monto neto de Bs. 73.857.489, y ganancias realizadas, principalmente, por operaciones en su condición de operador cambiario por un total de Bs. 60.464.330, que se presentan en la cuenta “Ajustes al patrimonio”, en el rubro de patrimonio.

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

EVENTO SUBSECUENTE

En Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.821 del 12 de julio del 2024 se publicó el Decreto N° 4.972, mediante el cual se modifica la Ley al Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), básicamente, en lo que respecta a la reducción de la alícuota de 3% a 0% para las transacciones realizadas por los contribuyentes que son señalados en los numerales del 1 al 4 del artículo N° 4 de la anterior Ley; es decir, aquellas transacciones que contemplan el pago en divisas.





Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

OTRAS OBSERVACIONES REFERENTES A LAS NORMAS RELATIVAS A LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE LIQUIDEZ DE LOS BANCOS RESOLUCIÓN N° 136.15.

Políticas y Procedimientos del Riesgo de Liquidez

1. De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos Resolución N° 136.15, correspondiente al primer semestre del 2024, pudimos observar que el “*Manual de Riesgo de Liquidez*” incluye las normas, políticas y procedimientos para la gestión y administración integral del riesgo de liquidez, que se especifican en el artículo 6 de la Resolución N° 136.15, como fue aseverado por la Gerencia y fue observado por los contadores independientes que:
- a) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores para valorar, monitorear, controlar y revelar situaciones que supongan fuentes potenciales de riesgo de liquidez.
 - b) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores y criterios de valoración considerando los plazos de vencimiento de sus activos y pasivos, incluyendo el cálculo del Coeficiente de Financiación Estable Neta (NSFR), el cual considera las posiciones fuera de balance.
 - c) En el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR” se enuncian los sistemas para la administración del riesgo de liquidez, parametrizados para cargar la información generada de las operaciones.
 - d) En el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR” se enuncian las funciones de la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, la cual es responsable de emitir información periódica en cuanto a la gestión de riesgos generados del análisis que efectúa a los activos

y pasivos financieros y que son presentados en el ALCO y el Comité de Riesgos, según consta en actas de los mencionados Comités.

- e) El Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez, como se detalla en la Sección J – “Planes de Contingencia” de este informe, en el cual se describe el proceso para casos de una eventualidad de ocurrencia de escenarios adversos de liquidez.
- f) El “Plan de Contingencia de Liquidez” presenta los mecanismos para monitorear las alertas del riesgo de liquidez en función de la gravedad o moderación de indicadores para medir, monitorear y controlar el riesgo de liquidez. Los indicadores se agrupan en (i) variables regulatorias, (ii) de comportamiento interno de la institución, y (iii) de entorno del mercado. Cada variable es medida en una escala de puntuación y la combinación de ellas indicará una puntuación global de riesgo.
- g) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta el procedimiento para el tratamiento de los excesos en los límites, involucrando para ello al ALCO, Comité de Riesgos y Junta Directiva.

2. Junta Directiva

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2024, observaron que revisaron el “*Manual de Riesgo de Liquidez*” y evidenciaron que las funciones de la Junta Directiva, relacionadas específicamente con la administración del riesgo de liquidez, se encuentran en él descritas y éstas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y lo requerido en el artículo 8 de la Resolución N° 136.15; así mismo, la Junta Directiva forma parte del organigrama de administración y gestión de riesgo de liquidez. La ejecución de sus funciones durante el primer semestre de 2024 se evidencia en las actas de reuniones de la Junta Directiva N° 1.535 al N° 1.540 celebradas el 31 de enero, 22



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

de febrero, 26 de marzo, 30 de abril, 30 de mayo y 26 de junio de 2024.

Reportes a Sudeban - AT-28 “Liquidez”

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2024, observaron que, en la revisión de los soportes de validación de transmisión de data para los meses correspondientes al primer semestre del 2024, evidenciaron que el reporte AT-28 “Liquidez”, fue enviado a la SUDEBAN dentro de los plazos establecidos con una confirmación satisfactoria.

OTRAS OBSERVACIONES REFERENTES A LAS NORMAS PARA UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS - RESOLUCIÓN N° 136.03.

Comité de Riesgos

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2024, observaron que la última actualización del Comité de Riesgos fue aprobada en la sesión N° 1.539 del 30 de mayo de 2024 y que el Comité de Riesgos está conformado por los funcionarios de las áreas susceptibles de riesgo, como sigue conforme lo establece el artículo 4 de la Resolución No 136.03.

Durante el primer semestre de 2024, revisamos las actas de Comité de Riesgo y observamos que se realizaron sesiones con una frecuencia mensual, según consta en actas N° 226 al 231 celebradas el 29 de enero, 26 de febrero, 25 de marzo, 29 de abril, 28 de mayo y 25 de junio de 2024, las cuales fueron debidamente suscritas por los miembros asistentes al referido Comité.

Otras Observaciones referentes al Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A., al 30 de junio de 2024.

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

1. El Banco transmitió a la SUDEBAN los reportes AT13-Reclamos, correspondientes al primer semestre de 2024, en los plazos establecidos.
2. De la revisión de los expedientes de reclamos de la referida muestra, los contadores independientes observaron que la información coincide con la presentada en el AT13- Reclamos en el mes correspondiente, así como la conclusión de “procedente” y “no procedente” y, además, observaron que la resolución de la solicitud se formuló en los plazos requeridos.
3. Observamos que se presentó a la Junta Directiva, la información relativa al número de solicitudes monetarias y de servicios admitidas en el semestre terminado el 30 de junio de 2024, según consta en acta del 31 de julio de 2024, cuyas cifras coinciden con aquellas incluidas en los Informes del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del semestre; y que se deja evidencia de la presentación de las recomendaciones que debe ejecutar el área. Para el primer semestre 2024, se indica que la recomendación realizada fue ejecutada satisfactoriamente al 100%. Asimismo, observamos que el referido Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al 30 de junio de 2024 expone las actividades llevadas a cabo con la finalidad de coadyuvar el logro de una adecuada prestación de servicio en la red de agencias bancarias según lo instruido por SUDEBAN en el SIB-II-CCSB-07740 del 27 de noviembre de 2023.



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

Diseño y Estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

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

1. Solicitaron el “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM” (en lo adelante, “el Manual”) y al leer las actas de Junta Directiva del primer semestre de 2024 observaron que la última actualización del Manual fue aprobada por la Junta Directiva, según consta en acta de sesión N° 1.540 del 26 de junio de 2024.
2. Leyeron el organigrama general del Banco e Informe de Evaluación del Perfil de Riesgo de LC/FT/FPADM, y observaron que incluyen la estructura para la prevención y control de la LC/FT/FPADM.
3. Leyeron el Manual y observaron que la estructura organizativa del Sistema Integral se encuentra incluida y documentada en el Capítulo II “Del Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM (SIAR LC/FT/FPADM)” como sigue:
 - a. La estructura del Manual se describe con todos sus actores y se corresponde con lo requerido en la Resolución N° 083.18; observándose que involucra a los actores ejecutivos establecidos en su artículo 14; a saber: (i) la Junta Directiva, (ii) el Presidente, (iii) el Oficial de Cumplimiento, (iv) la Unidad y (v) los Responsables de Cumplimiento.
 - b. El Oficial de Cumplimiento es un funcionario de alto nivel jerárquico con reporte directo a la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Resolución N° 083.18. No observaron indicios de que los niveles de reporte presenten conflictos jerárquicos con los establecidos en la normativa.

- c. En la revisión del organigrama general y de la nómina del mes de junio 2024, no observaron indicios de que el Oficial de Cumplimiento tenga asignadas otras áreas distintas a las de AR/LC/FT/FPADM.
- d. La estructura del SIAR cuenta con el número de empleados mínimos requeridos en la normativa.

OTROS ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL

Plan Operativo Anual

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2024, obtuvieron copia del POA correspondiente al año 2024 y observaron que fue aprobado por la Junta Directiva, según consta en acta de sesión de Junta Directiva N° 1.533 del 21 de diciembre de 2023, para dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 28 de la Resolución N° 083.18.

Leímos el Informe sobre el Cumplimiento del POA del año 2023, incluido en el informe de gestión anual del Oficial de Cumplimiento, en el cual se indica que se cumplió el 100% de la meta.

Obtuvieron los Informes sobre el Cumplimiento del POA del primer y segundo trimestre de 2024, incluidos en los informes de gestión trimestrales del Oficial de Cumplimiento, en los cuales se evidencia el porcentaje de seguimiento de lo alcanzado para cada uno de los objetivos reflejados en el POA, requerido en el artículo 30 de la Resolución N° 083.18. Al 30 de junio de 2024, se indica un cumplimiento global acumulado de 35,34% que se obtiene de: (i) 43,98% en las actividades del programa anual de adiestramiento; (ii) 50% avances en la elaboración de estrategias comunicacionales dirigidas a clientes y 51,79% de empleados;

Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

(iii) 75% de avance de la fase de pase a producción del Proyecto de Migración a la versión 5.0 del sistema ACRM Monitor Plus; (iv) 45,45% de avance en el análisis de factibilidad para incorporar inteligencia artificial; (v) 45,45% en las inspecciones a distancia para evaluar la conformación de expedientes de clientes; (vi) 100% en la inspección de expedientes de fideicomiso; (vii) 45,45% en la aplicación de medición de conocimiento presencial en materia de PCLCFTFPADM a colaboradores de áreas sensibles de riesgo; (viii) 100% en la elaboración de ejecución de mesas de trabajo multidisciplinarias a distancia para la evaluación anual de riesgos de LCFTFPADM del Banco.

Código de Ética

El Banco cuenta con un “Código de Ética” que incluye aspectos éticos y de conducta en materia de prevención y control de la LC/FT/FPADM; lo cual es requerido en el artículo 31 de la Resolución N° 083.18. Los Contadores Independientes observaron en las actas de Junta Directiva que durante el primer semestre de 2024 el Código de Ética no tuvo modificaciones, siendo su última actualización la aprobada por la Junta Directiva como consta en acta de sesión N° 1.501 del 29 de septiembre de 2021.

Compromiso Institucional

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el primer semestre de 2024, los Contadores Independientes leyeron los Compromisos Institucionales para prevenir la LC/FT/FPADM, recibidos en formato digital, los cuales fueron suscritos en noviembre 2023 de manera individual por los miembros activos de la Junta Directiva, principales y suplentes, designados por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2024 para el período 2023-2026 y debidamente autorizados por SUDEBAN. A la fecha del presente informe, tres de los directores designados se encuentran



en espera de aprobación de SUDEBAN para ejercer sus cargos, luego de lo cual deberán asumir de forma individual y por escrito sus respectivos compromisos institucionales.

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, se evidenció que revisaron las actas de las sesiones de la Junta Directiva y observaron que durante el semestre se actualizó el Manual y la última versión vigente, correspondiente a la N° 33, aprobada por la Junta Directiva, según certificación del acta de sesión N° 1.540 del 26 de junio de 2024. Durante el primer semestre de 2024, el Manual tuvo modificaciones en cuanto a: (i) la incorporación de los principales mecanismos, esquemas y tipologías de LC/FT/FPADM identificados en el Ejercicio de Tipologías 2023 de la UNIF, (ii) reflejar la nueva estructura de la UPC LC/FT/FPAD, (iii) incorpo-



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

ración del plazo del envío del Reporte de Actividades Sospechosas (RAS) y (iv) incorporación del “Capítulo XXII De los Proveedores” donde se establecen las políticas para la contratación de proveedores. El Manual se encuentra publicado en la intranet del Banco.

Política “Conozca a su Cliente”

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que leyeron el Manual y observaron que indica los procedimientos relativos al inicio de la relación comercial y a la actualización de los datos de los clientes, así como la conformación de expedientes. Dichos procedimientos incluyen la obligación de mantener registros individuales y expedientes de los clientes contentivos de la información y documentos especificados en los artículos 45 al 52 de la Resolución N° 083.18. Se indica que la actualización de los expedientes de clientes se podrá realizar considerando el nivel de riesgo de LC/FT/FPADM: (i) Nivel de Riesgo Alto: Cada 18 meses; (ii) Nivel de Riesgo Moderado: Cada 24 meses; y (iii) Nivel de Riesgo Bajo: cada 36 meses.

Solicitaron la plantilla de “Ficha de Identificación del Cliente” aplicable y observaron que el modelo contiene la información requerida en el formato único para persona natural y jurídica suministrado por el ente regulador en su Circular SIB-DSB-UNIF-17656 del 30 de octubre de 2018, según lo indicado en el artículo 52 de la Resolución N° 083.18.

Leyeron el Manual y observaron que detalla, en su Capítulo IV sección 4.5, la debida diligencia que debe seguirse para los clientes considerando su nivel de Riesgo “Alto, Moderado y Bajo”. Asimismo, el Banco cuenta con el documento del sub-proceso denominado “Aplicar la Debida Diligencia a los Clientes”. En

estos se observa que como mínimo se debe aplicar la debida diligencia estándar (DDE) a todos los clientes, la debida diligencia mejorada (DDM) a los de riesgo moderado y la debida diligencia intensificada (DDI) a aquellos que presenten un nivel riesgo alto en materia LC/FT/FPADM, según lo establecido en el artículo 45 de la Resolución N° 083.18.

Política “Conozca a su Empleado”

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que solicitaron el Manual y observaron que el Capítulo V contiene la “Política Conoce a tu Empleado”, y que ésta hace referencia a los procedimientos para selección, contratación y gestión de sus colaboradores, a los fines de contribuir a prevenir, detectar y sancionar la comisión de delitos relacionados a LC/FT/FPADM. Se establece que el supervisor inmediato será responsable de prestar especial atención ante cualquier cambio en los ingresos, conflicto de interés, gastos y nivel de endeudamiento del colaborador, y de ser el caso solicitará los soportes de la situación, la cual deberá ser notificada por el supervisor a la UPC LC/FT/FPADM, considerando como referencia las conductas inusuales indicadas en el Manual.

Revisaron 16 expedientes de empleados nuevos ingresos, seleccionados al azar y observaron que el 100% cumple con la verificación de datos, referencias y presentaban las declaraciones de conocimiento exigidos en el artículo 71 de la Resolución N° 083.18. Observaron que los contratos de trabajo incluyen una cláusula específica donde el empleado se compromete a acatar y cumplir estricta y fielmente las normas y procedimientos destinados a combatir la Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

Políticas de Formación y Capacitación de Personal

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que revisaron el “Programa Anual de Adiestramiento” para el año 2024, donde se especifican los objetivos, las actividades, tiempo de ejecución, unidades de medida, metas, insumos, responsables, costos y medida de contingencia para cada actividad. El mismo se encuentra segmentado de acuerdo con las funciones y responsabilidades del tipo de cargo al cual va dirigido el entrenamiento en: (a) Nuevos ingresos, (b) Actores del SIAR: miembros de la Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento, miembros de la Unidad (incluyen certificaciones y/o recertificaciones internacionales), y Responsables de Cumplimiento, (c) Personal adscrito a las áreas sensibles de: Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, Gerencia de Fideicomiso, Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, Vicepresidencia de Seguridad Integral, Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Operaciones de Crédito Comercial, Vicepresidencia de Auditoría Interna, Bancas Especializadas, Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología, Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos, Vicepresidencia de Procura y Administración, Vicepresidencia de Tesorería, Planificación Financiera y Estudios Económicos y para la Red de Agencias.

Auditorías - Programa Anual de Evaluación y Control de Auditoría Interna e Informes de Auditoría Interna y Externa

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y



Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que solicitaron y recibieron el **Programa Anual de Evaluación y Control**, a ser ejecutado por el Área de Auditoría Interna con el objetivo de verificar la existencia de cronogramas de auditorías que incluyan la revisión del área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), requerido en la Resolución N° 083.18.

Reportes Periódicos y de Actividades Sospechosas a la SUDEBAN

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que



Informe de los Comisarios

Primer Semestre 2024

leyeron el “Manual de Políticas y Procedimientos de Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva” y observaron que los procedimientos de detección de operaciones inusuales y reporte de actividades sospechosas están detallados en el Capítulo VI.

En la revisión de los soportes de validación de transmisión de data de reportes periódicos correspondiente al semestre, observaron que fueron remitidos en los plazos establecidos y con las características técnicas correspondientes a cada reporte.

Con base a lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado al 30 de junio de 2024, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 30 de junio de 2024, a los cuales exhortamos la ejecución de las recomendaciones planteadas en los informes emitidos por los auditores independientes, así como también de las observaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficios y circulares dictadas en ejercicio de sus poderes legales de regulación y control.

Emilio A. Ladera M.

Comisario Principal

C.P.C. 56.653

Antonio Lobo Zambrano

Comisario Suplente

C.P.C. 9.431

Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

- **Seguimos generando espacios de bienestar integral para nuestros colaboradores a nivel nacional, haciendo foco en la recreación, disfrute y distracción, con el objetivo de reforzar la cultura y mejorar su calidad de vida.**
- **Durante este período nuestra inversión social alcanzó los 93.896.517,15 bolívares.**

Capital Humano

Desarrollo de Talento y Capacitación

Durante el primer semestre del año 2024 se han mantenido las acciones de formación que apuntan al desarrollo de nuestros colaboradores, orientados a obtener los conocimientos, destrezas, habilidades y competencias que requieren para alcanzar los objetivos organizacionales desde cada una de sus funciones asociadas al rol que desempeñan. Entre las iniciativas más importantes de este período destacan:

- **Actividades de formación bajo la modalidad Online (síncronas)**, centradas en atender a los Ciudadanos Banesco a nivel nacional, a través del uso de plataformas tecnológicas que facilitan su alcance, registrando 17.660 participaciones en seminarios, talleres, charlas, inducciones y cursos. Se ejecutaron 71 seminarios web sobre temas clave: (1) Conocimientos técnicos del negocio, como: “Apertura de diferentes productos”, “Reforzamiento de productos Banesco”, “Uso de aplicaciones o plataformas”; (2) Fortalecimiento de competencias clave como la productividad, equilibrio emocional (manejo del estrés), el liderazgo efectivo; entre otras; y, (3) Potenciando el conocimiento en materia regulatoria, y cumpliendo con las formaciones exigidas por



los diferentes entes, se ha hecho foco en contenidos relacionados con Seguridad y Salud Laboral, Experiencia del Cliente, Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT/FPADM), y Administración Integral de Riesgo.

- **En cuanto a la formación en la modalidad Presencial**, se han realizado acciones orientadas a temas de vanguardia, como la inteligencia artificial, metodologías ágiles e innovación. Adicionalmente, se han atendido temas relevantes asociados a la calidad de servicio, feedback del colaborador y se ha puesto mucho énfasis en programas sobre temas financieros, como el crédito, las ventas, manejo de documentación y expedientes de cara al cumplimiento de la Política “Conozca a su Cliente”.
- **Respecto a la modalidad de formación Virtual (asíncrona)**, implementada desde años anteriores como un canal activo para generar aprendizaje a nuestros colaboradores, contamos con una oferta amplia y variada de cursos para la atención de temas regulatorios, técnicos y actitudinales, con un total de 18.994 participaciones en nuestra plataforma virtual, siendo los cursos con mayor actividad:
 - Ciberseguridad
 - Análisis de estados financieros
 - Bases contables

Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

- La zona de confort
 - Toma de decisiones
 - El arte del *feedback*
 - Síndrome del *burnout*
 - Inducción a la sistemática comercial bancas especializadas
 - Descubre tu propósito en el trabajo
 - Microcréditos PN/PJ - Recaudos y Planillas de Solicitud
 - Comunicación y herramientas colaborativas
 - Canva - Guía de Uso
 - *Basic English - Banking and finance*
 - Actualización virtual en materia de PCLC/FT/FPADM Red de Agencias y Bancas Especializadas 2024
 - Actualización virtual en materia de PCLC/FT/FPADM Áreas Centralizadas 2024.
- Se han ejecutado actividades de formación alineadas con los planes estratégicos de la Organización, teniendo como uno de los focos los temas asociados a “Seguridad de la Información” y a “Ciberseguridad”, robusteciendo los conocimientos de nuestros colaboradores en general, y las habilidades técnicas de los trabajadores especializados en esta materia.
- Dando cumplimiento al “Plan Anual de Adiestramiento 2024”, se realizaron las acciones previstas para el primer semestre en materia de “Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM)”, dando prioridad a la capacitación de los trabajadores de nuevo ingreso, atendiendo a 194 colaboradores. En cuanto a los empleados responsables de cumplimiento, se capacitaron 430 durante dicho lapso. En las actividades dirigidas a áreas especializadas, se atendieron 588 colaboradores y en rela-

ción a las actividades de reforzamiento para el resto de las áreas, se publicaron en nuestra plataforma de aprendizaje virtual un curso dirigido a Áreas Centralizadas y otro destinado a la Red de Agencias y Bancas. Participaron en conferencias y certificaciones 11 colaboradores de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y de áreas vinculadas.

- En este período contamos con 161 aprendices Inces, de los cuales al cierre se encuentran activos 123, manteniendo así el compromiso con la formación e incorporación de jóvenes en la actividad laboral. En nuestro centro de Desarrollo de Aprendizaje Empresarial se encuentran 69 en proceso de formación teórica como Oficinistas Integrales Financieros y Asistentes Administrativos - Secretariado Comercial; además, 54 aprendices están realizando su fase práctica en diferentes áreas de la Organización, con rotaciones cada 3 meses, logrando una capacitación más integral y amplia. Este año además nos encontramos en el proceso de adaptación a la modalidad Dual (teórico-práctica), que está implementando el Inces en su Plan Nacional de Aprendizaje (PNA).



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

- Con la intención de apoyar la formación de los nuevos profesionales, mantenemos la alianza con Fe y Alegría para la realización de pasantías, logrando una participación de 46 estudiantes este semestre. Por otro lado, promovemos y facilitamos a nuestros trabajadores que están cursando estudios superiores a que realicen sus pasantías dentro de la Organización. Adicionalmente, continuamos con nuestro programa de “Jóvenes Talentos”, ofreciendo a estudiantes de los últimos años de diversas carreras, la oportunidad de tener su primera experiencia laboral en Banesco.
- Continuando con la promoción del conocimiento de la Organización, profundizamos la capacitación de los facilitadores internos, quienes están participando en diversas actividades formativas para fortalecer sus habilidades, destacando: oratoria, dinámicas de grupo y formación de facilitadores.

Gestión de Cultura y Clima Organizacional Código de Ética y Valores

Durante el primer semestre de 2024, el área de Gestión de la Cultura y Clima Organizacional estuvo enfocada en reforzar aspectos de la cultura que permitieran incrementar la productividad, la orientación al cliente; así como la eficiencia y el mantenimiento de los recursos. Con ese objetivo se realizaron 25 actividades destinadas a promover la cultura organizacional, los valores corporativos y la mejora del clima laboral, entre las cuales podemos resaltar el "Taller de Crédito: Transitando Nuevos Caminos", centrado en la implementación de nuevas estrategias y enfoques para el personal de crédito, fomentando la innovación

y la adaptabilidad dentro del equipo. En este mismo orden de ideas, se desarrolló la actividad "Motivación y Compromiso" en la Vicepresidencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo, diseñada para incrementar la motivación y el compromiso en el equipo, así como la lealtad hacia la Organización.



Se efectuaron también dos sesiones del Webinar "Productividad Personal en Tiempos de Cambio", reforzando técnicas para aumentar la productividad personal en contextos cambiantes, ayudando a los empleados a gestionar mejor su tiempo y eficiencia. Además contamos con las activaciones en Valores en las entradas de la Sede Central y Regional, como refuerzo de los valores corporativos.

Dentro de este grupo de acciones, se desarrolló la actividad del "Día del Amor y la Amistad", a fin de promover el compañerismo y la cohesión, fortaleciendo las relaciones interpersonales y el ambiente laboral; así como el "Día del Trabajador", reconociendo y valorando el esfuerzo de los empleados y los recorridos en Ciudad Banesco para incentivar el "reciclaje y cuidado de espacios", mejorando el entorno de trabajo y el medio ambiente.

Impulsamos el bienestar de nuestros colaboradores, mediante el acompañamiento a equipos con dificultades de clima, afectados por la incertidumbre o el duelo, ofreciendo apoyo emocional y psicológico, lo cual fomentó un ambiente de cuidado y apoyo mutuo.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

En cuanto a la cultura y el *engagement*, se realizaron dos mediciones: la primera, en enero, con una participación del 91%, y la segunda, en mayo, con 86%, las cuales proporcionaron información valiosa sobre las brechas a trabajar y las fortalezas existentes.

Otra de las acciones prioritarias consistió en impulsar la productividad, para lo cual se diseñó un conjunto de actividades, tales como el "Webinar Productividad sin Estrés", el cual abordó la temática de cómo mantener la productividad evitando el estrés, mejorando el bienestar y la salud mental de los empleados; la "Actividad Jóvenes Talento de Crédito", programa especial para jóvenes talentos en el área de Crédito, promoviendo el desarrollo profesional y la retención de talentos jóvenes; el "Seminario Web Reuniones Efectivas", por su parte, ofreció datos de interés sobre cómo llevar a cabo reuniones productivas y eficientes, optimizando la gestión del tiempo y la toma de decisiones; mientras el Seminario Web "Personas Altamente Productivas", se centró en hábitos y prácticas de alta productividad, fomentando una cultura de alto desempeño.

Se realizaron tres ediciones del "Taller Construyendo Equipos de Alto Desempeño en Tiempos de Cambio", dirigidas a distintos equipos, con el objetivo de mejorar el rendimiento en tiempos de cambio, fortaleciendo su cohesión y efectividad.

El "Programa Master de Innovación y Transformación Banesto", realizado en dos ocasiones, ofreció capacitación avanzada en innovación y transformación digital, promoviendo el pensamiento disruptivo.

En cuanto al fortalecimiento de los valores, durante el primer semestre se dió continuidad a la Escuela de Valores, llevando a cabo el Seminario "Sexualidad Infantil/Juvenil", el cual ofreció educación sobre valores

y sexualidad para hijos de empleados, apoyando la formación integral de las familias. En esta misma línea, reforzando los aspectos de valores ciudadanos, se realizó el evento "Voluntariado Corporativo", para fomentar la responsabilidad social corporativa, el compromiso social y la solidaridad; apoyando también a las escuelas "Fe y Alegría" con el Taller "Acciones frente al Bullying", realizado por nuestro Voluntariado, en pro de un ambiente seguro y respetuoso en las aulas de clase.

En cuanto al fortalecimiento del negocio, se mantuvo la Gestión del Cambio del Proyecto Sistemática Comercial; además de iniciar la Sistemática de Bancas, mediante acciones dirigidas a facilitar la adopción del cambio en los equipos comerciales, con énfasis en el uso de la herramienta CRM, la coreografía comercial y la experiencia del cliente.

Finalmente, durante el mes de junio se impulsó una iniciativa de apoyo a la Cultura mediante la figura de los "Champions Banesto", acción que involucra a los empleados destacados, para contribuir como promotores de la cultura y el sentido de pertenencia.

Todas las actividades contaron con acciones comunicacionales, mediante la difusión de 32 boletines para el refuerzo de los valores corporativos: Calidad, Innovación, Responsabilidad y Confidencialidad.

Calidad de Vida

Seguimos generando espacios de bienestar integral para nuestros colaboradores a nivel nacional, haciendo foco en la recreación, disfrute y distracción, con el objetivo de reforzar la cultura y mejorar su calidad de vida.

Actividades Continuas: Con frecuencia diaria, orientadas a mejorar la salud tanto física como mental; así como el aprendizaje y desarrollo de habilidades, destacando: Clases de Yoga, Bailoterapia, Ejercicios Funcionales, Teatro, Grupo Musical, Salsa Casino, todas con una amplia participación de nuestros Ciudadanos Banesto.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Servicios al Personal

- ▮ **Servicio Funerario:** En enero 2024 la Caja de Ahorro renovó el contrato del Servicio Funerario, con las siguientes condiciones: Servicio gratuito, ampara a los colaboradores, cónyuge, padre y madre (sin límite de edad); Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos).
- ▮ **Contribuciones y Obligaciones Legales:** Durante el primer semestre 2024 se efectuaron los pagos de las contribuciones para cajeros y Día de la Madre; así como el abono de la garantía de prestaciones sociales, beneficio de guardería y alimentación. Adicionalmente, se ejecutaron los procesos de variación del ISLR, impulsando a la Comunidad Banesco a realizar la declaración definitiva del ISLR del año 2023; cumpliendo así con lo establecido en el contrato colectivo y en la normativa legal vigente.
- ▮ **Tarjeta de Crédito:** A partir de marzo 2024 se llevó a cabo el proceso masivo para asignar a todos los colaboradores la Tarjeta American Express.
- ▮ **Actualización de Expedientes de Personal:** Durante el período se realizaron procesos para la actualización digital del nivel de estudio y familiares de nuestro talento humano.
- ▮ **Vacaciones:** Banesco, pensando siempre en el bienestar de sus colaboradores y familiares, continuó impulsando la planificación y disfrute de vacaciones para el año 2024.



Responsabilidad Social Empresarial

Las acciones en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Banesco durante el primer semestre de 2024, mantuvieron su énfasis en los principales pilares señalados en la Política: salud, educación e inclusión financiera orientados hacia la sostenibilidad.

Durante este período nuestra inversión social alcanzó los 93.896.517,15 bolívares. Un 73,83% estuvo dirigido a contribuir con el bienestar de los colaboradores, mientras que 26,17% se destinó a los programas activos de la Institución a través de organizaciones reconocidas, con las cuales tenemos una relación de largo aliento.

Apoyamos 11 proyectos de nuestros Socios y Aliados Sociales, en los que se incluyen: programa de becas, infraestructura educativa, dotación de equipos informáticos, iniciativas educativas, estudios médicos especiales, intervenciones quirúrgicas, apoyo a niños y adolescentes en situación de abandono y programas de recuperación y seguridad nutricional.

El Presupuesto Participativo de 2024 se realizó en nueve regiones del país, retomando la asistencia presencial en algunas ciudades, como Maracaibo, Valencia y Puerto La Cruz. En el resto se realizó de manera remota. En la edición 2024 resultaron ganadores nueve proyectos. De ellos, 56% correspondió a educación, 33% a salud y 11% a la atención de la infancia en riesgo.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Los proyectos ganadores cubren diversas propuestas como: acondicionamiento de infraestructuras de centros educativos; un comedor para una escuela; un programa de inclusión de personas con deficiencias visuales; dotación de equipos tecnológicos; insumos médicos y estudios especiales para niños con diagnósticos de cáncer.

Con el objetivo de fortalecer a los equipos profesionales de nuestros Socios y Aliados Sociales de Banesco, preparamos iniciativas de formación acerca de temas como: Agenda 2030; Derechos Humanos; Formulación de proyectos sociales; Salud laboral; Capacitación a maestros sobre el bullying y redes sociales y un curso de Soporte Básico de Vida en alianza con Venemergencia.

El Día Internacional de la Mujer formó parte de la programación de Banesco, para honrar su compromiso con Los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPS) de la ONU, del cual somos miembros desde el 2022.



Ciudad Banesco dió la bienvenida a la Conferencia/ Panel: “Influyendo con impacto: ¿Por qué la mujer debe apuntar a “sumar” y a no “encajar”?, con la moderación de Melissa Serrano, periodista y organizadora de TEDx Altamira Women. Se realizó la primera edición del evento *Business UP* en su *Woman Edition*, organizado por VenAmCham. El Programa de Formación de Microempresarios celebró una edición especial virtual exclusiva para mujeres, en alianza con la cadena de tiendas Makro y Redvital, en la que participaron 273 personas.

Programa de Formación de Microempresarios

Un total de 4.810 personas lograron su certificación en el Programa de Formación de Microempresarios, gracias a la alianza con 51 instituciones sociales, académicas, empresas públicas y privadas.

El Programa realizó su primera edición dirigida exclusivamente a los docentes a través de la Asociación Damas Salesianas -Socio Social de Banesco-, en la cual se capacitaron 50 maestros y personal administrativo de los colegios adscritos a esta institución.

Promoción de la Cultura

Dos nuevos libros, poemarios, se sumaron al Fondo Editorial Banesco, *Agua que corre lenta* de Coromoto Renaud, poeta, profesora universitaria y científica social; así como *Las Partes Sueltas* de Luis Moreno Villamediana, escritor y docente venezolano.

La Biblioteca Digital Banesco también estuvo presente en diversos eventos culturales y académicos como: Perspectivas Sociales, de Venamcham; Festival del Libro y la Lectura Parque Cerro Verde; Festival de la Lectura de Chacao y la Feria de Editores Independientes de Venezuela, en los que Banesco participó en paneles y conversaciones en torno a la actividad editorial en Venezuela y la promoción de la lectura.

Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Se realizó la convocatoria al 9º Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas, en el cual participaron 220 jóvenes venezolanos. Además de la 3a Edición del Concurso de Relato Breve Juvenil “Por un Futuro Sostenible”, cuya ganadora fue la joven Susana Ramírez, del estado Táchira, con el texto “El último de ellos”.

Se realizó la convocatoria de la 7ª Edición del Premio *Lo Mejor de Nos*, en alianza con el Portal “La Vida de Nos”, para los venezolanos dentro y fuera del territorio nacional y los extranjeros residenciados en Venezuela.

Se inauguró la exposición *Nuevo país de la artesanía contemporánea*, promovida entre Banesco y la Fundación Artesanogroup, en los espacios de la galería del Hotel Tamanaco, con piezas de 22 jóvenes artesanos, generación de relevo, seleccionados para el libro del mismo nombre.

Voluntariado Banesco

Durante el primer semestre, los voluntarios visitaron: la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, donación de juguetes para celebrar el Día de los Reyes Magos y dos veces el Hogar Residencial Santo Domingo, para adultos mayores, y compartir con ellos juegos de mesa, música, baile y celebrar a los cumpleaños del mes.

En Alianza con Fundana -Socio Social de Banesco-, se organizaron trece jornadas durante los meses de abril, mayo y junio. Los voluntarios asistieron a las Villas de los Chiquiticos para brindar apoyo en cuidado de los bebés y niños que están bajo responsabilidad de la Fundación. En el Zulia, a través de Fundana, se organizó una recolecta de ropa y calzado para niños



y adultos, con la intención de beneficiar a las comunidades más desfavorecidas de Maracaibo y La Guajira.

El Voluntariado también estuvo presente en actividades de conservación del medio ambiente, entre ellas, una jornada de limpieza en Playa Panty del Estado La Guaira, en la cual participaron 40 personas, recolectando 115 kilos de desechos. Y para impulsar

las actividades de Viernes de Reciclaje, se convocó a los voluntarios a participar en la recolección de plástico, papel y cartón en Ciudad Banesco, reforzando la conciencia ecológica entre los trabajadores.

Los voluntarios, a su vez, se sumaron como facilitadores de 5 talleres para los Socios y Aliados Sociales, con el objetivo de estimular las capacidades de los colaboradores, así como su participación en las acciones sociales que lleva a cabo la Institución.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Mercadeo

Con respecto a las campañas de Mercadeo, multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios; así como el impulso de conductas que promuevan la seguridad y prevención. Ejecutamos alrededor de 153 campañas comunicacionales con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar en nuestros medios las iniciativas de RSE.

A continuación detallamos las campañas correspondientes al primer semestre de 2024:

SEGUIMOS ACERCANDO A LOS VENEZOLANOS EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DE LAS REMESAS

Continuamos comunicando a nuestros clientes dentro y fuera del país la posibilidad del envío de remesas desde el exterior directamente a la cuenta Banesco, con beneficios para todos: se reciben de inmediato en la cuenta del receptor, de forma segura y con una tasa competitiva en el mercado.

Adicionalmente, dimos la bienvenida a nuestro propio portal de remesas, BanesConecta, el cual se suma a los canales de envío y recepción de remesas, de forma segura, rápida y cómoda.



SEGUIMOS PROMOViendo CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Reiteradamente se realizaron comunicaciones a nuestros clientes en referencia a la protección y manipulación por parte de terceros para el desvío de fondos de procedencia ilícita.

BRINDAMOS MAYOR SEGURIDAD Y FACILIDAD EN LAS OPERACIONES DE NUESTROS CLIENTES GRACIAS A BANESCOTOKEN

Incentivamos el uso de la app BanescoToken, para proteger y simplificar el uso de claves de autenticación en los clientes.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos impulsando la Banca Digital y nuestros canales electrónicos entre nuestro público de pensionados, para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco, contribuyendo así al mayor conocimiento acerca de las ventajas y beneficios que ponemos a su disposición.

REFORZAMOS LA COMUNICACIÓN DE NUESTROS ALIADOS COMERCIALES EN PUNTOS DE VENTA

Impulsamos las ventas de POS, de la mano de nuestro Aliado Comercial Nativa.

CONTINUAMOS PROMOVRIENDO PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

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

SEGUIMOS PROMOVRIENDO BANESCOPAGOS

En redes sociales destacamos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el pago de servicios a organismos y empresas en nuestro portal BanescOnline.

SEGUIMOS IMPULSANDO LOS PLANES BANESCO

Incentivamos la apertura de cuentas para todos los venezolanos.



Redes Sociales



A l cierre de junio de 2024 nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.796.700 seguidores en nuestras cuentas oficiales en X (Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn, lo que equivale a un incremento de 4,98% en comparación con los números de junio de 2023 y de 4,18% con respecto a diciembre de 2023. Para nosotros nuestras redes sociales representan un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no solo para transmitir nuestros contenidos, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el primer semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 12.575 requerimientos referidos a productos y servicios. De los casos atendidos, 7,38% correspondió a requerimientos de clientes de Banesco, mientras que 92,62% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a su presencia en redes sociales, X (Twitter) –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como



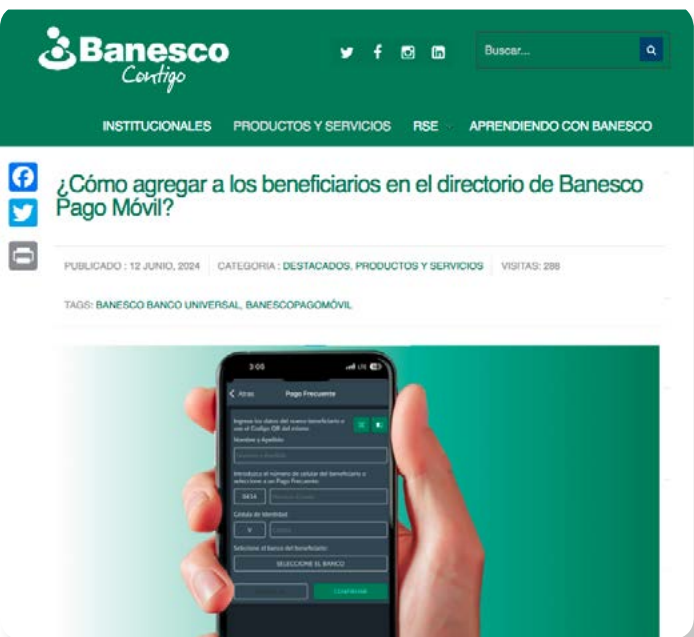
Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 768.200 seguidores a junio de 2024. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre responsabilidad social, finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook alcanza más de 288.900 seguidores, mientras que en Instagram superó los 346.000 seguidores. En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 169.900 seguidores. Por su parte, los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 19 millones de reproducciones, además de sumar más de 25.000 suscriptores.

Al cierre de junio de 2024, el Blog Banesco alcanza más de 9 millones 600 mil visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.



Gestión de Segmentos

Durante el primer semestre de 2024, Banesco registró un crecimiento de 40,1% (Bs. 6.251 millones) en captaciones del público respecto al cierre del año 2023, alcanzando un saldo de Bs. 21.857 millones; lo cual representa una participación en el mercado de 11,75%, ubicándonos en la 2ª posición del sistema financiero nacional y en el 1º lugar de la banca privada. Por otra parte, concentra el 14,0% de share en Cuentas Corrientes del Sistema Cambiario de Libre Convertibilidad, 2º lugar del mercado y 2º de los bancos privados.

Se mantiene el foco en el fortalecimiento de la oferta de valor, tanto para clientes naturales como jurídicos, a fin de promover el cierre de las cadenas de valor y profundizar la vinculación de nuestros clientes. En este sentido, se generó la apertura de más de 122 mil cuentas a clientes naturales y 4.800 cuentas a clientes jurídicos; adicionalmente, se impulsó la oferta de créditos en todos los segmentos, con lo cual se logró el 10,9% de share en préstamos netos, posicionando a Banesco en el 3º lugar del sistema financiero nacional y en el 2º de los bancos privados, habiendo liquidado 3.070 operaciones de crédito, por Bs. 8.139 millones. De dicho monto, 72,3% correspondió a Créditos Comerciales, 23,0% a Cartera Agrícola y 4,4% a Microcréditos; culminando el período con Bs. 7.923 millones en cartera bruta, luego de un incremento de 18,4% respecto a diciembre de 2023.

Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el primer semestre de 2024, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes 1.561 millones de transacciones, es decir, un aumento de 31,58% con respecto al mismo período de 2023, mostrando una participación al cierre de diciembre de los canales digitales y electrónicos de 99,75%.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Canal Agencia

Para el primer semestre de 2024, Banesco cuenta con 197 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), a través de los cuales se realizaron 1.433.945 transacciones, luego de una disminución de 2,43% con respecto al semestre anterior (35 mil menos), en concordancia con la mayor preferencia de los usuarios por los medios digitales.

Canal Banca por Internet

BanescOnline, durante el primer semestre del 2024 registró en promedio 2 millones de clientes activos mensuales, 66% del total de clientes activos del Banco, que ejecutaron de forma recurrente, más de 870 millones de operaciones. El canal reflejó un incremento de 40,66% en relación al mismo período del año anterior, lo cual se tradujo en un ascenso de más de 251 millones de operaciones. Adicionalmente, fueron incorporadas las siguientes mejoras:

- ▮ Convergencia de Portales (entregable 1), ingreso a Mis Solicitudes desde BanescOnline.
- ▮ Notificación para alertar al cliente cuando su conexión a Internet presenta fallas.

Es importante destacar que el canal mantiene la posición de líder en el Índice de Satisfacción Neta (ISN) del sistema bancario nacional, con un resultado de 88,7%.

Canal Pago Móvil

Para el primer corte semestral del año, este canal alcanzó más de 3,3 millones de clientes afiliados y 163 millones de transacciones. Además, se registraron en Pago Móvil Cuenta Verde alrededor de 252 mil transacciones.

Canal Banca Móvil

A través de BanescoMóvil, se realizaron más de 104 millones de operaciones financieras, lo cual equivale a un crecimiento de 59,85% comparado con el primer semestre de 2023.

Durante el período fueron incorporadas las siguientes mejoras a este canal:

- ▮ 24/7 canje con TDD y operaciones de Pago Móvil con Cuenta Verde.
- ▮ Optimización del Menú de Servicios de Pago.
- ▮ Migración SMS Pago Móvil recibidos a Notificaciones *Push*.
- ▮ Pago Móvil con QR Interbancario.

Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco registró un total de 2,4 millones de llamadas, experimentando un descenso del 20,4% en relación al segundo semestre de 2023; de las cuales 85,62% (2,1 millones de llamadas) se atendieron a través del IVR (Respuesta de voz interactiva) y el 14,38% (355 mil llamadas), mediante agentes telefónicos, incrementando este último canal su participación en 9,33%.

Al cierre del período Banesco mantiene la 1ª posición en el ISN del canal Banca Telefónica.

ATMs

El Banco culminó junio de 2024 con un parque instalado operativo de 383 cajeros automáticos en el territorio nacional (142 monofuncionales y 241 multifuncionales), procesando en el semestre 10,6 millones de operaciones.





Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Servicios de Cobro y Pago

En el período analizado, los servicios de Cobro y Pago registraron 337 millones de transacciones, lo cual representa un aumento del 18% comparado con el primer semestre de 2023, impulsados por las transacciones electrónicas de Pago Móvil Interbancario (+12%).

En cuanto al volumen procesado mediante los servicios de Cobro y Pago, se observó un aumento de 142%.

El ticket promedio reflejó un crecimiento de 105% vs. igual lapso de 2023, siendo los servicios con mayores incrementos: Transferencias Interbancarias (+181%), Recaudación en Línea (+145%), y Pago a Proveedores (+131%).

Como logros importantes, cabe destacar la implantación de 9 Botones BanescoPagos y 1 Recaudación en Línea para el canal Banca Móvil:

BOTONES BANESCO PAGOS:

- ▮ Servicio Autónomo de la Contraloría Sanitaria
- ▮ Farmacia Adán
- ▮ Migtel
- ▮ Inversiones Empléate, C.A.
- ▮ Inversiones Bellopets (VidaPets Santa Eduvigis)
- ▮ Alcaldía del Municipio Independencia (Yaracuy)
- ▮ Sunagro
- ▮ Fospuca - Maneiro
- ▮ HH Network.

RECAUDACIÓN EN LÍNEA:

- ▮ NetUno (Banca Móvil).

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de tarjetas de crédito reflejó una variación de 49,84% en las ventas durante el primer semestre de 2024 con respecto al lapso anterior, ubicándose el índice de morosidad en 0,22%.

Las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención de 224.000 clientes, con buen comportamiento y capacidad de pago, aumentando el límite a un total de 358.000 Tarjetas de Crédito de las franquicias Visa, Master y Amex.

De igual forma, se activó el beneficio del ExtraCrédito efectivo a más de 69.000 clientes que registraron capacidad de pago y buen comportamiento con sus Tarjetas de Crédito, permitiéndoles obtener de forma inmediata dinero en efectivo abonado en su cuenta financiera.





Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las tarjetas de débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 18,22% al cierre del primer semestre 2024 vs. II S 2023, apalancado por montos máximos para las transacciones en Puntos de Venta superiores a los del mercado, impulsando la mayor preferencia de nuestros clientes.

Con relación a los clientes pensionados, 96,26% tienen la tarjeta de débito activa, pudiendo movilizar el monto de su pensión en todos los comercios con Punto de Venta, y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas de saldos y movimientos. Adicionalmente, a los clientes que se les bloquean preventivamente la Tarjetas de Débito por olvido o intentos inválidos de clave, se les envía comunicación informándoles los pasos a seguir para activarla.

Negocio Adquirente

Nº Total de POS (Físicos y Virtuales): 152.875

Nº de Transacciones: 401.726.324

El Negocio Adquirente Banesco se mantiene en el primer semestre de 2024 como líder de mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio y a procesos robustos de liquidación comercial, alcanzando más de 400 millones de transacciones.

La estrategia para captar nuevos afiliados se focalizó en precios competitivos de los Puntos de Venta, de la mano de nuestros aliados comerciales, acompañada de la gestión de la fuerza de venta comercial con operativos especiales, recorridos de calle y circuitos de apertura de cuentas.

Banesco seguirá apuntando el resto del año 2024 a mantener la calidad de la cartera comercial; con acciones que fomenten la vinculación con nuestros clientes en la bienvenida, ajuste de tasas y operativos constantes de la mano de nuestra fuerza de ventas.

Inteligencia Competitiva

Marketing Relacional/Experiencial

En Banesco creemos que el marketing va más allá de las transacciones. Construimos relaciones sólidas y experiencias memorables y significativas con nuestros clientes. Durante este primer semestre hemos logrado resultados notables, gracias a nuestro enfoque centrado en el cliente, basado en la combinación estratégica del marketing relacional y experiencial.

Banesco en Cifras

Número de Clientes por Banca	SI - 2024	2023	2022	2021	Variación 2024 vs. 2023
Personas Naturales	3.853.142	3.755.739	3.535.346	3.705.427	6%
Personas Jurídicas (PYMEs)	12.451	13.339	14.689	11.632	-9%
Personas Jurídicas (Red de Agencias)	156.656	191.463	180.423	201.368	6%
Bancas Especializadas Personas Naturales	14.947	15.557	16.641	15.413	-7%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	7.905	9.124	10.152	10.742	-10%
Total	4.045.101	3.985.222	3.757.251	3.944.852	6%



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Con el análisis inteligente de la información, nos hemos dedicado a comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes, lo que nos permite diseñar campañas de outbound marketing altamente personalizadas y efectivas. A través del email marketing, hemos logrado llegar al 69% de nuestros clientes, con una tasa de apertura de correos del 34,87%, la cual supera los estándares internacionales del sector.



Estudios de Mercado

Diálogo Grupos de Interés							
Personas Naturales	SI - 2024		2022		2021		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	43	23.779	50	65.702	12	58.400	Personas Naturales
Estudios de Marca	1	945	1	800	1	800	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	4	682	16	4.115	8	3.299	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco	11	7.789	14	8.854	16	13.382	Empleados Banesco / Cliente Interno
Cualitativo	0	0	1	12	3	55	Empleados Banesco Agencias y Peer Group
Nuevas Iniciativas	1	1.160	0	0	0	0	Personas Naturales
Personas Jurídicas	SI - 2024		2022		2021		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	8	2.443	9	800	10	1.162	PYMEs, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	1	16	4	85	0	0	PYMEs, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco	1	117	3	511	3	458	Persona Jurídica
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	0	0	4	982	0	0	Persona Jurídica
Nuevas Iniciativas	7	1.924	1	240	0	0	Persona Jurídica

Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Tecnología de Información, Procesos de Negocio y Operaciones

En Tecnología y Operaciones, continuamos alineados a las estrategias de los diferentes negocios, creando y manteniendo canales digitales que responden a los nuevos desafíos de manera disruptiva, haciendo que nuestras aplicaciones financieras sean adoptadas por más clientes, manteniendo el control y la seguridad sobre sus datos financieros; así como también la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Buscando impulsar la Innovación Tecnológica para mejorar la Experiencia del Cliente, tuvimos importantes avances que mejoran la eficiencia y la experiencia del cliente, optimizando nuestro sistema de atención de requerimientos, aumentando significativamente nuestra capacidad para abordar las necesidades de nuestros clientes de manera rápida y eficiente, con más de 140 clientes conectados, entre los cuales podemos mencionar a: Coca Cola, Inversiones Luvebras C.A, Excelsior Gama Supermercados, Farmacias Unidas, S.A., Farmacia Farmago, Operadora Centro Comercial Tolón, Paseo El Hatillo La Lagunita; además de unirnos a un aliado comercial como Cashea.

Ampliamos la operación en moneda extranjera, nuestros clientes pueden disfrutar de nuestra disponibilidad 24/7 para realizar sus transacciones, sin importar la hora ni el día, brindando mayor flexibilidad y comodidad, habilitando Pago Móvil con Cuenta Verde, canje de Tarjeta de Débito en Cuenta Verde por nuestros puntos de venta, pagos de Cantv y Movilnet y la com-



pra-venta por menudeo a través de BanescoOnline y la Banca Móvil.

Implementamos un nuevo servicio de Notificaciones Push en la Banca Móvil, innovadora tecnología que nos permite mejorar significativamente la comunicación con nuestros clientes, manteniéndoles informados en tiempo real sobre sus transacciones, promociones y novedades importantes. Este servicio es completamente gratuito y está diseñado para ofrecerles mayor comodidad, seguridad y control sobre sus finanzas.

Infraestructura de Operaciones

Ejecutamos una serie de acciones estratégicas para fortalecer nuestra infraestructura tecnológica y optimizar la eficiencia operativa:

- **Mantenimiento Proactivo:** Implementamos planes de mejora continua y monitoreo de la salud de los sistemas para garantizar la estabilidad y continuidad de nuestros servicios.



Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

- **Optimización de Infraestructura:** Ampliamos, re-utilizamos y recuperamos capacidades en nuestro Core Bancario y plataformas de TI, mejorando la eficiencia y reduciendo costos. Actualizamos el servicio Network Time Protocol para una sincronización precisa en la plataforma IST/Switch.
- **Gestión Eficiente de Licencias:** Optimizamos el uso de licencias y desincorporamos herramientas innecesarias, disminuyendo costos de inversión y mantenimiento.
- **Modernización de Comunicaciones:** Continuamos actualizando la infraestructura de comunicaciones en nuestras agencias y sedes a nivel nacional.
- **Actualización de Sistemas Operativos:** Implementamos versiones más recientes en plataformas clave (comunicaciones, base de datos, respaldo, almacenamiento y Core Bancario), para mitigar errores, atender vulnerabilidades y garantizar la alta disponibilidad de servicios críticos.



Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo con la excelencia tecnológica y la mejora constante de nuestros servicios para brindar una experiencia bancaria superior a nuestros clientes.

Administración Integral de Riesgo

La gestión del riesgo es un pilar fundamental y prioritario para apoyar la estrategia de Banesco. Por ello, la estructura y funciones de la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (VPAIR), se adecúan a la normativa de Administración Integral del Riesgo emitida por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), emanadas de las Resoluciones N°136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, y N° 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”, que determinan el marco de actuación en materia de administración de riesgos en las instituciones financieras. En ese sentido, las acciones y actividades llevadas a cabo por la VPAIR han estado enmarcadas en la gestión oportuna de alertas y mitigación de los riesgos integrales, apoyados en una sólida estructura organizativa.

Esta gestión del riesgo se sustenta en un modelo integral que establece una administración adecuada del apetito al riesgo, en concordancia con la estrategia de la Entidad. Este modelo abarca diferentes procesos y metodologías que integran la Administración Integral del Riesgo, insertados dentro del marco normativo local mencionado y estándares internacionales de las mejores prácticas del Comité de Basilea.

En este sentido, durante la gestión del primer semestre del 2024, las decisiones de riesgo han estado enmarcadas en una continua calibración de nuestras

Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

herramientas y metodologías, considerando el comportamiento de las variables económicas y sociales del país, conjuntamente con la formación continua del capital humano de Banesco, para seguir impulsando el crecimiento de la inversión rentable dentro de estándares de calidad integral.

Riesgo de Crédito

En particular, la gestión del Riesgo de Crédito mantuvo alineadas las políticas y directrices adoptadas con el objetivo estratégico de promover el crecimiento crediticio en el marco de un moderado apetito por el riesgo, preservando las fortalezas estructurales de los distintos componentes de la cartera, en un contexto macroeconómico caracterizado por la estabilidad del riesgo cambiario.

Los resultados obtenidos bajo estas líneas de acción permitieron registrar un crecimiento de la cartera de créditos neta de 18,39% con respecto al semestre previo, evidenciando una posición de referencia en indicadores de calidad crediticia, con un indicador de

mora de 0,27% y una cobertura de provisiones sobre créditos dudosos del 818,52%, frente al 0,19% y 1.135,49%, respectivamente, del semestre finalizado en diciembre 2023.

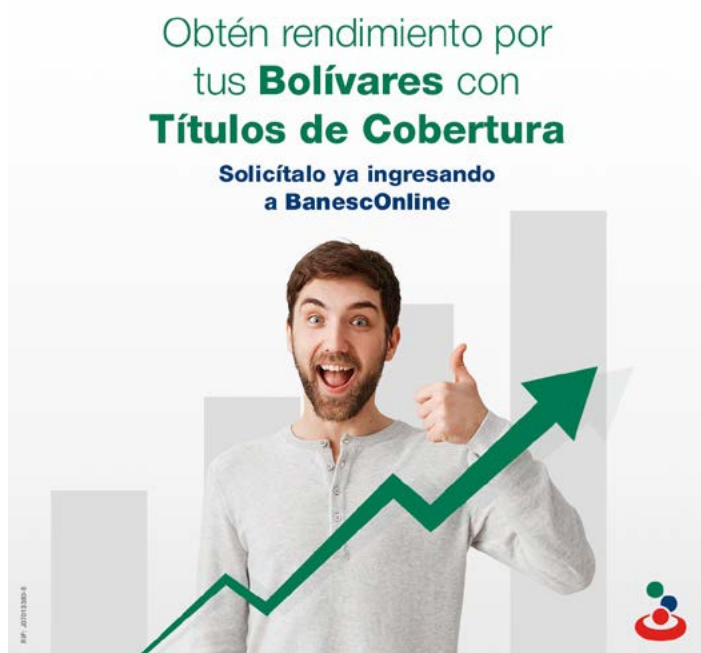
Este crecimiento se mantuvo dentro de los criterios de apetito al riesgo, desconcentración de clientes y pérdidas esperadas; todo ello priorizando el crecimiento y cumplimiento de los rubros económicos contenidos en la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y en la actividad de microcréditos, como principales rubros para apalancar a los sectores productivos nacionales.

Se mantuvo el esquema de umbrales y alertas por sectores económicos dentro de la cartera de crédito, para continuar reduciendo el riesgo de concentración sectorial; así como la revisión de herramientas y metodologías de pérdida esperada para anticipar deterioros en la capacidad de pago de los diferentes segmentos comerciales que comprenden la cartera de crédito.

Riesgo de Mercado y Liquidez

Con el principal objetivo de minimizar la afectación en los resultados financieros del Banco, producto de la volatilidad de las variables del mercado, así como de la estructura del balance, en Banesco la administración de los Riesgos de Mercado y Liquidez se sustenta en metodologías enmarcadas dentro de los estándares internacionales y regulaciones locales.

En cuanto al Riesgo de Mercado, el seguimiento y control se mantuvo dentro de los lineamientos de la metodología VaR (Value at Risk), que permite determinar la pérdida máxima en las carteras de inversiones ante movimientos adversos en los factores de riesgo, bajo supuestos de comportamiento de normalidad estadística. Durante el primer semestre se registró estabilidad en los niveles de riesgo obtenidos a través de esta metodología (VaR), en un contexto de disminución de menor volatilidad en los niveles de tasas de interés en moneda local.





Informe de Gestión Corporativa

Primer Semestre 2024

Durante este lapso se mantuvieron los esquemas de control y alertas en las mediciones de riesgo de liquidez y riesgo cambiario, alineados con las mejores prácticas internacionales, para continuar fortaleciendo los mecanismos preventivos de seguimiento del riesgo y la anticipación necesaria para su mitigación. Se destacó la realización de pruebas dentro del plan de contingencia de liquidez, que permitieron validar la capacidad de la Institución para enfrentar situaciones de tensión en las disponibilidades y captaciones del público. En este aspecto, los consumos registrados y alertas de estos indicadores estuvieron dentro de los límites aprobados en las instancias de gobierno correspondientes.

Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio

En materia de riesgos operacionales y continuidad del negocio, la gestión realizada en el primer semestre de 2024, permitió continuar generando un marco de actuación proactivo para anticipar riesgos y contrastar las estrategias de mitigación, dentro de un modelo de control caracterizado por la actuación de líneas de defensa, donde cada unidad del Banco asume un rol preventivo para propiciar una cultura de anticipación en la administración del riesgo operativo.

En detalle, la gestión de riesgo operacional, estuvo comprendida por:

- ▶ 30 evaluaciones de riesgo de 43 procesos identificados como de mayor riesgo operacional, determinando su perfil de riesgo y anticipando posibles efectos en el negocio.



- ▶ El Comité de Riesgo Operacional sesionó en 68 oportunidades, resultando en la inclusión de 246 estrategias en el Indicador de Cierre de Brechas (ICB) para abordar 167 riesgos.

- ▶ Se capacitó a 483 colaboradores en gestión de riesgos, fomentando una cultura de riesgo en la Institución, profundizando en la importancia de la gestión de riesgos en los empleados en el desempeño de sus funciones, a través de diferentes estrategias comunicacionales.

- ▶ Se recolectaron y registraron 373 eventos de riesgo materializados, tanto internos como externos, con y sin impacto financiero, en la base de datos interna de la Institución.

Por su parte, la gestión de Continuidad de Negocio abarcó las siguientes actividades:

- ▶ Se realizaron 63 pruebas parciales de servicios y aplicaciones críticas, según lo establecido en el ejercicio de priorización de actividades críticas, conocido como BIA (Business Impact Analysis); las cuales permitieron validar los planes de contingencia, el funcionamiento de la plataforma tecnológica y la logística de activación en el Centro de Datos Alterno (CPDA).
- ▶ Se continúa trabajando en el mejoramiento continuo y actualización de los procesos y planes de contingencia para garantizar la atención y recuperación temprana de los servicios críticos ante eventos disruptivos que impacten la continuidad operativa y servicio a los clientes.



Balance Social

Acumulado 1998 - Junio 2024

Cifras expresadas en Bolívars al 30 de Junio de 2024

DESCRIPCIÓN	Año 2024	Acumulado 1998 Junio 2024
INVERSIÓN SOCIAL		
Aplicación Recursos Banesco	93.896.517,15	282.981.899,30
Fe y Alegría	549.933,83	1.718.386,97
Programa de Formación al Microempresario	1.282.114,77	2.845.747,13
Fundación Musical Simón Bolívar	(0,00)	839.023,16
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	(0,00)	116.959,32
IESA (Proyecto Emprendimiento Social)	(0,00)	759.140,00
Universidades e Institutos de Educación Superior	8.995.105,00	16.564.580,77
Becas Educativas	119.472,63	344.204,97
Otros Institutos y Organismos de Educación	(0,00)	413.740,05
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	1.262.875,60	1.975.198,20
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	973.641,01	2.877.344,80
FUNDANA	3.610.999,00	6.407.526,06
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.560.323,02	2.927.429,15
Asociación Damas Salesianas	0,00	403.746,12
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	607.041,94	1.295.903,49
Proyectos Editoriales y Publicaciones	2.607.604,02	6.805.232,43
Otros Aportes	2.210.939,78	5.091.860,25
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	(0,00)	40.482,52
Eventos para la Comunidad	448.068,39	2.938.629,46
Presupuesto Participativo	345.000,00	1.012.395,03
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	69.145.626,22	226.551.870,20
Subsidios Comedores	54.337.810,36	174.792.987,90
Servicio Médico	783.494,96	4.109.644,94
Subsidio Estacionamiento Empleados	0,00	0,00
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	2.169.311,13	6.094.580,90
Préstamos Quirografarios	0,00	524,55
Transporte Intersedes y Nocturno	1.162.372,45	2.489.788,89
Venta de Vivienda entre Empleados	0,00	0,00
Contrato Colectivo	10.692.637,32	39.064.343,06
Aporte Voluntariado Corporativo	177.771,94	1.052.499,19
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	93.896.517,15	282.981.899,30



Presidente de la Junta Directiva
Marco Tulio Ortega V.

Vicepresidente de la Junta Directiva
Juan Carlos Escotet R.

Presidente Ejecutivo
Carlos Eduardo Millán S.

Directores
Juan Carlos Escotet R.
Marco Tulio Ortega V.
Miguel Ángel Marcano C.
Emilio Durán Ceballos
Carlos Eduardo Escotet A.
Carlos Alberto Escotet A.
Alfonso Prieto González

