



Informe Financiero 2024

Segundo Semestre



Índice

Situación Económica-Financiera • Segundo Semestre 2024	3
Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio	15
Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución	15
Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades	16
Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios	17
Defensor Del Cliente y Usuario Bancario	18
Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	19
Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia	20
Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias	21
Informe del Auditor Externo	21
Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad	21
Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.	22
Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución	27
 Información de Interés para los Accionistas	
Convocatorias	34
Gobierno Corporativo	35
Informe de los Comisarios	40
Informe de Gestión Corporativa	60



Situación Económica-Financiera

Segundo Semestre 2024

- ▶ Durante el segundo semestre de 2024, a través de los canales de atención nuestros clientes realizaron más de 1.929 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 27,81% respecto a igual lapso de 2023
- ▶ El activo total del Banco ascendió a Bs. 52.572 millones, ocupando el primer lugar en la banca privada y el segundo en el sistema, para un crecimiento semestral de 84,6%.

Nuestros valores corporativos fueron los anclajes fundamentales de la gestión del segundo semestre de 2024. Responsabilidad, innovación, calidad y confiabilidad –así como lo enunciamos en el Informe correspondiente al primer semestre de 2024–, fueron cruciales para cumplir con los retos expresados en la planificación financiera para este período.

Al cierre del año recibimos la Certificación Internacional PCI DSS, que ofrece un estándar de seguridad y confiabilidad mayor a nuestros clientes y relacionados.

Durante este lapso cosechamos los resultados de nuestros esfuerzos, materializados en los logros que hoy entregamos a todas nuestras audiencias de interés, accionistas, proveedores, clientes y colaboradores, en este ejercicio de transparencia.

La gestión semestral se concentró en nuestros tres pilares fundamentales: el aumento de nuestros activos productivos; dedicamos tiempo y esfuerzo a incrementar la transaccionalidad y profundizar la disciplina de eficiencia, manteniendo al Cliente como centro de nuestra atención.



Las condiciones fueron proclives para el mejor desempeño de las actividades económicas, apreciando un mayor dinamismo en la expansión del consumo, el comercio, la manufactura, la productividad, los ingresos petroleros y la recaudación tributaria; determinando, sin duda, una tendencia al crecimiento.

El activo total del Banco ascendió a Bs. 52.572 millones, ocupando el primer lugar en la banca privada y el segundo en el sistema, para un crecimiento semestral de 84,6%; nuestras captaciones alcanzaron Bs. 36.061 millones, manteniendo la primera posición de la banca privada, con un share de 13,1%.

Cumplimos cabalmente con nuestra razón de ser, la intermediación financiera, alcanzando el coeficiente que la mide 52,47% al cierre del año 2024, superior al promedio del sistema, destinando un importante volumen de recursos mediante el otorgamiento de 14.600 créditos al financiamiento de los principales sectores productivos del país, entre los cuales destacan: el comercio y la hostelería (48,18% de la cartera); la industria manufacturera (23,41%) y la actividad agrícola, pesquera y forestal (19,15%), culminando el período con un portafolio neto de Bs. 18.920 millones (36,0% del activo total), registrando el mayor crecimiento se-

Situación Económica-Financiera

Segundo Semestre 2024

mestral en términos absolutos de todo el sistema, con una participación de mercado de 15,55%.

Seguimos comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores a través de una serie de iniciativas de formación en el área bancaria, incluyendo las relacionadas con prevención de riesgos y cumplimiento, de acuerdo a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Como parte de la política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Banesco, durante este período la inversión social alcanzó un monto de Bs. 84.564.604,33, recursos orientados principalmente a las áreas de Salud y Educación y al bienestar de nuestro capital humano, realizando aportes a múltiples instituciones, a fin de impulsar sus proyectos en beneficio de la comunidad.

Mediante nuestro Programa de Formación de Microempresarios capacitamos a 6.442 emprendedores a nivel nacional, certificando 102.083 emprendedores desde el año 2008.

La Biblioteca Digital Banesco publicó cinco nuevos títulos para su descarga gratuita que abordan poesía venezolana; la historia del baloncesto en Venezuela; la nueva generación de profesionales de la gastronomía y la historia, a través de un recorrido por la vida de María Antonia Bolívar, hermana del Libertador. La Biblioteca estuvo también muy activa en Ferias Editoriales y eventos para la promoción de la lectura; así como la participación en el Simposio Internacional de RSE y Sostenibilidad 2024 de Venamcham y el Foro de Sostenibilidad Empresarial de Naciones Unidas.

Durante el segundo semestre de 2024, a través de los canales de atención nuestros clientes realizaron más de 1.929 millones de transacciones, lo que represen-



ta un aumento de 27,81% respecto a igual lapso de 2023, superando en el año 2024 los 3.490 millones de transacciones, con una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,78%.

La presencia nacional de nuestros productos y servicios está garantizada a través de 197 Puntos de Atención entre Agencias y Taquillas; 153.138 Puntos de Venta (POS) y 382 cajeros automáticos.

El centro de nuestra gestión diaria es el Cliente. Conocerlo demanda esfuerzos estratégicos constantes, realizando en 2024 un importante número de estudios, tanto a Personas Naturales como Jurídicas, orientados fundamentalmente hacia la experiencia de cliente; marca; calidad de servicio y satisfacción. Hicimos énfasis en varias áreas medulares: Una banca personalizada y proactiva. Nos mantuvimos a la vanguardia de la experiencia del cliente; comprendimos las necesidades individuales para ofrecer soluciones innovadoras.

Concentramos esfuerzos en optimizar y ampliar nuestros servicios de Banca Digital para atender a todos



Situación Económica-Financiera

Segundo Semestre 2024

los segmentos. Agilizamos el acceso a la banca en línea, con entrada directa al Portal Multipagos y simplificamos el proceso de afiliación a BanescOnline. Extendimos el alcance de BanescConecta para facilitar el envío de remesas internacionales.

Y para garantizar la alineación de nuestras acciones con los objetivos estratégicos del Banco, utilizamos métricas clave como el NPS y el eNPS. Identificamos oportunidades de mejora y tomamos decisiones informadas que beneficiaron tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores.

Al ser el nuestro un mercado cada vez más competitivo y exigente, en 2024 dimos un paso fundamental en transformación digital. Mantuvimos nuestro liderazgo en satisfacción del cliente, ofrecimos respuesta especialmente a los segmentos más jóvenes, y consolidamos nuestra posición como un banco innovador y centrado en el usuario.

La administración y gestión de riesgos en Banesco continúa enfocada en mantener más y mejores negocios, dentro de un marco de control robusto en políticas, metodologías y herramientas para la medición, control y mitigación de los riesgos inherentes a la actividad financiera, contribuyendo de esta forma, con el desarrollo productivo del país, a fin de generar valor a los accionistas, clientes y empleados. Seguimos las líneas estratégicas establecidas para el año 2024, promovimos el crecimiento rentable, manteniendo elevados estándares de calidad, y apoyando el cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos.

Cierra este segundo semestre de 2024 como un ejercicio interesante y que siembra –en nuestros equipos de trabajo, nuestros colaboradores y líderes–, la certeza de los desafíos que están por venir en un escenario cada vez más competitivo y retador.

En Banesco Banco Universal mantenemos la convicción de que cada día es un aprendizaje mayor, que logramos agregar a nuestra manera de ofrecer productos y servicios financieros a una sociedad cada vez más exigente y que demanda soluciones innovadoras y de calidad comprobada; además de exigir que nuestra gestión sea confiable y responsable.

Aquí estamos para dar inicio a un nuevo período en el que continuaremos ofreciendo nuestros más inteligentes esfuerzos por satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

A continuación, un acucioso lector podrá revisar los detalles de nuestra memoria financiera del segundo semestre del año 2024.

MARCO TULIO ORTEGA VARGAS

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL

La Economía Venezolana en el año 2024

- ▶ Según el Informe Mensual de la OPEP correspondiente a diciembre 2024, Venezuela produjo en promedio 998 mil barriles diarios (b/d), registrando un crecimiento de 196 mil b/d (+24,44%) respecto al cierre del año 2023.
- ▶ La base monetaria, por su parte, mostró un aumento en términos nominales, de 183,78% (Bs. 64.397 millones), desde Bs. 35.039 millones en diciembre de 2023 a Bs. 99.436 millones en la última semana de 2024.

El entorno durante el año 2024 estuvo caracterizado por cierto nivel de complejidad e importantes contrastes en cuanto al desempeño sectorial y regional, apreciándose mayor dinamismo durante los primeros seis meses; mientras en el segundo semestre se observó una elevada presión sobre los principales agregados monetarios y financieros, repercutiendo sobre las expectativas de los agentes económicos. No obstante, el balance anual es positivo, dada la expansión del consumo, el comercio, la manufactura, la producción, los ingresos petroleros y la recaudación tributaria.

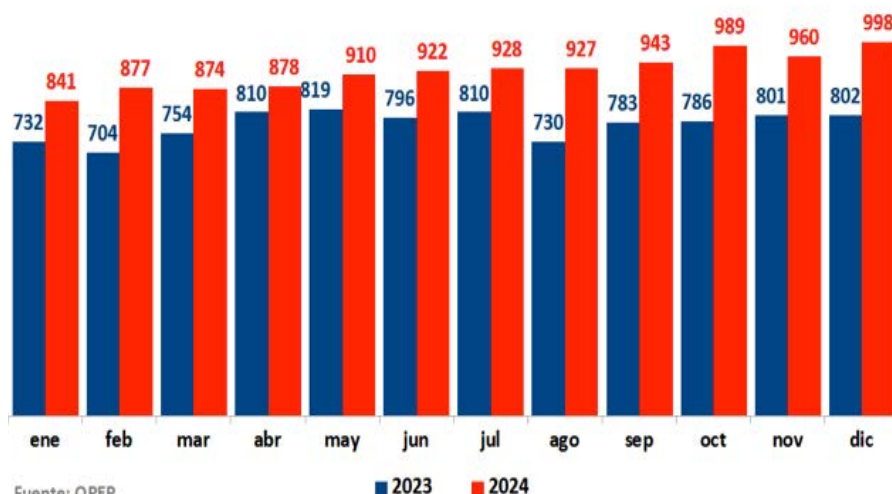


Factores como la mayor producción petrolera y el impulso de las exportaciones, impactaron favorablemente en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), el cual, según datos oficiales preliminares, ascendió a 9%, destacando los Sectores Minería (+21%), Petrolero (+14%); Construcción (+25,9%); Agricultura (+6,2%); Manufactura (+4,6%) y Comercio (+6,2%), con una tasa de inflación anual de 48%, la más baja en 12 años.

Según el Informe Mensual de la OPEP correspondiente a diciembre 2024, Venezuela produjo en promedio 998 mil barriles diarios (b/d), registrando un crecimiento de 196 mil b/d (+24,44%) respecto al cierre del año 2023.

Producción Petrolera Venezolana

(MILES DE BARRILES DIARIOS)



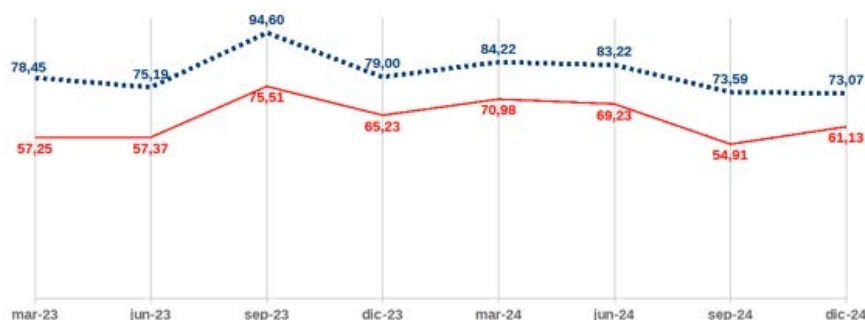
La Organización mantuvo sin cambios su pronóstico sobre el aumento del consumo mundial de crudo para 2025 (1,4% interanual); proyectando un aumento similar para 2026 (+1,36%). Se mantiene estable la estimación del crecimiento de la demanda global de petróleo, en 1,45 millones de barriles diarios.

La Economía Venezolana en el año 2024

El crudo Merey, referencia venezolana en la cesta OPEP, se cotizó en diciembre de 2024 en USD 61,13/barril, para un promedio anual de USD 65,26, ligeramente por encima de 2023 (USD 64,37/barril).

Precios Mercado Petrolero

(USD/BARRIL)



Fuente: OPEP

Las exportaciones venezolanas, por otra parte, reflejaron una variación interanual de 18,7% durante 2024, según el Informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), publicado en enero 2025, siendo nuestro país uno de los de mejor desempeño en el ámbito del comercio exterior en América Latina y el Caribe, explicado en buena medida, por los mayores volúmenes de petróleo enviados a Asia, especialmente a India, alcanzando USD 17.700 millones en 2024, conformados en 96% por exportaciones de crudo, las cuales generaron un ingreso estimado de USD 13.198 millones (+11,9% interanual).

El nivel de reservas internacionales totales ascendió a USD 10.266 millones, un incremento de 4,57% (USD 449 millones) comparado con el cierre de 2023 (USD 9.817 millones).

En cuanto a los agregados monetarios, la liquidez (M2) experimentó un crecimiento de 172,62% en 2024, in-

ferior al observado el año anterior (268,21%), pasando de Bs. 69.246 millones en 2023 a Bs. 176.614 millones en el último ejercicio, evolución acorde con las políticas monetarias y de gasto público implementadas por el Ejecutivo Nacional; no obstante, por factores estacionales, reflejó el impacto del pago de utilidades y bonos en el último trimestre del año.

La base monetaria, por su parte, mostró un aumento en términos nominales, de 183,78% (Bs. 64.397 millones), desde Bs. 35.039 millones en diciembre de 2023 a Bs. 99.436 millones en la última semana de 2024. Su peso dentro de la liquidez fue de 52,67% en promedio anual.

En diciembre de 2024, el tipo de cambio oficial concluyó en Bs. 51,93/USD, observándose una variación interanual de 44,54%, para un monto total por intervenciones cambiarias de USD 5.569 millones en el año.



El Sistema Bancario Venezolano

Segundo Semestre 2024

- ▶ **El patrimonio consolidado del sistema financiero cerró el período con una cifra de Bs. 126.775 (USD 2.441 millones), luego de un aumento interanual de 84,6%.**
- ▶ **El saldo de las cuentas en moneda extranjera ascendió a Bs. 94.855 millones (USD 1.823 millones), con una variación interanual de 48,70% y una mezcla de fondos de 65,58% en bolívares y 34,42% en divisas.**

El sistema financiero venezolano reafirmó una vez más su propósito de adaptarse a las características de un entorno cada vez más demandante y exigente, acorde a las necesidades de clientes y usuarios. De hecho, la Asociación Bancaria calificó el año 2024 como un período de innovación e inclusión para el sector, durante el cual se establecieron los ejes y prioridades estratégicas 2024-2026, entre los cuales cabe mencionar:

- ▶ Fomentar la inclusión y educación financiera
- ▶ Apoyar la transformación tecnológica
- ▶ Divulgar las mejores prácticas y estándares del sector bancario
- ▶ Promover la buena experiencia del cliente
- ▶ Propiciar una cultura de innovación
- ▶ Divulgar y promover los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)
- ▶ Impulsar y divulgar las mejores prácticas de la Sostenibilidad (ESG)
- ▶ Comunicar y cooperar con las autoridades, organismos supervisores, económicos y gremiales.



Tanto bancos públicos como privados, junto a los entes reguladores en la materia, promocionaron distintas iniciativas en beneficio de los usuarios del sistema, tales como la Campaña *La precaución es tu escudo. Protege tu tranquilidad*, mediante la cual se difundieron múltiples recomendaciones para evitar que las personas sean víctima del phishing o pesca de datos, así como la realización de programas educativos vía Online.

Igualmente, continuaron las actividades de colaboración para avanzar en procesos como la implementación del pago sin contacto (Contactless), sensibilización de los usuarios para la protección de sus datos, mayor inclusión, mejores prácticas en ciberseguridad, entre otros; todo ello a través de 16 Comités conformados y coordinados desde la Asociación, que incluyen más de 250 profesionales de los bancos miembros, en áreas como: Tecnología e Innovación, Gestión Humana, Tesorería, Ciberseguridad, Legal, Oficiales de Cumplimiento, Riesgo, Mercadeo y Comunicaciones, Créditos, Contraloría y Seguridad.

La mayor interacción entre entidades gubernamentales y privadas en todos los ámbitos ha sido provechosa para el desarrollo nacional, lográndose acuerdos que han contribuido a estimular el aparato

El Sistema Bancario Venezolano

Segundo Semestre 2024

productivo; así como a un mejor desempeño económico en general.

En particular, el sistema financiero ha evolucionado muy favorablemente, considerando la mayor importancia de la cartera neta en la estructura del balance consolidado, pasando a representar al cierre del segundo semestre de 2024, el 21,0% de los activos, observándose un incremento de 5,43 puntos porcentuales comparado con igual lapso de 2023, dada la significativa recuperación de la industria nacional, con un crecimiento en volumen de producción de 16,8% en el año, alcanzando la capacidad utilizada 47,8% en promedio en 2024, el nivel más elevado desde 2015, a lo cual debemos añadir el impulso de los créditos al consumo y de financiamiento de vehículos, entre otros.

Lo anterior contribuyó al aumento de 75,9% registrado por el activo total del mercado bancario, concluyendo el período con un monto de Bs. 579.946 millones, (USD 11.133 millones al tipo de cambio oficial de cierre de diciembre). Sin embargo, persiste el elevado nivel de concentración, ya que 5 instituciones representaron el 79,42% de los activos.

La cartera de créditos bruta, por otra parte, ascendió a Bs. 125.966 millones en el segundo semestre de 2024 (USD 2.425 millones), con una variación interanual de 138,6%, observándose mejoría del coeficiente de intermediación, promediando el sistema 44,15% (+7,5 puntos porcentuales vs. diciembre 2023). La tasa de morosidad disminuyó levemente, hasta 1,16%; mientras la cobertura para cartera inmovilizada presenta un nivel de 295,0%, luego de un incremento de 74,5 puntos porcentuales en comparación con junio 2024.

Las captaciones del público registraron un crecimiento semestral de 47,33% (Bs. 88.531 millones) e interanual de 97,21% vs. 2023 (Bs. 135.837 millones), con un saldo al cierre del año 2024 de Bs. 275.570 millones (USD 5.306 millones).

De los fondos captados, la Banca Privada concentra el 55,62%, y el 44,38% restante corresponde a la Banca Pública.





El Sistema Bancario Venezolano

Segundo Semestre 2024

El saldo de las cuentas en moneda extranjera ascendió a Bs. 94.855 millones (USD 1.823 millones), con una variación interanual de 48,70% y una mezcla de fondos de 65,58% en bolívares y 34,42% en divisas.

Desde un punto de vista agregado, la moneda nacional como medio de pago ha tomado mayor relevancia, el 75% de las transacciones se están efectuando en bolívares en las principales ciudades; lo cual evidentemente ha impulsado el uso de los canales electrónicos y digitales, en detrimento del efectivo en monedas y billetes, apreciándose un aumento de 13,1% en la cantidad de Puntos de Venta (POS) en el período enero–noviembre 2024 (último dato disponible); y una reducción de los cajeros automáticos (ATMs) en 6,2% en igual lapso, hasta 4.169 dispositivos a nivel nacional.

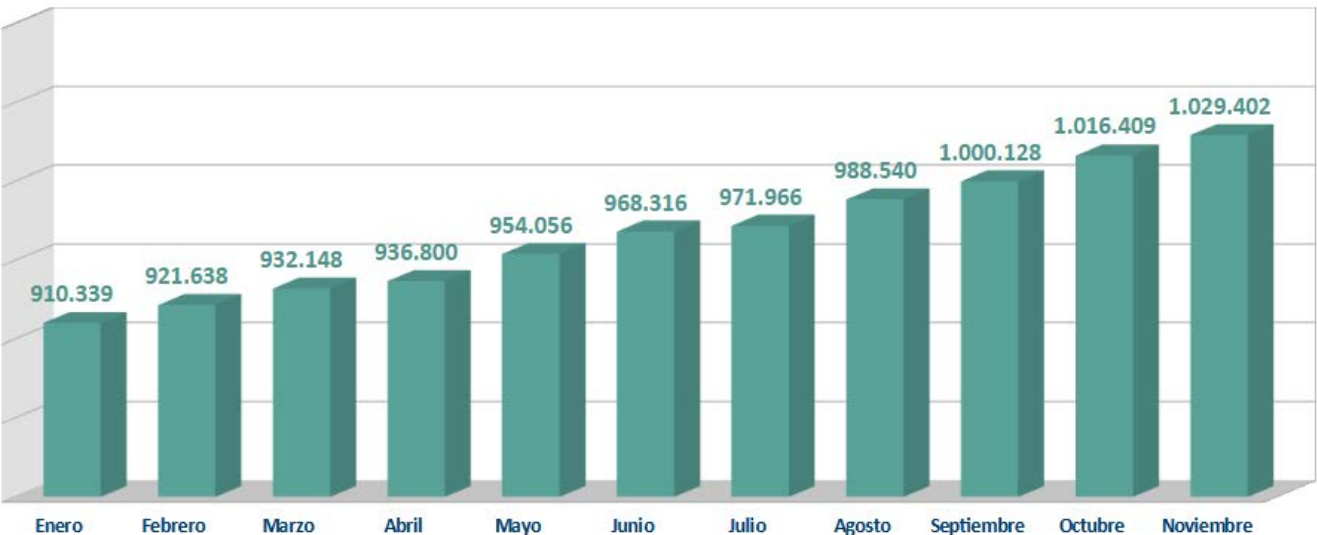


Datos del BCV correspondientes al acumulado a noviembre 2024 reflejan un crecimiento del número de transacciones electrónicas vs. año 2023, de 6,8% (+502.865.417 operaciones), superando los 7.903 millones; 51,1% de las operaciones se efectúan a través de POS, Pago Móvil (35,9%) y Web (8,0%).

Se evidencian importantes cambios en la dinámica transaccional, destacando los meses de julio y agosto, retomándose en septiembre de 2024 un nuevo impulso en el volumen de operaciones (+3,23%), luego del descenso de 8,05% observado en agosto, manteniéndose hasta noviembre la tendencia ascendente, en consonancia con la expansión del consumo y las mejores expectativas.

N° de POS (Puntos de Venta) • Año 2024

VARIACIÓN ACUMULADA ENERO-NOVIEMBRE 2024: +13,1%



Fuente: BCV • Cálculos propios



El Sistema Bancario Venezolano

Segundo Semestre 2024

Variaciones Intermensuales Transacciones

ENERO - NOVIEMBRE 2024



Fuente: BCV • Cálculos propios

No obstante, aún cuando los resultados son muy positivos, el requerimiento de encaje legal aumentó en 131,23% en el estrato de bancos universales, dado el repunte de los fondos captados, hasta ubicarse en Bs. 90.343 millones en diciembre, presionando la liquidez del sistema, cuya cobertura fue deficitaria durante algunas semanas; lo cual conllevó a una mayor actividad en el mercado overnight (créditos interbancarios), ascendiendo el monto negociado hasta Bs. 371.688,71 millones, para una tasa promedio en 2024 de 58,60%.

El patrimonio consolidado del sistema financiero cerró el período con una cifra de Bs. 126.775 (USD 2.441 millones), luego de un aumento interanual de 84,6%.

Las cuentas de resultado reflejaron variaciones positivas en las principales partidas respecto a diciembre del año anterior, destacando la contribución de los ingresos por cartera de créditos (Bs. 21.092 millones), habida cuenta del aumento reflejado en los últimos doce meses (+57,0%), contribuyendo al logro de un margen financiero bruto superior a los 18 mil millones de bolívares en el segundo semestre de 2024 (+57,15% vs. IIS2023).

Se mantuvo la importancia de los otros ingresos operativos, ascendiendo en el ejercicio a Bs. 61.052 millones, lo cual coadyuvó a la obtención de un resultado neto en el IIS2024 de Bs. 15.073 millones, acumulando en el año Bs. 22.814 millones (USD 502,8 millones).

La intensificación del uso de bolívares ha contribuido a la recuperación de los ingresos por comisiones; así como el avance del tipo de cambio favoreció los ingresos por operaciones de crédito.

En términos generales, los principales indicadores del sistema se mantuvieron estables durante el segundo semestre de 2024; resaltando el Rendimiento sobre Patrimonio (ROE), cuyo promedio fue de 26,35% vs. 23,09% al cierre del semestre anterior, como el ROA (Rendimiento sobre Activo Promedio), mostraron signos de recuperación (5,64% vs. 4,42% en junio 2024).



Banesco Banco Universal durante el Segundo Semestre 2024

- ▶ **La cartera de créditos neta ascendió a Bs. 18.920 millones (36,0% de los activos), experimentando una variación anual de 189,1% (+Bs. 12.375 millones), lo cual ubica a Banesco en el 2° lugar de la banca privada**
- ▶ **La gestión finalizó con indicadores de gestión muy favorables, destacando un Rendimiento sobre Activos (ROA) de 4,35% y sobre Patrimonio (ROE) de 34,64%, una amplia cobertura para cartera inmovilizada (1.163,59%) y un nivel de liquidez de 75,13%**

El activo total de Banesco se ubicó al cierre del ejercicio en Bs. 52.572 millones, ocupando el 1° lugar de la banca privada, con una participación de mercado de 9,1% y la 2ª posición en el sistema, ascendiendo 2 puestos en el ranking bancario en los últimos doce meses, luego de registrar un crecimiento semestral de Bs. 24.090 millones (84,6%) e interanual de Bs. 29.862 millones (131,5%), derivado principalmente del aumento de las disponibilidades en Bs. 16.091 millones respecto al año 2023, con un saldo de Bs. 27.093 millones al corte de diciembre de 2024, lo cual representa el 51,5% de los activos, dados los requerimientos de encaje legal.

La cartera de créditos neta ascendió a Bs. 18.920 millones (36,0% de los activos), experimentando una variación anual de 189,1% (+Bs. 12.375 millones), lo cual ubica a Banesco en el 2° lugar de la banca privada, con una cuota de mercado de 15,6%, equivalente a un aumento de 4,6 puntos porcentuales respecto al IS2024 y de 2,8 puntos vs. diciembre 2023.

Es importante destacar el incremento de 191,6% en préstamos brutos en los últimos doce meses (+Bs. 12.820 millones), situándose en Bs. 19.512 millones en diciembre de 2024, liquidando en todo el año



14.600 créditos, orientados fundamentalmente a los Sectores Comercial, Restaurantes y Hoteles (48,18%); Industria Manufacturera (23,41%) y Agrícola, Pesquero y Forestal (19,15%), alcanzando un coeficiente de intermediación en créditos netos de 52,47%, superior al promedio del sistema (44,15%); con un portafolio de excelente calidad (0,26% de morosidad) y un ratio de provisión para cartera bruta/cartera inmovilizada de 1.163,6%, por encima de la media del mercado (295,0%).

Las captaciones del público, por su parte, reflejaron incrementos de Bs. 14.204 millones (+65,0%) respecto al semestre precedente y de Bs. 20.455 millones (+131,1%) en el año 2024, elevando su saldo a Bs. 36.061 millones (13,1% de participación en el sistema y 1º lugar de la banca privada).

Dichos fondos estuvieron conformados en 95,34% por depósitos a la vista (Bs. 34.382 millones), de los cuales el 29,7% correspondió a depósitos denominados en moneda extranjera.



BanESCO Banco Universal durante el Segundo Semestre 2024

BanESCO Banco Universal, C.A., cuenta con un elevado nivel patrimonial (Bs. 8.187 millones) al cierre del año 2024, luego de un incremento de 138,2%, un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 24,29% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 35,67%, superando ampliamente los niveles requeridos legalmente.

En el Estado de Resultados de BanESCO correspondiente al segundo semestre del año 2024, se observa el logro de una utilidad neta de Bs. 1.161 millones, la cual sumada a la obtenida el semestre precedente, asciende a un beneficio neto anual de Bs. 1.353 millones.

Este desempeño es atribuible fundamentalmente al mayor ritmo de crecimiento de los otros ingresos operativos y de los provenientes de operaciones de crédito, contribuyendo al logro de un margen de intermediación financiera de Bs. 7.069 millones en la segunda mitad del año.



La gestión finalizó con indicadores de gestión muy favorables, destacando un Rendimiento sobre Activos (ROA) de 4,35% y sobre Patrimonio (ROE) de 34,64%, una amplia cobertura para cartera inmovilizada (1.163,59%) y un nivel de liquidez de 75,13%, acordes con los objetivos propuestos por la Institución, manteniendo un excelente posicionamiento en el sistema financiero y la preferencia de nuestros clientes.





Resumen Financiero

(Expresado en Millones de Bs.)	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Primer Semestre 2024	Segundo Semestre 2024
Total del Activo	14.343	22.710	28.482	52.572
► Disponibilidades	7.118	11.002	15.643	27.093
► Inversiones en Títulos Valores	498	1.326	1.042	1.077
► Cartera de Créditos Neta	4.253	6.545	7.749	18.920
► Cartera de Créditos Bruta	4.349	6.692	7.993	19.512
Captaciones del Público	8.683	15.606	21.857	36.061
Total del Patrimonio	3.251	3.437	2.904	8.188
Resultado Neto	1.273	329	191	1.161

Ratios (%)				
► Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	958,79	1.135,49	818,52	1.163,59
► Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,23	0,19	0,27	0,26
► Resultado Neto/Activo Promedio *	23,22	10,84	1,55	4,35
► Resultado Neto/Patrimonio Promedio *	88,27	49,96	12,39	34,64
► Liquidez	81,98	70,50	71,57	75,13

* Porcentajes Anualizados



Pronunciamiento de los Informes de Riesgo de Crédito

- **La calidad de la cartera de crédito mejoró en niveles de morosidad, al pasar de 0,27% (junio 2024) a 0,26% (diciembre 2024).**
- **Estos resultados continúan reafirmando la excelencia del Banco en el adecuado seguimiento y gestión de sus indicadores financieros.**

La gestión de Riesgo de Crédito durante el Segundo Semestre de 2024, reflejó resultados esperados de acuerdo a los límites de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva, registrando un crecimiento sostenido en niveles de cartera, y superando las exigencias legales mínimas de direccionamiento del crédito a la Cartera Productiva Única Nacional y a Microcréditos, contribuyendo a la dinamización de los sectores productivos del país.

La calidad de la cartera de crédito mejoró en niveles de morosidad, al pasar de 0,27% (junio 2024) a 0,26% (diciembre 2024), incrementando la cobertura de las provisiones, de 818,52% a 1.163,59% al compararlos con junio 2024.

Estos resultados continúan reafirmando la excelencia del Banco en el adecuado seguimiento y gestión de sus indicadores financieros, a través de la mejora



continua de las herramientas analíticas disponibles para la medición y anticipación del riesgo, fortaleciendo la efectividad de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del crédito, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos contratos, y procurando la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial de los mismos.

De la misma forma, se mantuvo durante el Segundo Semestre de 2024 la implementación de esquemas de umbrales y alertas por sectores económicos dentro de la cartera de crédito, con el fin de controlar los niveles de 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 Segundo Semestre de 2024, la Junta Directiva decidió

sobre la aprobación de (41) cuarenta y un 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



Banco Universal

R.I.F. J070133805

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 Marciano C.

Enilio Durán Ceballos

Carlos Eduardo Escotet A.

Carlos Alberto Escotet A.

Alfonso Prieto González

María Clara Álvarez Hurtado

COMISARIOS

Emilio A. Ladera M.

Antonio Ramón Lobo Z.

AUDITORES EXTERNOS

Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados

(FORVIS MAZARS)

Patrimonio Bs.

8.187.618.507,41

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO	Diciembre-24	Diciembre-23
DISPONIBILIDADES	27.092.864.198	11.002.215.444
Efectivo	7.203.535.617	5.327.694.413
Banco Central de Venezuela	17.160.103.705	3.842.662.752
Bancos y otras instituciones financieras del país	0	264.777.266
Bancos y corresponsales del exterior	2.728.649.895	1.567.114.592
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	867.815	172.456
(Provisión para disponibilidades)	(292.834)	(206.035)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	1.077.244.648	1.325.869.883
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	707.739.114
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	13.883	11.465
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	255.757.283	156.749.759
Inversiones de disponibilidad restringida	821.473.482	461.369.545
Inversiones en otros títulos valores	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	18.919.766.552	6.544.735.725
Créditos vigentes	19.460.753.168	6.578.993.209
Créditos reestructurados	0	0
Créditos vencidos	15.532.734	12.965.610
Créditos en litigio	35.331.412	0
(Provisión para cartera de créditos)	(591.850.762)	(147.223.094)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	203.210.491	78.654.560
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	106	582.763
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	191.146.162	78.150.886
Comisiones por cobrar	16.599.953	927.389
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(4.535.730)	(1.006.470)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	39.184.474	16.624.435
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	39.184.474	16.624.435
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	1.076.433	5.093
BIENES DE USO	1.463.969.834	816.238.088
OTROS ACTIVOS	3.775.066.922	2.925.802.709
TOTAL DEL ACTIVO	52.572.383.552	22.716.145.945

PASIVO Y PATRIMONIO	Diciembre-24	Diciembre-23
PASIVO	36.060.971.857	15.605.618.998
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	36.060.971.857	15.605.618.998
Depósitos a la Vista	34.381.885.609	14.746.648.753
Cuentas corrientes no remuneradas	16.543.717.451	6.300.100.031
Cuentas corrientes remuneradas	6.979.867.899	2.886.634.396
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0	0
Depósitos y certificados a la vista	630.601.996	251.086.612
Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	10.227.878.263	5.308.827.714
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0
Otras obligaciones a la vista	101.076.839	98.990.941
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	1.578.009.409	756.475.417
Depósitos a plazo	0	3.503.887
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	273.209.847	367.940.021
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	273.209.847	367.940.021
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	18.031.806	3.134.236
Gastos por pagar por captaciones del público	17.796.862	3.134.236
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	234.944	0
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	8.032.551.516	3.296.805.750
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0
TOTAL DEL PASIVO	44.384.765.045	19.273.499.005
GESTIÓN OPERATIVA	0	0
PATRIMONIO	8.187.618.507	3.436.646.940
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	52.572.383.552	22.716.145.945
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	602.467.750	349.235.735
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	346.083.612	225.625.054
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	6.896.144	3.332.222
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	65.316.561.364	48.856.652.231
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0
ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS SOBERANOS	0	0

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/07/2024 al 31/12/2024 Y DEL 01/07/2023 al 31/12/2023

	Diciembre-24	Diciembre-23
INGRESOS FINANCIEROS	2.722.158.465	1.870.354.406
Ingresos por disponibilidades	39.717.694	12.163.657
Ingresos por inversiones en títulos valores	224.662.442	22.718.282
Ingresos por cartera de créditos	2.454.080.267	1.833.554.482
Ingresos por otras cuentas por cobrar	3.752.062	1.917.985
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	304.613.726	197.953.303
Gastos por captaciones del público	294.634.071	162.000.605
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	9.979.655	35.952.698
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	2.417.544.739	1.672.401.103
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	2.960.826	1.786.977
Gastos por incoobrabilidad y desvalorización de activos financieros	367.035.199	56.572.773
Gastos por incoobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	366.940.896	56.516.636
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	94.333	56.137
MARGEN FINANCIERO NETO	2.053.470.263	1.617.615.307
Otros ingresos operativos	5.593.841.253	2.652.650.679
Otros gastos operativos	578.724.866	263.708.900

(Expresado en Bolívares)

	Diciembre-24	Diciembre-23
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	7.068.586.753	3.986.557.086
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	4.933.048.787	2.989.674.507
Gastos de Personal	1.162.514.637	759.303.397
Gastos Generales y Administrativos	3.770.534.150	2.230.371.110
MARGEN OPERATIVO BRUTO	2.135.537.966	996.882.579
Ingresos por bienes realizables	50.002.212	5.958.804
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	32.972.717	10.515.695
Gastos por bienes realizables	1.349.058	30.674
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	649.690.372	437.161.218
MARGEN OPERATIVO NETO	1.567.473.465	576.165.186
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	10.342.856	5.018.491
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	1.557.130.609	571.146.695
Impuesto sobre la renta	395.733.334	241.867.841
Resultado Neto	1.161.397.275	329.278.854
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	165.000.000	0
Utilidades Estatutarias	0	19.756.700
Junta Directiva	0	19.756.700
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	1.130.000	305.000
RESULTADOS ACUMULADOS	995.267.275	309.217.154
Aporte LOD	16.459.587	6.792.169

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	165.000.000	0
Utilidades Estatutarias (Junta Directiva)	0	19.756.700
Reserva por otras disposiciones	1.130.000	305.000
Superávit Restringido	502.459.071	166.639.436
Superávit por Aplicar	492.808.204	142.588.716
Resultado Neto	1.161.397.275	329.278.854



Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

Diciembre 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 Segundo Semestre de 2024 se reportaron 26.870 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 74.650.663. Fueron gestionados 20.753, de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 3.452, con un reintegro de Bs. 12.937.210.

Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en dicho lapso, 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 99,63%.

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	
► Julio	370	877.535	877.085	2.609	3.370.659	1.002	12.340.777	99,76%
► Agosto	510	9.070.523	9.065.766	3.270	6.263.037	449	888.934	99,42%
► Septiembre	646	442.845	441.533	2.420	4.130.461	1.496	1.803.465	99,71%
► Octubre	970	952.050	951.450	3.282	6.631.902	1.317	2.923.239	99,72%
► Noviembre	507	769.750	768.370	2.679	8.612.666	1.041	3.782.710	99,18%
► Diciembre	388	834.056	833.006	3.041	7.703.210	812	3.252.844	99,97%
Total II Sem	3.452	12.946.759	12.937.210	17.301	36.711.935	6.117	24.991.969	99,63%

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

Mes de Reporte	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Cuenta de Ahorro		Cuenta Corriente		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
Julio	26	17.238	262	263.978	5	4.500	2.507	16.303.254	1.181	—
Agosto	39	39.814	346	183.045	3	4.700	2.438	15.994.935	1.464	—
Septiembre	39	32.503	674	614.759	1	130	2.579	5.729.380	1.269	—
Octubre	73	51.559	733	1.221.839	1	130	3.410	9.233.663	1.352	—
Noviembre	53	79.714	433	6.682.331	—	—	2.599	6.403.069	1.142	11
Diciembre	28	36.115	416	3.280.913	—	—	2.725	8.473.072	1.072	11
Total II Sem	258	256.943	2.864	12.246.865	10	9.460	16.258	62.137.373	7.480	22

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



Defensor del Cliente y Usuario Bancario

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.



Los casos no admitidos a trámite (481) 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.

Al cierre del Semestre II de 2024, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 702 casos por Bs. 4.274.347.

TABLA 1: SOLICITUDES ADMITIDAS POR ESTATUS

Solicitudes Admitidas	Casos	%	Bs.	%
Procedentes	7	3	57.310	1
Parcialmente procedentes	0	0	0	0
No procedentes	181	82	4.217.037	99
Total Solicitudes Monetarias	188	85	4.274.347	100
Solicitudes No Monetarias (Servicio)	33	15	N/A	N/A
Total	221	100	4.274.347	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	118	63	340.225	8
2	Transferencia errónea	21	11	471.156	11
3	Transferencias Internet no reconocidas	9	5	2.500.110	58
4	Operación rechazada por negociación no concluida	9	5	140.158	3
5	Inconvenientes con Banesco Pagos	7	4	212.328	5
6	Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco	7	4	10.291	0
7	Pagos, Multipagos y Recargas No Reconocidas	5	3	43.028	1
8	Retiro de efectivo no dispensado por un Cajero Automático	2	1	336.789	8
9	Débitos no reconocidos presunto fraude en Biopago	2	1	2.673	0
10	Consumo no reconocido presunto fraude Tarjeta de Crédito	2	1	1.502	0
11	Validación Transferencia no abonada en Banco Destino	1	1	198.000	5
12	Inconvenientes con BanescOnline Otros Pagos / Impuestos	1	1	7.885	0
13	Compra Fallida o Duplicada en Biopago	1	1	6.396	0
14	Reverso de Autorizaciones pendientes en Tarjeta de Crédito	1	1	3.110	0
15	Retiro de efectivo no dispensado por un Cajero Automático	1	1	440	0
16	Consumo no reconocido presunto fraude Tarjeta de Crédito	1	1	255	0
Total		188	100	4.274.347	100

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



Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

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

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se establecieron las “Normas Relativas a la Aplicación de la Revaluación de Activos en las Instituciones Bancarias” mediante la cual, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario instruye que el importe de la Revaluación “no podrá superar el total del Patrimonio Primario (Nivel I) de la Institución considerando los parámetros establecidos en la Norma que regula el cálculo del Índice de Adecuación Patrimonial Total. De igual manera, indica en su Art. 6 que “El registro del importe de la revaluación de activos en el rubro del Activo se realizará en las cuentas y subcuentas establecidas en el Manual de 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 diciembre de 2024 y junio de 2024, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Dic. 2024	Jun. 2024
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	24,29%	14,68%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	35,67%	25,36%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	34,66%	23,36%

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

Al 31 de Diciembre de 2024

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en el Sector Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con el 48,18%, seguido por Industria Manufacturera con 23,41% y el Sector Agrícola, Pesquero y Forestal con 19,15%.

| Expresado en Bs.

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurado	Vencido	Litigo	Total	% Participación
► Agrícola, Pesquera y Forestal	3.699.577.906	—	1.298.362	35.331.412	3.736.207.680	19,15 %
► Explotación de Minas e Hidrocarburos	389.509	—	—	—	389.509	0,00 %
► Industria Manufacturera	4.565.612.864	—	2.791.855	—	4.568.404.719	23,41 %
► Electricidad, Gas y Agua	779.013	—	—	—	779.013	0,00 %
► Construcción	74.603.226	—	—	—	74.603.226	0,38 %
► Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	9.393.604.982	—	7.389.747	—	9.400.994.729	48,18 %
► Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	187.463.629	—	—	—	187.463.629	0,96 %
► Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales	1.464.027.517	—	3.861.216	—	1.467.888.733	7,52 %
► Servicios Comunales, Sociales y Personales	74.694.522	—	191.553	—	74.886.075	0,38 %
Total Cartera Bs.	19.460.753.168	—	15.532.733	35.331.412	19.511.617.313	100,00 %



Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre del mes de diciembre 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)
- ▶ 153.138 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- ▶ 382 Cajeros Automáticos (139 monofuncionales y 243 multifuncionales).

Informe del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al Segundo 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	Dic. 24	Jun. 24	Dic. 23	Jun. 23
1. PATRIMONIO				
▶ (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	24,29 %	14,68 %	19,00 %	29,83 %
▶ Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	379,65 %	642,58 %	407,83 %	278,28 %
2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS				
▶ Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	3,03 %	2,19 %	2,20 %	2,20 %
▶ Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,26 %	0,27 %	0,19 %	0,23 %
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *				
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	65,88 %	71,28 %	77,13 %	66,48 %
▶ (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	192,08 %	226,19 %	123,36 %	86,12 %
4. RENTABILIDAD *				
▶ Resultado Neto / Activo Promedio	4,35 %	1,55 %	10,84 %	23,22 %
▶ Resultado Neto / Patrimonio Promedio	34,64 %	12,39 %	49,96 %	88,27 %
5. LIQUIDEZ				
▶ Disponibilidades / Captaciones del Público	75,13 %	71,57 %	70,50 %	81,98 %
▶ (Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	75,13 %	73,01 %	75,04 %	82,56 %

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



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

Segundo Semestre 2024

I. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, 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 julio de 2024 y el 31 de diciembre 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 Resolución 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.

II. Criterios de Funcionamiento

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

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

- ▶ La estructura y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna se ajusta a la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”.
- ▶ Para la función de aseguramiento se consideran las normas establecidas por la Superintendencia de las



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

Segundo Semestre 2024

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 de Auditoría.
- El Plan Operativo 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, así como de los planes de acción definidos para su mitigación y control, incluyendo un reporte semestral al Comité de Riesgo.
- Las pruebas de auditoría se diseñan para la evaluación de la efectividad del Ambiente de Control Interno, con el fin de dar seguridad razonable de si los riesgos están adecuadamente administrados, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos.
- Se efectúa seguimiento de las estrategias de mitigación y control definidas por las áreas responsables para la gestión de los riesgos identificados, y se realiza la verificación de cada estrategia implementada garantizando el cierre del ciclo de aseguramiento.

III. Alcance y Cobertura de la Gestión

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

- Eficacia del ambiente de control interno, al desafiarse la ejecución y funcionamiento de las actividades de control incorporadas en los procesos, con la finalidad de establecer si los riesgos se encuentran razonablemente administrados de acuerdo a la estrategia corporativa, y si el funcionamiento de la Organización se corresponde con la estructura de gobierno definida.
- Cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria, al evaluar que las políticas, normas y procedimientos se ajustan a lo establecido en las leyes vigentes, y a las normativas prudenciales contenidas en las resoluciones, circulares y oficios emanados por la 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 auditorías efectuadas durante el segundo semestre de 2024 dieron cobertura a los siguientes aspectos:

1. GESTIÓN DE RIESGO

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



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

Segundo 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.

2. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LC/FT/FPADM

Se ejecutaron las auditorías planificadas incluidas en el “Programa Anual de Evaluación y Control”, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 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) y del Programa de Adiestramiento.
- Suficiencia del Programa de Cumplimiento contra LC/FT/FPADM y de los procesos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM.
- Efectividad del proceso de Monitoreo de PCLC/FT/FPADM y la razonabilidad de su cobertura y alcance.
- Estructura y funcionamiento del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR).
- Validación del cumplimiento de la Política “Conozca su Cliente” y verificación de los procesos de registro de datos y conformación de expedientes de apertura de cuentas financieras.

3. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Evaluación de las plataformas tecnológicas que habilitan los servicios de Banca Móvil Unificada, BanescOnline (BOL), BanescOnline Empresas (BOLE) y MoneyGram (remesas).
- 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”.

4. 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.
- Completitud e integridad de la generación y envío de los Archivos de Transmisión (AT) y formularios regulatorios de las operaciones de crédito.

5. TESORERÍA

- Cuadre de los registros y saldos contables de los títulos valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros.
- Validación de la razonabilidad de los procesos contables y operativos asociados a la gestión de Tesorería.
- Completitud e integridad de la generación y envío de los Archivos de Transmisión (AT) y formularios regulatorios de las operaciones de Tesorería.
- Evaluación del proceso de liquidación de bonos.



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

Segundo Semestre 2024

6. DISPONIBILIDADES / CAPTACIONES

- Arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en la bóveda principal y las agencias.
- Validación de la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables del efectivo con respecto al físico en custodia.
- Evaluación de los procesos de control asociados a la custodia y manejo del efectivo.
- Evaluación del manejo contable y operativo del Servicio de Recaudación de Impuestos y Aliados Comerciales.

7. PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS

- Cuadre contable y conciliación de las operaciones de remesas procesadas a través de la plataforma MoneyGram.
- Conciliación y cuadre contable de las cuentas de Controversias y Representaciones TDC y TDD.
- Verificación de la razonabilidad del cobro y registro de las tarifas y comisiones.

8. ESTADOS FINANCIEROS

- Razonabilidad de los estados financieros y su adecuación con las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras de SUDEBAN.
- Razonabilidad del cálculo del índice de capital de riesgo y de los indicadores financieros.
- Cuadre contable de las cuentas que componen los rubros de (i) Patrimonio, (ii) Captaciones y (iii) Otros Activos.

9. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

- Cumplimiento de la Resolución N° 049.20 "Normas que regulan el servicio de puntos de venta y la con-

tratación con proveedores que efectúen su comercialización".

- Evaluación de la gestión operativa de la Red de Agencias.

10. OTROS ASPECTOS

- Evaluación de la gestión del portafolio de proyectos.
- Evaluación de los procesos operativos, administrativos y contables de la gestión del producto de Fideicomiso.
- Evaluación de la Gestión de Atención al Cliente.
- Razonabilidad del Informe de Sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

IV. Resultados de la Evaluación de Control Interno

Durante el período comprendido desde el 01/07/2024 al 31/12/2024, se reportaron como culminadas un total de cincuenta y dos (52) auditorías de aseguramiento del Plan Operativo, obteniéndose los siguientes resultados:

Calificación de las Auditorías		
Excelente	27	52%
Satisfactorio	20	38%
Mínimo Requerido	5	10%
	52	100%
Observaciones		
Alto	25	27%
Moderado	39	41%
Bajo	30	32%
	94	100%
Planes de Acción		
Implementadas	82	55%
En Gestión	67	45%
	149	100%



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

Segundo Semestre 2024

Como resultado de la ejecución de las pruebas incluidas en los programas de aseguramiento aplicadas en las auditorías, se identificaron, comunicaron y formalizaron noventa y cuatro (94) observaciones, las cuales se encuentran relacionadas principalmente a la gestión y ejecución de los procesos.

Las unidades responsables definieron ciento cuarenta y nueve (149) 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 segundo 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.

V. Conclusión

Sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías de aseguramiento ejecutadas durante el segundo semestre de 2024, se observó que se tienen formalmente establecidas políticas, normas y procedimientos que facilitan el control interno, la gestión de riesgo y el gobierno.

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

Considerando lo anterior, y limitado a la cobertura y alcance de las revisiones efectuadas durante el segundo semestre de 2024, se concluye que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno adecuado a sus características y dimensiones, observándose una administración razonable de los riesgos inherentes.

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



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Asamblea de Accionistas	
Fecha Recepción	Oficios
3/9/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04641: Sudeban se pronuncia sobre la Designación de la Junta Directiva y otros cargos correspondientes a la Asamblea del 18/03/2024.
13/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05987: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 23/09/2024
13/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05988: Sudeban emite consideraciones sobre el ajuste del valor nominal de sus acciones y la modificación de sus estatutos sociales.
13/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05991: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 23/09/2024 9:30am
13/9/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-05992: Sudeban emite consideraciones sobre los Recaudos de Asamblea consignados, en materia de PCLC/FT/FPADM
19/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-06050: Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 23/09/2024
6/11/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-07187: Sudeban emite consideraciones a la comunicación enviada en respuesta al Oficio 06050, relacionada con los recaudos de la Asamblea de Accionistas celebrada el 23/09/2024
9/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08559: Sudeban emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 14/05/2024
16/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08855: SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23/09/2024
18/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08956: SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23/09/2024
18/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08961: SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 23/09/2024
23/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09021: SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23/09/2024



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Visitas de Inspección	
Fecha Recepción	Oficios
10/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-04263: Sudeban notifica el inicio de la Inspección General.
10/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-04264: Sudeban notifica el inicio de la Inspección General. (Requerimientos iniciales)
16/8/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05252: Sudeban autoriza 3 funcionarios en el marco de la Inspección General
13/9/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-05990: Sudeban informa los resultados obtenidos en la visita de Inspección a la UPCLC/FT/FPADM
17/10/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-06825: Sudeban emite sus consideraciones sobre Visita de Inspección Especial UPCLC/FT/FPADM
29/11/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08153: Sudeban emite el informe de los resultados parciales obtenidos en la Inspección General con fecha de corte al 30/06/2024
18/12/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-08960: Sudeban emite sus consideraciones sobre Visita de Inspección Especial UPCLC/FT/FPADM

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
1/7/2024	OFICIO SIB-II-GGR-04012: Sudeban solicita la transmisión del AT50 "Comisiones por Servicios"
1/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04043: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el control de cambio denominado: Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM Producción julio 2024
1/7/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04038: Sudeban emite consideraciones sobre la designación del ciudadano Carlos Eduardo Millán Sánchez como Presidente Ejecutivo del Banco.
3/7/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04157: Sudeban acusa recibo de la información remitida por el Banco sobre el cierre de las Agencias.
4/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04179: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual Fix (Program Temporary Fix PTF's) Julio 2024
9/7/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04260: Sudeban no tiene objeción que formular sobre las designaciones de Carlos Eduardo Temístocles Millán Sánchez, Marco Tulio Ortega Vargas y Juan Carlos Escotet Rodríguez.
12/7/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04399: Sudeban acusa recibo de la información remitida por el Banco sobre el cierre de las Agencias.
15/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04422: Sudeban emite consideraciones sobre la tecnología de respuesta rápida QR
17/7/2024	OFICIO SIB-II-CCSB-04559: Sudeban se pronuncia sobre la comunicación emitida por el Banco, mediante la cual se da respuesta al Oficio N° SIB-II-CCSB-03239 de fecha 23/05/2024, en materia de Calidad de Servicio



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
31/7/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-04769: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual Fix (Program Temporary Fix PTF's) Agosto 2024
5/8/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-04890: Sudeban acusa recibo de la información remitida por el Banco sobre el Servicio financiero "Recepción de Remesas Internacionales MoneyGram"
15/8/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-05240: Sudeban no tiene objeción que formular sobre la ampliación del servicio financiero denominado "Recepción de Remesas Internacionales"
15/8/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-05241: Sudeban no tiene objeción que formular sobre la ampliación del servicio "Recepción de Remesas Internacionales"
23/8/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05362: Sudeban autoriza la maniobra denominada: Actualización para la migración físicas y lógicas de la plataforma de comunicación de la aplicación IST Switch
29/8/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05517: Sudeban emite consideraciones sobre la amortización de los gastos de consultorías externas para la implementación del Core de Tarjetas
6/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-05889: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Simulacro Integral de Servicios Críticos Septiembre 2024.
13/9/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-05978: Resultados de la validación de la Evaluación de Riesgo 2024 en materia de PCLC/FT/FPADM.
13/9/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-05957: Sudeban autoriza el aumento del Capital Social del Banco acordado en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 20/06/2023
18/9/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-06020: Sudeban se pronuncia sobre la solicitud de cierre de las agencias Plaza Las Américas (0046) y Sambil Margarita (0701)
19/9/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06062: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la actividad: "Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de FIX (Program Temporary FIX PTF's)"
4/10/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06410: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM octubre 2024
7/10/2024	OFICIO SIB-II-CSB-06279: Sudeban emite consideraciones sobre el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y el Usuario del primer semestre de 2024
10/10/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06623: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix durante el Período octubre 2024
16/10/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-06738: Sudeban acusa recibo del Acta de Junta Directiva con las designaciones del Presidente Ejecutivo, Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva del Banco
16/10/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-06756: Sudeban informa que no tiene objeciones que sobre la presentación del oficio SIB-DSB-OPCLC-05978 ante Junta Directiva



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Oficios
18/10/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-06862: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la actualización para las migraciones físicas y lógicas de la plataforma de comunicación de la aplicación IST/Switch desde la Red Nexus actual a la Red ACI"
23/10/2024	OFICIO SIB-DSB-OPCLC-06978: Sudeban acusa recibo de respuesta al oficio SIB-DSB-OPCLC-05992
28/10/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-07031: Sudeban acusa recibo de comunicación de traslado de la Agencia C.C. Líder (0333)
31/10/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07129: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Suicheo a Contingencia del servicio ATM/OPEN2
1/11/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07174: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix durante el Periodo noviembre 2024
19/11/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-07662: Sudeban ratifica su decisión previa de no proceder con la designación del ciudadano Juan Carlos Azuaje Hernández como Director Suplente de la Junta Directiva del Banco
19/11/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07658: Sudeban ha emitido observaciones sobre la arquitectura del Portal "Mis Solicitudes"
22/11/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-07776: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM diciembre 2024
5/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-08309: Sudeban autoriza al Banco a ejecutar el Plan de mantenimiento mensual para el proceso de base de datos (Depuración de archivos S1020F7D) diciembre 2024
5/12/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-08321: Sudeban ratifica su decisión sobre el cierre de la agencia Ciudad Traki Upata (0961)
5/12/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-08304: Sudeban autoriza la promoción denominada "Programa Permanente Pago Móvil Premiado"
17/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08939: Sudeban autoriza no registrar la amortización del descuento de los títulos valores PDVSA 2027 y 2037 y los Bonos Globales 2027
23/12/2024	OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-09015: Sudeban emite sus consideraciones sobre la solicitud de incorporación del dispositivo "Mobile Point Of Sale (MPOS)" al servicio de Punto de Venta
27/12/2024	OFICIO SIB-II-GGR-GA-09121: Sudeban autoriza el cierre de las agencias Plaza Las Américas (0046) y Sambil Margarita (0701)



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Circulares
3/7/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-04136: Sudeban instruye la adecuada atención y optimización de los servicios bancarios prestados a los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad
4/7/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-04169: Sudeban informa que decidió extender el diferimiento del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 24 al 31 de la Resolución N° 136.15
22/7/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-04608: Instrucciones relacionadas con en el Proceso de Congelamiento de los Ambientes Productivos
31/7/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-04771: Sudeban Informa la Extensión del lapso para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación
24/9/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-06136: Sudeban informa nueva versión de la Extranet Bancaria
23/10/2024	CIRCULAR SIB-II-CD-GGR-GNP- GIDE-06976: Sudeban solicita información mensual sobre la Cartera de Créditos y Otras Colocaciones
23/10/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-06975: Sudeban solicita información mensual sobre las Jornadas de Capacitación o formación dirigidas a Emprendedores
30/10/2024	CIRCULAR SIB-II-CD-GGR-GNP-GIDE-07069: Sudeban solicita el envío de información sobre movimientos diarios de la cartera de créditos bruta
31/10/2024	CIRCULAR SIB-DSB-CJ-OD-06154: Sudeban informa el calendario de días feriados bancarios del año 2025
28/11/2024	CIRCULAR SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08103: Sudeban emite instrucciones relacionadas con el proceso de congelamiento de los ambientes productivos
2/12/2024	CIRCULAR SIB-II-CD-GGR-GNP-08234: Sudeban solicita información mensual sobre los Créditos Liquidados para la Adquisición de Vehículos
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08868: Sudeban notifica la modificación del Manual de Especificaciones Técnicas AT45 Detalle de Créditos Liquidados
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08869: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT37 Transferencias Electrónicas
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08870: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT28 Liquidez
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08871: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT30 Adquisición y Venta de Bienes recibidos en Pago



Comunicaciones de la Sudeban

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

Segundo Semestre 2024

Otros	
Fecha Recepción	Circulares
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08873: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT50 Comisiones por Servicio
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08874: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT49 Operaciones de Pago Móvil y Biopago
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08872: Sudeban notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT36 Líneas de Crédito de utilización Automática
17/12/2024	CIRCULAR SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08867: Sudeban notifica la actualización del Manual General de Tablas



Información de Interés para los Accionistas



Convocatorias

Banesco Banco Universal, C.A.

Capital Suscrito y Pagado
Bs. 682.000.000.00

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 24 de marzo de 2025 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 el siguiente punto:

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 2024.

SEGUNDO: Considerar y resolver, sobre la propuesta de decreto, distribución y pago de dividendos en efectivo a los accionistas.

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, 24 de febrero de 2025
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 24 de marzo de 2025 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 el siguiente punto:

PRIMERO: Considerar y resolver acerca del aumento de capital social del Banco mediante: (i) el decreto, distribución y pago de dividendo en acciones; y (ii) el aporte en efectivo de los accionistas, a los fines de dar cumplimiento a lo previsto en la Resolución 029.23 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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.

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, 24 de febrero de 2025
RIF: J07013380-5



Gobierno Corporativo

Segundo Semestre 2024

- **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 diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.**

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 del Comisario; 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 Sociales en las materias expresadas; vii) decidir sobre el decreto de dividendos

Gobierno Corporativo

Segundo Semestre 2024

y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; 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, este comité vela por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y directrices establecidas y aprobadas por la Junta Directiva, actuando por delegación de la misma. Le corresponde: (i) asegurar la consecución de las metas del Banco; (ii) aprobar los temas más relevantes relacionados con la administración de los



Gobierno Corporativo

Segundo Semestre 2024

bienes muebles e inmuebles; (iii) realizar el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros, procurando una mejora continua de los procesos.

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

Segundo 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 órgano asesor responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez para 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.

Gobierno Corporativo

Segundo Semestre 2024

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, 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; (iv) cumplimiento de regulaciones; (v) viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vi) velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas, y (vii) asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, en la ejecución de los proyectos y el retorno de la inversión (promesa de valor).

COMITÉ DE GESTIÓN

PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de dirigir y gobernar los procesos de 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.

Segundo Semestre 2024 • 31 de Diciembre de 2024

CARACAS, 07 DE FEBRERO DE 2025

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 de Banesco Banco Universal, C.A., celebrada en fecha 23 de septiembre de 2024, 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 presentar el Informe Semestral, el cual abarca el semestre comprendido entre 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024; adjunto a los Informes de los Auditores Independientes Adrianza, Rodríguez, Céfaló & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars) emitidos en fecha 07 de febrero de 2025, 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 dirección 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 los 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: Estados Financieros desde el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y del Comité de Riesgos, Comité de Auditoría Interna, Comité de Activos y Pasivos, Informes y Programas de Auditoría Interna y revisión en materia de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, 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 31 de diciembre de



Informe de los Comisarios

Segundo 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 07 de febrero de 2025, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

- I. Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y Dictamen de los Contadores Públicos Independientes.
- II. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos al 31 de diciembre de 2024.
- III. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 (Del 01 de julio al 31 de diciembre 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2024).
- V. Informe sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información No Financiera, del 01 de julio al 31 de diciembre 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2024). Informe especial sobre los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024.
- VII. Memorándum de Recomendaciones sobre procedimientos de Contabilidad y Control Interno al 31 de diciembre de 2024.

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

- I. Informe de Gestión del Tercer y Cuarto Trimestre de 2024 del Oficial de Cumplimiento.
- II. Informe de Gestión Anual 2024 del Oficial de Cumplimiento.
- III. Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A. Semestre finalizado el 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 a atención los siguientes asuntos que se explican más ampliamente en notas a los estados financieros:

- 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 diferencias significativas y generalizadas respecto a los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela. En la nota 2 a los estados financieros,



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

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 puedan afectar la intermediación financiera y los resultados. En las Notas 1 y 3 a los estados financieros adjuntos, se detallan los aspectos más importantes en este respecto identificados por el Banco.

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-200-5355 del 13 de septiembre de 1984, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).
- 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 31 de diciembre de 2024. Al respecto se destaca:

- Comunicación enviada a la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-04151, en fecha 03 de julio de 2024, Acuse de recibo de comunicación en la cual se informó al Ente Supervisor que la institución bancaria otorgó, en el marco de la Cartera Única Productiva, la liquidación de cuatro (04) créditos destinados al sector agroalimentario, al corte del mes de junio de 2024.
- Comunicación enviada a la SUDEBAN N° SIB-II-GGIR-GRT- GGR-GNP-01275, en fecha 22 de agosto de 2024, Acuse de solicitud de autorización a la Sudeban para efectuar el Simulacro de Suicheo Integral de servicios críticos septiembre 2024.
- Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-GGR-GA-04641, de fecha de recepción 03 de septiembre de 2024, donde Sudeban se pronuncia sobre la Designación de la Junta Directiva y otros cargos de la Asamblea del 18/03/2024.
- Comunicación enviada a la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-04151, en fecha 04 de octubre de 2024, donde se observa acuse de recibo de la comunicación en la cual se informó al Ente Supervisor que esta institución bancaria otorgó, en el marco de la Cartera Única Productiva, la liquidación de 10 créditos destinados al sector agroalimentario, al corte del mes de septiembre de 2024.
- Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08153, en fecha 29 de noviembre de 2024, donde Sudeban emite el informe de los resultados parciales obtenidos en la inspección general con fecha de corte al 30/06/2024.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

—Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIB-PV-GIBPV2-08855, en fecha de recepción 16 de diciembre de 2024, donde la SUDEBAN emite Consideraciones al Acta certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23-09-2024.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2024, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

Asambleas	Notas	Fecha
Ordinaria	1	23 de septiembre de 2024
Extraordinaria	2	23 de septiembre de 2024
Extraordinaria	3	23 de septiembre de 2024
Extraordinaria	4	23 de septiembre de 2024

Puntos Tratados: 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.

Puntos Tratados: Primero: Designación del Comisario Principal y su Suplente, fijando su remuneración. **Segundo:** Designar a los miembros de la Junta Directiva del Banco.

Puntos Tratados: Primero: Considerar y resolver, sobre el ajuste del valor nominal de las acciones del Banco, aumentándolo 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.

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



Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a la Asamblea Ordinaria y a las Asambleas Extraordinarias de Accionistas celebradas en fecha 23 de septiembre de 2024.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2024, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

Acta de Reunión de Junta Directiva	Fecha
1.541	08 de julio de 2024
1.542	16 de julio de 2024
1.543	31 de julio de 2024
1.544	27 de agosto de 2024
1.545	26 de septiembre de 2024
1.546	31 de octubre de 2024
1.547	28 de noviembre de 2024
1.548	19 de diciembre de 2024

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de Reunión de Junta Directiva, correspondientes al segundo semestre del año 2024, pudimos observar todos los puntos tratados y aprobados en cada una de las reuniones, también pudimos constatar la asistencia de los integrantes de la Junta Directiva del Banco, y de su secretaría, en cada una de las reuniones antes identificadas.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

Revisión de los Estados Financieros Banesco Banco Universal, c.A. Al 31 de diciembre de 2024

Con base a la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 31 de diciembre 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), incluyendo saldos pendientes de liquidación de la red interbancaria, y en bancos nacionales y del exterior por un total de Bs. 27.092.864.198, que incluyen US\$264.791.276 equivalentes a Bs. 13.741.881.401. Las disponibilidades están sujetas al propósito o destino exigido o permitido en las regulaciones vigentes como se describe a continuación:

Encaje legal y otros saldos mantenidos en BCV

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, si los hubiere.

Al 31 de diciembre de 2024, el encaje legal requerido por el BCV asciende a un total de Bs. 12.988.242.766 y el Banco mantenía saldos disponibles en el BCV

para cubrir este encaje por Bs. 12.202.531.020 que se presentan en los balances generales adjuntos como “Banco Central de Venezuela” en el rubro de “Disponibilidades”.

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 31 de diciembre de 2024, el Banco reconoció gastos por este concepto por Bs. 98.378.358 que se presentan en “Gastos operativos varios”.

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, al 30 de junio de 2024, se presentan a sus valores nominales por Bs. 315.041.460, que son similares a su valor razonable, devengan intereses a una tasa entre el 3% y 5% anual y tienen vencimiento en julio 2024.

Las colocaciones interbancarias generaron ingresos por intereses por Bs. 206.126.223, 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 disponibles para la venta

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, las ventas de títulos valores disponibles para la venta generaron ganancias y pérdidas por Bs. 1.712 y Bs. 1.713, respectivamente, las cuales se presentan en los rubros de “Otros ingresos operativos” y “Otros gastos operativos”, respectivamente, en los estados de ganancias y pérdidas.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

c. 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*” 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-GGIPV-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, para el 31 de diciembre de 2024, el Banco mantiene rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores por Bs. 64.695.325 que se presentan en cuenta de orden.

Así mismo, en Oficio SIB-II-GGIPV-GIBPV2-08939 de fecha 17 de diciembre de 2024 la SUDEBAN autorizó suspender el registro de la ganancia no realizada por amortización del descuento de los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) y los Bonos Globales y presentar su registro en cuentas de orden.

d. 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 31 de diciembre de 2024, los depósitos a plazo generaron ingresos por intereses por Bs. 13.942.121, que se presentan como “*Ingresos por inversiones en títulos valores*” en el grupo de “*Ingresos financieros*”.

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.

1. Clasificación de la cartera de créditos

La cartera de créditos incluye Bs. 3.107.755.564, correspondientes 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 en litigio, asciende a Bs. 50.864.146. Los intereses no reconocidos sobre dicha cartera durante el semestre ascienden a Bs. 629.600, los cuales se presentan en cuentas de orden.

2. Cartera obligatoria

CARTERA PRODUCTIVA ÚNICA NACIONAL (CPUN)

Durante el segundo semestre de 2024, el Banco reconoció “*Ingresos por cartera de créditos*” y “*Gastos operativos varios*” por Bs. 129.320.071 y Bs. 81.474.680, respectivamente, por el registro del cargo especial del 20% al momento de la liquidación y cancelación de préstamos agrícolas de la cartera CPUN.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

Al 31 de diciembre de 2024, la CPUN incluye Bs. 697.098.682, correspondiente al monto original del cargo especial y sus respectivas variaciones de créditos determinadas según lo establecido por el BCV que son reconocidas con crédito a “Ajustes al patrimonio”.

CARTERA MICROFINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2024, se pudo observar que la cartera microfinanciera, está conformada por 1.516 deudores, en los cuales fueron otorgados 1.721 créditos, con una tasa de interés anual máxima del 16%, cumpliendo con el porcentaje requerido del 3%, manteniendo un total de 11,03% de la cartera.

3. Provisión para la cartera de créditos

Al 31 de diciembre de 2024, la provisión para la cartera de créditos incluye provisiones genérica y anticíclica por un total de Bs. 350.195.493. Adicionalmente, el Banco mantiene una provisión genérica voluntaria, determinada con base en sus estimaciones de riesgo por Bs. 136.489.195 para cubrir pérdidas eventuales de cartera de crédito.

INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES Y AFILIADAS

El Banco reconoció ganancias netas por participación patrimonial en empresas afiliadas por Bs. 9.650.868, las cuales se presentan en “Otros ingresos operativos” por Bs. 9.650.868. Al cierre del segundo semestre de 2024, dicha ganancia neta por participación patrimonial es transferida, en su totalidad, al “Superávit restringido”, de acuerdo con lo establecido en las normativas prudenciales.

BIENES DE USO

Al 31 de diciembre de 2024, se observó que el Banco adquirió mobiliario y equipos por Bs. 546.490.206, representados principalmente, por equipos de computación y equipos de almacenamiento de datos.

El Banco realizó desembolsos para mejoras a agencias y sede principal que se presentan en “Obras en ejecución” y en “Edificaciones e instalaciones” por un total de Bs. 27.075.872 y capitalizó proyectos totalmente culminados mediante traspasos entre estas cuentas por Bs. 22.648.317. Así mismo, el Banco desincorporó Bs. 10.712.407, neto de depreciación acumulada con cargo a resultados que se presentan en la cuenta “Depreciación de edificaciones”.

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

Al 31 de diciembre de 2024, el Banco reconoció gastos de depreciación por Bs. 100.658.877, que se presentan en el estado de resultados en el rubro “Gastos generales y administrativos”, el cual incluye el gasto de depreciación del monto revaluado por Bs. 3.469.861 para ambos semestres.

OTROS ACTIVOS

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, el Banco capitalizó en “Otros gastos diferidos” adiciones por desembolsos relacionados con proyectos tecnológicos por Bs. 263.285.935, según lo autorizado por la SUDEBAN en su Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05517 del 27 de agosto de 2024, los cuales están relacionados con la sustitución de la plataforma de



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

procesamiento de medios de pago; estas incluyen la transferencia de Bs. 114.921.628 de resultados acumulados de desembolsos ejecutados en el segundo semestre de 2024, como se presenta en el movimiento de patrimonio. Asimismo, la SUDEBAN autorizó la extensión del plazo de amortización de los desembolsos concernientes al mencionado proyecto hasta por un período de 8 años.

Los gastos de amortización de gastos diferidos ascienden a Bs. 131.356.640.

Las “Operaciones de crédito inmediato” y “Otros por operaciones en canales electrónicos” son efectuadas a través de los sistemas de pagos de la Cámara de Compensación Electrónica del BCV o por tarjetas de crédito Visa, MasterCard y AMEX pendientes de liquidación o compensación. Estas partidas son compensadas el primer día hábil después del cierre.

CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Al 31 de diciembre de 2024, las captaciones del público incluyen Bs. 1.974.336.243 de entidades oficiales, que representan 5,47% del total de captaciones.

Las captaciones del público incluyen US\$ 197.076.361 equivalentes a Bs. 10.227.678.263, provenientes de operaciones en el país que se presentan como “Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad”. 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-GIDE-00919 del 28 de febrero de 2024, se deben mantener en “Disponibilidades”.

Las “captaciones del público” generaron gastos por intereses por Bs. 294.634.071 que se presentan en “Gastos financieros”.

OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS

Al 31 de diciembre de 2024, los gastos por otros financiamientos obtenidos ascienden a Bs. 9.979.655, 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\$ 25.120.947 equivalentes a Bs. 1.303.702.615; (b) cuentas por pagar por el procesamiento de servicios de pago a proveedores, nóminas, domiciliaciones y transferencias a través de canales electrónicos por Bs. 2.379.639.706 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. 935.372.610. Las cuentas por pagar relativas a servicios y medios de pago son liquidadas durante los primeros días del mes siguiente al cierre.

Las “Cuentas y gastos por pagar a proveedores de bienes y servicios”, incluyen principalmente provisiones de honorarios profesiones, mantenimiento y proveedores de servicios.

Las “Partidas por aplicar” incluyen, principalmente, impuestos recaudados por pagar a la tesorería nacional por Bs. 278.653.277, los cuales son enterados los primeros días del mes siguiente al cierre.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

PATRIMONIO

a. Capital pagado

En Asamblea General Extraordinaria celebrada el 20 de junio de 2023, los accionistas aprobaron aumentar el capital social en Bs. 165.000.000 para situarlo en Bs. 226.000.000, mediante la emisión de un total de 1.649.999.999.975.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, las cuales serían suscritas y pagadas, de la siguiente manera: acciones para un total de Bs. 66.000.000; y (b) 990.000.000.000.000.000 nuevas acciones, nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, las cuales serían suscritas y pagadas en efectivo, por los actuales accionistas del Banco por un total de Bs. 99.000.000. De acuerdo con ello, en esa oportunidad los accionistas efectuaron el aporte correspondiente que se presentó como “Aportes patrimoniales no capitalizados” y el Banco solicitó a la SUDEBAN su autorización para efectuar el referido aumento de capital social a los fines de alcanzar el capital social mínimo requerido a esa fecha. El 12 de septiembre de 2024, mediante Oficio SIB-II-GGR-GA-05957, la SUDEBAN autorizó el referido aumento de capital social en los términos descritos.

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2024 el capital social asciende a Bs. 226.000.000 totalmente suscrito y pagado, representado por 2.260.000.000.000.000.000 acciones 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, suscrito y pagado, para los bancos universales del sector bancario privado no debe ser menor al

mayor monto que resulte de los siguientes indicadores:

- a) 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.
- b) 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 asciende a Bs. 681.304.378 al 31 de diciembre de 2024.

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) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones por la cantidad de Bs. 181.121.000 a través de la emisión de 1.821.210.000.000.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

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 y (b) con un aporte de capital en efectivo por Bs. 273.879.000 el cual será pagado por los accionistas que decidan ejercer su derecho preferente para la suscripción de nuevas acciones.

Aportes patrimoniales no capitalizados

En junio de 2024, en atención a lo decidido por los accionistas en la referida Asamblea General Extraordinaria del 14 de mayo de 2024, el Banco recibió aportes en efectivo de sus accionistas por Bs. 273.879.000 para el incremento del capital social, los cuales se presentan en el grupo de “Aportes patrimoniales no capitalizados” a la espera de las correspondientes autorizaciones por parte de los organismos de regulación y supervisión bancaria para su traspaso al capital social.

Por otra parte, en virtud de la autorización recibida de la SUDEBAN, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, el Banco capitalizó el aporte de capital social en efectivo de los accionistas, que mantenía al 30 de junio de 2024 por Bs. 99.000.000, de acuerdo con lo aprobado en asamblea del 20 de junio de 2023.

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 2024, el Banco

transfirió a la reserva legal Bs. 165.000.000 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 traspasó a otras reservas obligatorias la cantidad de Bs. 1.130.000 por este concepto y reconoció los intereses devengados de dicho fideicomiso por Bs. 24.071.

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 transferidos al resultado 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 virtud de la mencionada Circular, la cuenta de “Ajustes al patrimonio” incluye ganancias en cambio acumuladas no realizadas por la valoración de activos y pasivos en moneda extranjera y ganancias en cambio realizadas acumuladas por operacio-



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

nes en los sistemas cambiarios, neta, de ejercicios anteriores y las ganancias realizadas de acuerdo con el criterio normativo antes referido se presentan en el grupo “Otros ingresos operativos” por un total de Bs. 77.712.394.

Superávit por aplicar

En Asambleas Ordinarias del 18 de marzo de 2024, los accionistas aprobaron un decreto de dividendos en efectivo por Bs. 350.000.000 con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2023.

De conformidad con autorización recibida de la SU-DEBAN, mediante su Oficio SIB-II-GGIBPV- GIB-PV2-05517 del 27 de agosto de 2024, el Banco reconoce los gastos de desarrollo tecnológicos relativos al proyecto de medios de pago hasta el límite establecido en la estimación presupuestaria. En consecuencia, el Banco capitalizó a “Otros gastos diferidos” los desembolsos efectuados en el año 2024 por el referido proyecto, incluyendo aquellos incurridos en el primer semestre de 2024 por Bs. 114.921.628, los cuales fueron reclasificados de las cuentas de resultados acumulados.

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. 802.467.750, los cuales se presentan como “Cuentas contingentes deudoras”.

Estas líneas de crédito de utilización automática son consideradas como no obligantes, debido a que el Banco mantiene discreción total y absoluta de revocar

estos compromisos en caso de deterioro de crédito, por lo que la Gerencia considera que no hay riesgo crediticio inmediato y; por tanto, no generan provisiones para riesgos contingentes.

Activos de los fideicomisos

Los fondos fideicomitidos de entidades del sector público representan el 32,43% del total del patrimonio asignado a los fideicomisos, uno de los cuales representa el 16% del patrimonio asignado a los fideicomisos, en cada semestre.

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 31 de diciembre, la totalidad de los fondos fideicomitidos no excede la referida relación patrimonial.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

- **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. 46.575.026, 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. 6.895.767, producto de los recursos no utilizados de los depósitos de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

- **Garantías recibidas:** están representadas, principalmente, por fianzas de personas naturales y jurídicas y garantías de otras instituciones financieras por Bs. 34.180.197.380 y Bs. 2.242.522.626, respectivamente.
- **Custodias recibidas:** incluye: (a) títulos valores de clientes recibidos en custodia en su condición de intermediario de valores conformados 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; (b) acciones, bonos y otros títulos y (c) 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: (a) cartas de crédito pendientes de liberación, (b) saldos de divisas del año 2015 pendientes de asignación que se encuentran en trámite ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX), (c) títulos valores vencidos y castigados, (d) intereses devengados por cobrar vencidos y (d) amortización de descuentos de títulos de la deuda pública externa venezolana.

CONTINGENCIAS

Contingencias judiciales

Al 31 de diciembre de 2024, existen acciones judiciales, civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 2.011.426.891, 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



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

las cuales la Gerencia y los asesores legales estiman decisiones favorables para el Banco. Al 31 de diciembre de 2024, la provisión mantenida por el Banco asciende a Bs. 30.048.010, que se presenta en el rubro de “Acumulaciones y otros pasivos”.

Otras

Al 31 de diciembre de 2024, el Banco tiene otras contingencias derivadas de fiscalizaciones en materia de impuestos y otros tributos y de procedimientos administrativos que suman la cantidad de Bs. 16.138, sobre los cuales ha presentado sus respectivas defensas, alegatos y/o recursos de anulación ante las instancias administrativas y judiciales, según el caso. El Banco está a la espera de una decisión definitivamente firme en cada uno de ellos, sobre los que estima una decisión favorable. El Banco mantiene provisiones por Bs. 1.655.844, para cubrir estas contingencias que se presentan en el grupo de “Acumulaciones y otros pasivos”.

SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, el Banco reconoció ganancias y pérdidas en cambio no realizadas por valuación de saldos en moneda extranjera, por tenencia de posición propia y para operaciones cambiarias, por un monto neto de Bs. 944.378.321, que se presentan en la cuenta “Ajustes al patrimonio”, en el rubro de patrimonio y ganancias y pérdidas en cambio realizadas, principalmente por operaciones en su condición de operador cambiario, por un monto de Bs. 77.212.395.

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.

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

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 segundo 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



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

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.

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 segundo semestre del 2024, pudimos observar que los contadores independientes revisaron las actas del Comité de Riesgos y de Junta Directiva y observaron que el “Manual de Riesgo de Liquidez” fue revisado durante el segundo semestre de 2024 y fue aprobado en sus sesiones del 18 de diciembre de 2024 y 19 de diciembre de 2024, respectivamente; su actualización incluyó la correspondiente al organigrama de la estructura de la Unidad de Administración Integral de Riesgo.

JUNTA DIRECTIVA

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2024, observamos que revisaron el “Manual de Riesgo de Liquidez” y observamos que las funciones de la Junta Directiva, relacionadas específicamente con la administración del riesgo de liquidez, se encuentran en él descritas y estas 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 segundo semestre de 2024 se evidencia en las actas de reuniones o certificaciones de la Junta Directiva N° 1.543 al N° 1.548 celebradas el 31 de julio, 27 de agosto, 26 de septiembre, 31 de octubre, 28 de noviembre y 19 de diciembre de 2024.

AUDITORÍA INTERNA

Revisamos las actas del Comité de Riesgos y observamos que la Vicepresidencia de Auditoría Interna presentó los resultados de su revisión semestral correspondiente en materia de riesgos de liquidez, observándose que el correspondiente al período comprendido desde el 01 de octubre de 2023 y 30 de abril de 2024, fue presentado en el Comité de Riesgos del 29 de julio de 2024.

REPORTES A SUDEBAN - AT-28 “LIQUIDEZ”

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



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

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 segundo semestre de 2024, observaron que la última actualización del Comité de Riesgos fue aprobada en la sesión N° 1.547 del 28 de noviembre de 2024 y que el Comité de Riesgos está conformado por los funcionarios de las áreas susceptibles de riesgo, conforme lo establece el artículo 4 de la Resolución No. 136.03.

Durante el segundo 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° 232 al 237 celebradas el 29 de julio, 26 de agosto, 23 de septiembre, 28 de octubre, 21 de noviembre y 18 de diciembre de 2024, las cuales fueron debidamente suscritas por los miembros asistentes al referido Comité.

REPORTES A LA SUDEBAN - MATRIZ DE GESTIONES ADELANTADAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes observamos, que solicitaron la constancia de remisión de la Matriz de Gestiones Adelantadas para la Administración Integral de Riesgos correspondiente al segundo semestre de 2024, requeridas en la Circular SIB-II-GGR-GNP-06118 del 24 de febrero de 2015 y evidenciaron que fueron remitidas a la SUDEBAN el 15 de enero de 2025.

AUDITORÍA INTERNA

Revisamos las actas del Comité de Riesgos y observamos que la Vicepresidencia de Auditoría Interna presentó los informes de resultados de su revisión en forma semestral del Cumplimiento de la Resolución Nro. 136.03 y Resolución Nro. 136.15, específicamente, los correspondientes al período comprendido desde el 01 de octubre de 2023 y 30 de abril de 2024, según consta en acta Nro. 232 del 29 de julio de 2024.

OBSERVACIONES REFERENTES AL INFORME SOBRE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS RELATIVOS A INFORMACIÓN NO FINANCIERA, AL 31 DE DICIEMBRE 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 segundo semestre de 2024, en los plazos establecidos.
2. De la revisión de los expedientes de reclamos de la muestra de 43 expedientes de reclamos interpuestos ante la gerencia responsable, 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, incluyendo dos reclamos por «Discrepancia en consumo realizado con Tarjeta de Crédito»; cuyos reversos se aplican dentro del plazo estipulado por la franquicia para realizar las gestiones de intercambio de información que respalda la operación.

Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

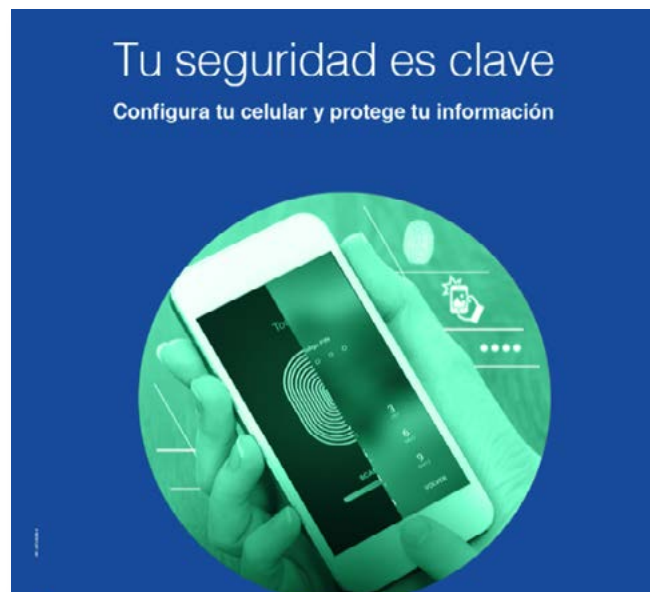
OBSERVACIONES REFERENTES AL INFORME DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Funciones y Obligaciones de sus Miembros.

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 segundo semestre de 2024, observamos que la última actualización del Manual fue aprobada por la Junta Directiva, según consta en acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024.
2. Solicitaron el organigrama general del Banco y el 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 diciembre de 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.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

OTROS ELEMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL

PLAN OPERATIVO ANUAL

1. A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2024, observamos que obtuvieron copia del POA correspondiente al año 2024 y observamos 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, mientras que el aplicable al año 2025, fue aprobado por la Junta Directiva según consta en certificación del acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024, para dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 28 de la Resolución N° 083.18.
2. A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo semestre de 2024, observamos que revisaron el POA 2024 y que presentó objetivos programados, los cuales especificaban: las actividades, el tiempo de ejecución, la unidad de medida, las metas a conseguir, los insumos, los responsables encargados y el costo, requeridos en el artículo 29 de la Resolución N° 083.18. Adicionalmente, se presentaba una medida de contingencia para cada una de las actividades. Los objetivos incluyeron aspectos relativos a: (i) Programa Anual de Adiestramiento en materia de AR/LC/FT/FPADM; (ii) Sensibilización a los clientes y empleados con información actualizada en materia de PC LC/FT/FPADM; (iii) Herramientas Tecnológicas; (iv) Inspecciones de agencias, expedientes de empleados, fideicomiso y proveedores; (v) Medición de conocimiento en materia de PC LC/FT/FPADM y (vi) Aspectos de Cumplimiento.
3. Obtuvimos los Informes sobre el Cumplimiento del POA del tercer trimestre de 2024, incluidos en los informes de gestión trimestrales del Oficial de Cum-

plimiento, 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 septiembre de 2024, se indica un cumplimiento global acumulado de 75,79% que se obtiene de: (i) 97,94% en las actividades del programa anual de adiestramiento; (ii) 75% avances en la elaboración de estrategias comunicacionales dirigidas a clientes y 75,89% de empleados; (iii) 100% de avance de la fase de pase a producción del Proyecto de Migración a la versión 5.0 del sistema ACRM Monitor Plus; (iv) 72,73% de avance en el análisis de factibilidad para incorporar inteligencia artificial; (v) 72,73% en las inspecciones a distancia para evaluar la conformación de expedientes de clientes; (vi) 100% en la inspección de expedientes de fideicomiso y de empleados; (vii) 67% en la inspección de expedientes de proveedores; (viii) 72,73% en la aplicación de medición de conocimiento presencial en materia de PCLCFTFPADM a colaboradores de áreas sensibles de riesgo; (viii) 30% de trabajo realizado para la evaluación anual de riesgos de LCFTFPADM del Banco.

CÓDIGO DE ÉTICA

Recibimos el “Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco” y de su lectura observamos que se destaca que contiene los principios éticos y morales que deberán ser antepuestos al logro de las metas e intereses personales, así como las normas de conducta que deben orientar el desempeño personal e institucional de los funcionarios y empleados del Banco, así como principios respecto a la actitud y comportamiento que deben seguir los empleados para prevenir y detectar situaciones relacionadas con el delito grave de legitimación de capitales. Adicionalmente, contiene medidas particulares o prohibiciones generales respecto a sus actuaciones.

Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el segundo 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 junio, septiembre y noviembre de 2024, 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.

MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Revisamos las actas de las sesiones de la Junta Directiva y observamos que durante el segundo semestre de 2024 se actualizó el Manual y la última versión vigente, correspondiente a la N° 34, fue aprobada según certificación del acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024. Las modificaciones realizadas se refieren a: (i) Cambio de la denominación de la “Gerencia de Gestiones Legales de la UPCLC/FT/FPADM” a “Gerencia de Gestiones de la UPCLC/FT/FPADM” y (ii) adaptación del proceso de aprobación para iniciar relaciones comerciales con personas jurídicas. 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 segundo semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que leyeron el Manual y observamos que indica los procedimientos relativos al inicio de la relación comer-



cial 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.

En la última actualización del Manual aprobada por la Junta Directiva, según certificación del acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024, se redefinió el proceso de aprobación para iniciar relaciones comerciales con personas jurídicas indicando que en lo sucesivo, el Oficial de Cumplimiento o el Gerente Ejecutivo de la Unidad sólo aprobarán las relaciones con aquellos cuya actividad económica se clasifique como de alto riesgo.



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

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 segundo 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 esta 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 12 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 conocimientos 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.

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 segundo semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que solicitaron y recibieron el Programa Anual de

trucción Masiva del segundo 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. La Gerencia indicó el cumplimiento del 100% en todas las actividades del Programa Anual de Adiestramiento para el 2024.

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 segundo semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que solicitaron y recibieron el Programa Anual de



Informe de los Comisarios

Segundo Semestre 2024

Evaluación y Control, a ser ejecutado por el Área de Auditoría Interna con el objetivo de verificar la existencia del cronograma 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 segundo semestre de 2024, emitido por los contadores independientes, se evidenció que 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 a los meses de julio a diciembre del 2024, 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 31 de diciembre de 2024, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 31 de diciembre 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

Segundo Semestre 2024

- **La inversión social alcanzó un monto de Bs. 84.564.604,33, dirigida en 82,72% a beneficios de los colaboradores de la Institución**
- **Generamos alrededor de 174 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.**

Capital Humano

Desarrollo de Talento y Capacitación

Durante el segundo semestre de 2024, seguimos comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores a través de una serie de iniciativas de formación, diseñadas para proporcionarles conocimientos, habilidades y competencias que necesitan para alcanzar los objetivos empresariales en sus funciones. Algunas de las más relevantes incluyeron acciones para la incorporación exitosa de nuevos trabajadores, capacitaciones regulatorias que garantizan el cumplimiento ante los diferentes entes y formaciones técnicas o actitudinales que apalancan los resultados de cada una de las áreas.

Se desplegó una variedad de actividades de formación Online para atender a los Ciudadanos Banesco a nivel nacional, administradas a través de plataformas tecnológicas para facilitar su alcance, registrando 12.239 participaciones en seminarios, talleres, charlas, inducciones y cursos.

Se atendieron 3.671 participaciones presenciales, tanto con facilitadores externos como internos. El foco de este período estuvo centrado en productos y servicios del Banco, técnicas de ventas, metodologías que



mejoran la productividad en el trabajo, potenciar el liderazgo, formaciones específicas para áreas de tecnología; además de temas regulatorios, como PCLC/FT/FPADM, experiencia de clientes, plan de formación en seguridad y salud laboral.

En relación a la modalidad virtual, generamos una amplia oferta de cursos y, además, ofrecimos la posibilidad de realizarlos de manera asincrónica, lo que permite al colaborador elegir el momento en función de la distribución de su tiempo. Entre los cursos que conformaron la nueva oferta del segundo semestre se encuentran:

- Certificación PCI DSS V4.0 (normas de seguridad que incluyen requisitos para la gestión de la seguridad, políticas, procedimientos, arquitectura de redes, diseño de software y otras medidas de protección fundamentales)
- Fundamentos de Agilidad
- *Scrum* (buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto)
- *Kanban* (herramienta de gestión de proyectos física o digitalmente)
- Manejo emocional en incertidumbre
- ¿Cómo prevenir un accidente laboral?



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

- Experiencia del Cliente (Cápsulas 1, 2, 3 y 4)
- ¿Cómo poner límites asertivamente?
- Gestión de incidentes de seguridad
- Responsabilidad Social Empresarial, Agenda 2030 y Derechos Humanos
- *Desing Thinking* (Emprender diseñando soluciones exitosas. Desarrolla productos y servicios que destaquen por su aporte de valor y ventaja competitiva)
- Atención Telefónica
- Productividad: organización, planificación y acción
- ¿Cómo trabajar con recursos limitados?

El foco principal del segundo semestre estuvo centrado en habilidades y conocimientos que fortalecen la productividad de nuestros equipos de trabajo, temas vinculados con agilidad, con conocimientos en productos, servicios y cómo mejorar la venta de los mismos. Adicionalmente, se continuó con la formación en seguridad y ciberseguridad, a través de la optimización de procesos e incorporación de herramientas y estándares internacionales en esta materia.



Dando cumplimiento al Plan Anual de Adiestramiento 2024 en materia de la Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), se realizaron las acciones previstas, para un total de 1.665 participaciones durante el segundo semestre, atendiendo 170 colaboradores de nuevo ingreso. Se dio continuidad a las actividades dirigidas a áreas especializadas, lo cual permitió atender a 322 colaboradores y en relación a las actividades de reforzamiento, para el resto de las unidades se publicaron en nuestra plataforma de aprendizaje virtual cursos dirigidos a Áreas Centralizadas, Red de Agencias y Bancas, en los cuales participaron 460 colaboradores. Se realizó un seminario orientado a la Gerencia Ejecutiva de la UPCLC/FT/FPADM.

En la segunda mitad del año 2024, contamos con 148 aprendices Inces, de dos oficios diferentes: Oficinista Integral Financiero y Secretariado Administrativo. En octubre se graduaron 42 jóvenes, culminando con éxito su fase práctica dentro de la Institución.

Mantenemos la cuota asignada por el Inces en el estudio de cumplimiento de 2024, en su Plan Nacional de Aprendizaje (PNA) y se adaptó el DAE de Banesco a la nueva modalidad dual para la formación de las nuevas cohortes.

Adicionalmente, en aras de incorporar a nuevos profesionales al entorno laboral, continuamos con nuestro Programa de Jóvenes Talentos, compuesto por estudiantes de los últimos años de carreras universitarias. Además, apoyamos a nuestros colaboradores que se encuentran cursando estudios universitarios con la realización o validación de sus pasantías. De igual manera, incorporamos pasantes universitarios de diferen-



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

tes carreras, lo que les permite aprender desde la experiencia laboral.

Por otro lado, iniciamos el proceso de certificación de saberes en temas específicos y estratégicos para Banesco, con la finalidad de reconocer a quienes tienen un alto estándar y, para aquellos que requieren fortalecer conocimientos, generar los espacios de formación que apoyen el cierre de brechas.

Durante este período podemos destacar los siguientes logros:

- Se ejecutaron 12.771 horas / hombre en modalidad presencial, 28.662 horas / hombre en modalidad Online (actividades síncronas) y 232.805 horas / hombre de forma virtual.
- 12.239 participaciones en actividades de aprendizaje de manera Online.
- 3.671 participaciones en acciones formativas en modalidad presencial.
- 23.160 participaciones efectivas bajo la modalidad virtual.

Gestión de Cultura y Clima Organizacional Código de Ética y Valores

Durante el período analizado, el área de Gestión de Cultura y Clima Organizacional estuvo enfocada en fortalecer la productividad, la experiencia del cliente y el desempeño en la implementación de nuevos procesos, como la Sistemática Comercial; además de reforzar el cumplimiento de los Valores y el Código de Ética.

En línea con estos objetivos, se emitieron 31 boletines dentro del Plan Comunicacional del área, dirigidos tan-



to a los segmentos de negocios como a las áreas de apoyo.

En el marco de la gestión del Código de Ética y Valores, se implementó un sólido plan para reforzar la cultura organizacional y promover buenas prácticas entre los colaboradores. Se difundieron diversos contenidos relevantes a través de formatos dinámicos e innovadores, para facilitar la comprensión y aplicación de los principios éticos en la gestión diaria. Se abordaron temas clave como el civismo, la tolerancia, la gestión emocional y la planificación estratégica; así como aspectos específicos del Código de Ética, entre ellos: la responsabilidad y puntualidad, la relación con proveedores, la aceptación de obsequios, el código de vestimenta y el uso de la Línea Directa del Comité de Ética.

Se promovieron iniciativas de liderazgo a través del Decálogo del Líder y Crónicas del Aprendizaje, con el objeto de fortalecer la alineación con nuestros valores organizacionales.

El plan también incluyó materiales gráficos e infografías sobre reconocimiento y mejores prácticas en sistemática; además de contenidos enfocados en la innovación y la promoción de la inteligencia artificial (IA).

A lo largo del semestre se realizaron 30 actividades alineadas con la promoción de los valores organizacionales, el liderazgo, el fortalecimiento de la cultura corporativa, la responsabilidad social y la gestión del cambio. Mediante diversas estrategias, como talleres,

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

seminarios web y actividades de integración y gamificación, se promovió la vivencia de los valores y la integración de los colaboradores a la cultura corporativa, resaltando:

- **Evento “Escuela de Valores”:** Se efectuaron 3 eventos para empleados y familiares, centrados en concientizar sobre la problemática del bullying. Generamos a través de competencias deportivas la práctica de valores, y trabajamos el desarrollo de talentos en los hijos; además de la Conferencia “El enamoramiento y la sexualidad en adolescentes”, dirigida a los colaboradores que tienen rol de padres y madres.
- **Microteatro:** 3 presentaciones sobre el Código de Vestimenta en el trabajo.
- **Seminarios Web:** Liderazgo y autoliderazgo; Comunicación asertiva y gestión de equipos; Fluyendo con el cambio.
- **Eventos “Experiencia Memorable”:** 6 eventos dirigidos a la red de agencias y áreas de apoyo, en formato presencial y Online, a nivel nacional, y 4 Talleres “De la Estrategia a la Acción”, dirigidos a líderes.

Durante el mes de octubre, como cada año, se llevó a cabo la Semana Huella, iniciativa diseñada para fortalecer la identidad organizacional, reconocer el talento de nuestros colaboradores y promover un sentido de pertenencia a través de experiencias significativas. Se realizaron actividades centradas en la integración, el reconocimiento, la cultura corporativa y el desarrollo personal, generando espacios de encuentro y celebración. Desde conversatorios y expresiones artísticas hasta dinámicas de gamificación y reconocimiento al talento interno. Cada actividad resaltó los valores que nos unen y el impacto positivo que cada persona deja en la Organización.



Asimismo, durante el segundo semestre, destacaron eventos clave como “Conectados con la Cultura” y la bienvenida a los Champions, ambos orientados a fortalecer la cultura corporativa y la difusión de la misma.

Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, la sostenibilidad y el cuidado del entorno, desarrollamos iniciativas para fomentar el respeto por el medioambiente y el bienestar de la comunidad. A través de recorridos en Ciudad Banesco, promovimos la conciencia sobre reciclaje y mantenimiento de espacios, para incentivar prácticas responsables dentro y fuera de la Organización. Además, en alianza con nuestros socios sociales, impulsamos acciones dirigidas a la prevención del bullying, para reforzar valores de convivencia y respeto en nuestra comunidad. Estas actividades reflejan nuestra apuesta por un impacto positivo y sostenible en el entorno.

Finalmente, se llevó a cabo la medición de *Engagement*, en la que participó el 84% de la plantilla del Banco, consolidando un diagnóstico clave para continuar fortaleciendo el compromiso y la experiencia de nuestros colaboradores.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Calidad de Vida

Durante el semestre se hizo foco en el bienestar integral de nuestros colaboradores Banesco a nivel nacional, implementando diversas acciones que permitieron ofrecer espacios de recreación, disfrute y distracción, con contenidos que promueven la cultura organizacional, contribuyen a mejorar la calidad de vida y fomentan un mejor uso del tiempo libre, entre las cuales resaltan:

ACTIVIDADES CONTINUAS

Enfocadas en la calidad de vida, para mejorar la salud, tanto física como mental; así como el aprendizaje y desarrollo de habilidades.

▮ Clases de Yoga, Bailoterapia y Salsa

Casino: Disciplinas ampliamente reconocidas por sus beneficios en el bienestar general, el control del estrés y la ansiedad, entre otros, participando 460, 892 y 443 colaboradores, respectivamente en cada una.

▮ Ejercicios Funcionales:

Mejoran la movilidad articular, la flexibilidad, la postura corporal y aportan velocidad y agilidad. Fue una de las actividades con mayor participación, 1.258 personas en el período.

▮ Teatro y Grupo Musical:

Ayudan al desarrollo personal, actúan como herramientas de control de la ansiedad, fomentan el trabajo en equipo; además de brindar entretenimiento a compañeros y familiares a través de divertidas actuaciones. Se registró una asistencia de 279 y 348 participantes en promedio mensual, respectivamente.



▮ Prácticas de Softbol y Fútbol-Sala:

Para aquellos colaboradores amantes de estas disciplinas se contó con espacios semanales, guiados por especialistas que los entrenan. Actualmente contamos con un equipo de Softbol que nos ha representado en torneos interempresas. Para este segundo semestre, registramos una participación promedio semestral de 213 colaboradores en la primera de las mencionadas y de 207 en Fútbol-Sala.

▮ Temporada Vacacional:

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se efectuaron actividades dirigidas a los más pequeños de las familias Banesco, entre las cuales podemos mencionar:

— **Day Camp**, día de campo en Ciudad Banesco, para los hijos de los colaboradores del área metropolitana, con la temática “Héroes Ecológicos”, donde aprendieron la importancia de cuidar y proteger nuestro planeta mediante actividades lúdicas y educativas; además de proporcionar herramientas y conocimientos para conectarse con la naturaleza y convertirse en guardianes del medio ambiente. Contamos con la asistencia de 800 niños.

— **Cines Foro**, un total de tres películas con temáticas basadas en valores familiares. Una participación promedio de 300 personas entre adultos y niños.

— **Jornada familiar y juegos tradicionales venezolanos**, las familias Banesco disfrutaron de una serie de juegos tradicionales, como perinola, yoyo, papagayo, pise, la cuerda, encesta, entre otros.

— **Obra de teatro infantil**, “1,2,3 y punto”, pieza desarrollada por nuestro Grupo de Teatro Banesco, con una asistencia promedio de 250 niños y padres.

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

—Jornadas recreativas regionales, a través de 6 sesiones en Barinas, San Cristóbal, Maracay, Valencia y Maracaibo, atendiendo un promedio de 200 personas entre colaboradores y sus familias, con actividades enfocadas en la cultura Banesco y los valores del hogar.

- **Jornadas de Integración y Equipo:** Con la presencia de líderes, un total de 6 jornadas con dinámicas y actividades para las áreas críticas, con la finalidad de crear espacios de interacción y diversión, basados en reforzar los valores organizacionales y brindar herramientas de crecimiento personal y profesional. Se realizaron entre octubre y noviembre con una participación promedio de 500 colaboradores.



- **Temporada Navidad 2024:** En diciembre contamos con una serie de actividades para dar la bienvenida a la Navidad, iniciando con nuestro tradicional Encendido del Árbol en Ciudad Banesco y a nivel nacional, con una activación de saludo de líderes y equipos. Luego recibimos en la Sede la visita de Santa. Ofrecimos el menú navideño para la población Banesco en todo el país. Cerramos la temporada con gaitas, ferias y una jornada de integración con divertidos juegos navideños.



Adicionalmente, durante este semestre, el Voluntariado Banesco realizó una serie de actividades enfocadas en labor social y cuidado del medio ambiente:

- **Donaciones:** Gracias a los Ciudadanos Banesco, se logró realizar la donación de alimentos no perecederos a la comunidad de Cumanacoa, entrega efectuada a través de nuestro aliado Dividendo Voluntario para la Comunidad.
- **Fundación de Amigos del Niño con Cáncer:** Grata visita al hospital con la entrega de juguetes para los niños, con actividades de diversión y entrenamiento dirigidas por los voluntarios.
- **Fundana:** Continuamos apoyando a los más pequeños. Un grupo de voluntarios visitó semanalmente la Villa de Los Chiquiticos para el cuidado de estos niños en situación de vulnerabilidad, durante 4 horas cada visita, creando hermosos recuerdos. Adicional a las jornadas de cuidado, se realizó la recolección de pañales y ropa, lo cual permitió aportar un granito de arena a esta institución dedicada al resguardo de estos chicos.
- **Visitas Hogar Santo Domingo:** Cada dos meses visitamos la Casa Hogar Santo Domingo, ubicada en Colinas de Bello Monte, brindando a los abuelos una tarde de música, juegos y de mucho amor y compañía.

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

► **Fundación Hospital Ortopédico Infantil:** Nuestro grupo de voluntarios de la mano del Banco del Libro recibió una inducción de cuentacuentos, lo que nos permitió llevar a los pacientes hermosas historias llenas de ilusión y fantasías, además de otras actividades.

► **Cuidado y Conservación de las Playas:** Tuvimos la oportunidad de visitar una playa en el Litoral Central, acompañados de la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela (FDSV), la cual ofreció una charla a los participantes, resaltando la importancia de mantener el ambiente limpio.

► **Viernes de Reciclaje:** En el marco del voluntariado ambiental, un viernes al mes nuestros voluntarios realizan un recorrido por la Sede de Ciudad Banesco para recolectar material (papel, cartón, plástico, vidrio) que pueda ser reciclado, y al cual podamos extender su vida útil, reforzando el respeto y cuidado por el medio ambiente.



► **Tarjetas de Crédito:** En diciembre 2024 se efectuó el proceso masivo para el incremento de límite y asignación de “Mi Primera TDC” a nuestros colaboradores.

► **Servicio Funerario:** A través de la Caja de Ahorro, se continúa ofreciendo a la Comunidad Banesco el servicio funerario, el cual es completamente gratuito para los colaboradores del Banco, cónyuge, padre y madre (sin límite de edad); Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos).

► **Póliza de Salud:** Las condiciones de la Póliza HCM se extendieron para el período de septiembre 2024 a enero 2025 para los colaboradores y sus beneficiarios; se restituyeron las coberturas en Hospitalización, Cirugía y Maternidad, en la póliza básica y de exceso; se reforzó la Telemedicina como el primer nivel de atención; se estableció un nuevo protocolo para la entrega de medicinas, y se mantienen el servicio de odontología y oftalmología para el grupo beneficiario.

► **Actualización de Expedientes del Personal:** En el marco de la Política Conozca a su Empleado, durante el período se validó la formación académica y familiar de los colaboradores de la Organización.

► **Vacaciones:** Banesco, pensando siempre en el bienestar de sus colaboradores y sus familiares, continuó impulsando la planificación y disfrute de vacaciones.

► **Portal de Autogestión:** Entró en producción la actualización del portal; herramienta mediante la cual los Ciudadanos Banesco canalizan en línea las solicitudes de los servicios y productos que ofrece Capital Humano.

Servicios al Personal

Durante el segundo semestre de 2024, el área de Servicios al Personal estuvo enfocada en gestionar los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores como empresa, con el fin de garantizar su bienestar, siendo estos:

► **Contribuciones y Obligaciones Legales:** Se realizaron los pagos de las contribuciones para cajeros, ayuda para útiles escolares, juguetes, garantía de prestaciones sociales, beneficio de guardería y alimentación; adicionalmente, se ejecutaron los procesos de variación de ISLR, cumpliendo con lo establecido en el contrato colectivo y la normativa legal vigente.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Responsabilidad Social Empresarial

Durante el segundo semestre de 2024 nuestras actividades de Responsabilidad Social y Sostenibilidad se mantuvieron enfocadas en las áreas de Educación, Salud e Inclusión Financiera, y se ejecutaron a través de programas propios e iniciativas de nuestros socios y aliados sociales. Para este período la inversión social alcanzó un monto de Bs. 84.564.604,33, dirigida en 82,72% a beneficios de los colaboradores de la Institución, mientras que 17,28% se destinó a la ejecución de diversas iniciativas que serán descritas en párrafos posteriores.

Se entregaron aportes a 14 de nuestros Socios y Aliados Sociales, a la Fundación Amigos de San Juan de Dios, el Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo, Sociedad Anticancerosa, Damas Salesianas, AVEC, Fe y Alegría, Fundación IESA, INVEDIN, UMA, Unimar, ASODECO, AVESID, El Sistema y Fundana.



Dichas contribuciones estuvieron destinadas a impulsar los proyectos en cada una de sus áreas de acción, como el reacondicionamiento de centros de salud, intervenciones quirúrgicas, adquisición de equipos médicos, infraestructura de instituciones educativas, formación para personas con discapacidad, programas de becas para jóvenes universitarios, capacitación para Luthiers y el mantenimiento de hogar de protección para niños en situación de vulnerabilidad.

Durante este período mantuvimos la donación de equipos de computación y mobiliario de oficina a organizaciones que brindan atención a comunidades vulnerables y otras instituciones relacionadas.

Programa de Formación de Microempresarios

Durante el segundo semestre de 2024 capacitamos y certificamos a 6.442 emprendedores de todo el país; 1.155 de ellos cursaron el Módulo Tecnológico complementario de este programa formativo y 200 el Módulo de Seguimiento.

De este universo de emprendedores, 4.585 (71%) son mujeres y 1.857 (29%) hombres; se consolida como una opción de plataforma educativa que impulsa el fortalecimiento de las mujeres en la toma de decisiones y el emprendimiento. El 33% (2.097) de estos emprendedores tienen un negocio activo; 34% (2.168) tienen una “idea de negocio” y 33% (2.177) no tienen negocio.

Con estas cifras, el programa totaliza 102.083 emprendedores capacitados y certificados desde el año 2008. Para alcanzar este logro, Banesco ha trabajado de la mano de diversas organizaciones sociales, educativas, empresariales, estatales y comunitarias, que

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

permiten la inclusión de más personas en el Programa de Formación de Microempresarios y posterior Presupuesto Participativo para Emprendedores.

Presupuesto Participativo para Emprendedores (PPE)

Por tercer año consecutivo, este programa apoyó a emprendedores capacitados y certificados por nuestro Programa de Formación de Microempresarios Banesco, cuyos objetivos son: desarrollar e impulsar el negocio que resultara seleccionado; ofrecer un capital semilla no reembolsable para impulsar el negocio; fortalecer la economía local, contribuir con nuevos puestos de trabajo.

La convocatoria recibió 331 postulaciones, de las cuales fueron preseleccionadas 27 para participar en la fase final de asignación del capital semilla de acuerdo a la metodología establecida.

Se realizó en tres regiones que agrupan a todos los estados del país, recibiendo cada región un premio no reembolsable de Bs. 128.000 por ganador:

- **Región Capital - Central:** Distrito Capital, Miranda, La Guaira, Aragua, Carabobo, Guárico y Cojedes. Tu Pintica fue el emprendimiento ganador, liderado por Carla Pinto.
- **Región Oriental - Guayana - Los Llanos:** Anzoátegui, Amazonas, Bolívar, Delta Amacuro, Monagas, Nueva Esparta, Sucre y Apure. El Club Deportivo de Karate-Do Nintai No Michi, de Renny Parra resultó ganador.
- **Región Occidental - Los Andes:** Falcón, Lara, Portuguesa, Yaracuy, Barinas, Mérida, Táchira, Trujillo y Zulia. Tizana Alegría, de Jorge Silva, fue el emprendimiento ganador.



Fondo Editorial Banesco

La Biblioteca Digital Banesco publicó cinco nuevos títulos para su descarga gratuita que abordan poesía venezolana escrita por jóvenes; antología poética venezolana para niños y jóvenes; la historia del baloncesto en Venezuela; la nueva generación de profesionales de la gastronomía y un recorrido por la vida de María Antonia Bolívar, hermana del Libertador.

El Fondo Editorial estuvo presente en eventos para la promoción de la lectura como fue la Feria Internacional del Libro de la Universidad de Carabobo, FILUC y la Feria del Libro del Oeste de Caracas, FLOC; así como la participación en el Simposio Internacional de RSE y Sostenibilidad 2024 de Venamcham y el Foro de Sostenibilidad Empresarial de Naciones Unidas.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Voluntariado Corporativo

De acuerdo a lo planificado, el voluntariado corporativo de Banesco dirigió su atención a acompañar y participar en diferentes actividades que involucraron a sus Socios y Aliados Sociales; así como a comunidades vulnerables relacionados con ellos. De esta forma, unimos esfuerzos para multiplicar el alcance de la labor voluntaria y de los objetivos de las instituciones receptoras.

Estas actividades se agruparon en cuatro grandes bloques de trabajo: formación, apoyo a la comunidad, medioambiente y voluntariado por capacidades. En el primer bloque se realizaron 23 actividades, con el apoyo de 95 voluntarios, los cuales dedicaron más de 580 horas al beneficio de 15 organizaciones, favoreciendo a 2.867 personas de manera directa e indirecta.

Entre las actividades realizadas destacan: charlas sobre el acoso escolar y obras de teatro presentadas por el Grupo Teatral de Banesco en planteles educativos. También se realizaron jornadas de formación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Sostenibilidad y los Derechos Humanos.

Bajo la acción “Apoyo a la Comunidad”, resultaron beneficiadas 2.120 personas, gracias a 57 voluntarios que acudieron a más de 10 actividades organizadas para el acompañamiento en centros de atención de adultos mayores y niños bajo cuidados especiales.

Por último, en el bloque medioambiental, se invirtieron 245 horas dedicadas por 18 voluntarios que participaron en jornadas de reciclaje y limpieza de playas, recolectando 70 kg de desechos.



Como actividades adicionales, un grupo de voluntarios por capacidades, brindaron su conocimiento al desarrollo de proyectos con Socios y Aliados Sociales, como fue el caso de Fe y Alegría, quien junto a un equipo del área de Mercadeo, desarrolló un plan de comunicación para promocionar la educación universitaria de la institución, a través de sus redes sociales.

Banesco mantiene su interés genuino por seguir participando, colaborando y apoyando a Venezuela en los distintos espacios donde podamos contribuir con el bien común. El 2025 es una oportunidad para seguir haciendo país.

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Mercadeo

Campañas

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. Generamos alrededor de 174 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 ejecutadas en el segundo 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 variedad de opciones que brindamos para el 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.

MANTENEMOS NUESTRO IMPULSO DE CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

Seguimos informando a nuestros clientes acerca de la protección de datos sensibles, prevención de phishing, conductas de ciberseguridad, para que tomen todas las previsiones necesarias en su interacción con los productos y servicios financieros.

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.





Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024



REFORZAMOS LA COMUNICACIÓN DE NUESTROS ALIADOS COMERCIALES EN PUNTOS DE VENTA

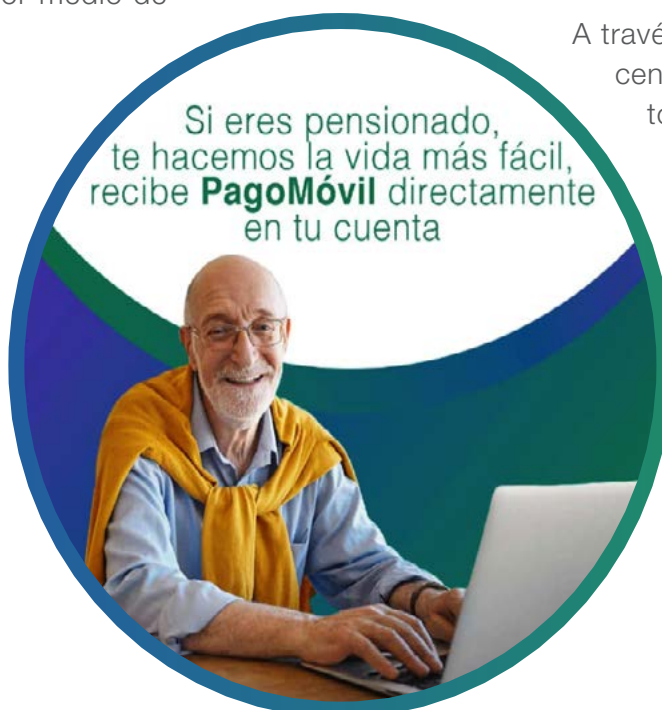
Hicimos foco al impulso de ventas de POS, de la mano de nuestro Aliado Comercial Nativa.

CONTINUAMOS CON LAS PUBLICACIONES RELACIONADAS A LAS EFEMÉRIDES EN LAS DIVERSAS REDES SOCIALES

Impulsamos las efemérides nacionales de mayor relevancia a nivel cultural por medio de nuestras redes sociales.

MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos impulsando el uso de la Banca Digital entre nuestro público de pensionados, para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al banco; contribuyendo así a la educación de los clientes pensionados acerca de las ventajas y beneficios que ponemos a su disposición.



SEGUIMOS IMPULSANDO LAS CAMPAÑAS DE BANESCOPAGOS

En redes sociales promovimos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el pago de los servicios de los organismos o empresas a través de nuestro Portal BanescOnline.

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

A través de las redes sociales se incentivó el pago fácil y seguro de todos los servicios de nuestro clientes por medio de las plataformas BanescOnline, BanescoMóvil y Multipagos.

IMPULSAMOS LA SUITE BANESCOPAGOS

Promovimos Suite BanescoPagos como una solución de pagos dirigida a los comercios.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

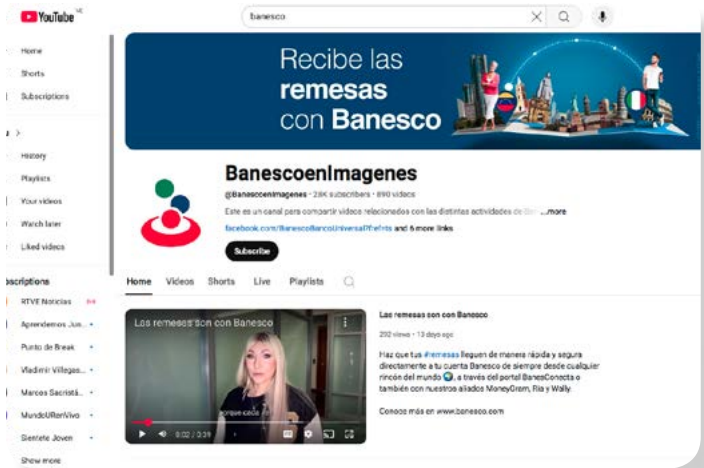
Redes Sociales

Al cierre de diciembre de 2024, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.833.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales de X (antes Twitter), Facebook, Instagram, Tick Tok, YouTube y LinkedIn. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el segundo semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 12.636 casos referidos a productos y servicios; para un total de 25.211 casos en el año 2024, de los cuales, 6,45% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 93,55% fueron consultas sobre productos, servicios y responsabilidad social.

En cuanto a nuestra presencia en redes sociales, X (antes Twitter) –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 765.000 seguidores a diciembre de 2024. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook alcanza más de 306.000 seguidores, mientras en Instagram superó los 358.000. En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 174.000 seguidores y en la red social TikTok registró más de 4.800 seguidores.



Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, tuvieron más de 21 millones de reproducciones, además de sumar 27.300 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2024, el Blog Banesco supera los 9 millones 700 mil visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la Institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.





Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Gestión de Segmentos

Las captaciones del público se ubican en Bs. 36.060 millones, lo cual representa un crecimiento del 65,0% respecto al cierre del IS2024, para así alcanzar una cuota de mercado de 13,09%, por lo que Banesco se mantiene en la 2ª posición del sistema financiero y en 1º lugar entre los bancos privados.

Este posicionamiento se obtiene gracias al continuo esfuerzo en mejorar la experiencia de todos nuestros clientes y el desarrollo de distintas estrategias, que contemplan la generación de una oferta de valor orientada a cubrir todas sus necesidades financieras y desarrollar cadenas de valor en torno a nuestros principales clientes y sus relacionados; esto se tradujo en más de 249.000 nuevas cuentas a Personas Naturales, de las cuales 12% correspondió a cuentas nómina, y 9.426 a Personas Jurídicas.

Respecto a la cartera de crédito, en el segundo semestre 2024 se registró un incremento de Bs. 11.171 millones, al ubicarse en Bs. 18.920 millones (+144,15% vs. IS2024), lo cual ubica a Banesco en el 3º lugar del mercado bancario, con una participación de 15,55%.

Durante este período se liquidaron 11.530 operaciones de crédito por Bs. 18.873 millones. De dicho monto, 75% correspondió a Créditos Comerciales (Bs. 14.246 millones), Microcréditos el 15,7% (Bs. 2.969 millones) y Agrícola el 7,2% (Bs. 1.368 millones).



Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el segundo semestre de 2024, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes más de 1.929 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 27,81% respecto a igual lapso de 2023, superando en todo el año 2024 más de 3.490 millones de transacciones, con una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,78%.

Canal Agencia

Banesco cuenta con 197 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), a través de los cuales se realizaron 1.502.626 transacciones, lo que representa un aumento de 4,79% en relación al semestre anterior (68 mil más), apalancada por el acondicionamiento de nuestros puntos de atención para la optimización de la prestación del servicio al público, la disponibilidad de efectivo en las agencias y el impulso de las transacciones en Moneda Extranjera, principalmente Cuenta Verde.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Canal Banca por Internet

BanescOnline registró en promedio 2 millones de clientes activos mensuales en la segunda mitad de 2024, lo que representa un 81% del total de clientes activos del Banco que ejecutaron de forma recurrente, más de 1.900 millones de transacciones financieras, de consulta y de gestión, reflejando un incremento de 27,61% respecto a igual lapso del año anterior, lo cual se traduce en un ascenso de 231 millones de operaciones. Adicionalmente, fueron incorporadas las siguientes mejoras a este canal:

- Convergencia de Portales (entregable 2), ingreso al Portal MultiPagos Banesco desde BanescOnline.
- Autogestión para el cambio de las Preguntas de Seguridad.
- Ajuste de tiempo de espera para inicio de sesión en BanescOnline.

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 91%.



Canal Pago Móvil

En el IIS2024, el canal alcanzó más de 3,4 millones de clientes afiliados y 203 millones de transacciones financieras, acumulando en el año 366 millones (+20,63%). Adicionalmente, se registraron en Pago Móvil Cuenta Verde alrededor de 360 mil operaciones.

Canal Banca Móvil

A través de BanescoMóvil, durante la segunda mitad de 2024 se realizaron más de 150 millones de operaciones financieras, equivalente a un aumento de 104,93% vs. igual lapso de 2023.

Además, fueron incorporadas las siguientes mejoras a este canal:

- Pago Móvil Pensionados.
- P2P API Vuelto Comisión Diferenciada (Clientes Jurídicos).

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 89,6%.

Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco, atendió durante la segunda parte del año 2024, un total de 3,10 millones de llamadas, experimentando un descenso de 32,03% en relación al mismo período de 2023. El 80,2% se atendió de forma automatizada a través del IVR (1,7 millones de llamadas) y el 19,8% (417 mil llamadas) fueron atendidas por los agentes telefónicos, incrementando este último su participación en 9,33 puntos porcentuales vs. IIS2023.

Al cierre del segundo semestre de 2024, mantenemos la 1ª posición en el ISN del Canal Banca Telefónica.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

ATMs

Banesco cerró el mes de diciembre con un parque instalado operativo de 382 cajeros automáticos en el territorio nacional (139 monofuncionales y 243 multifuncionales), a través de los cuales se procesaron durante el segundo semestre de 2024 más de 9,7 millones de operaciones, superando los 20 millones en el año.

Servicios de Cobro y Pago

En el segundo semestre, los Servicios de Cobro y Pago registraron 400 millones de transacciones, lo cual representa un aumento de 17% con respecto al IIS2023, impulsados por las transacciones electrónicas de Pago Móvil Interbancario con 310 millones de transacciones (+79%).

En este período, el volumen procesado presentó un incremento de 82% vs. IIS2023.

En cuanto a ticket promedio, se apreció un crecimiento de 56% con respecto al segundo semestre de 2023. Los servicios con las mayores variaciones fueron: Transferencias Interbancarias (+96%), y Pago a Proveedores (+63%).

Como logro importante para el período, destaca la implantación de 12 Botones BanescoPagos y 2 Recaudaciones en Línea:

Botones Banesco Pagos:

- ▶ HH Network T, C.A.
- ▶ Sunagro
- ▶ CobreTa



- ▶ Viajes Índigo Margarita
- ▶ Inter Shipping C.A.
- ▶ Inter Shipping Terminal Services C.A.
- ▶ Farma Don Oriente
- ▶ Foot Safe, C.A.
- ▶ Univerprima Financiadora de Primas, C.A.
- ▶ Universidad de Margarita (UNIMAR)
- ▶ Empresas Polar
- ▶ Cervecería Polar, C.A.

Recaudación en Línea:

- ▶ NETUNO (Multipagos Banesco)
- ▶ BANAVIH (BanescOnline).



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de Tarjetas de Crédito en el segundo semestre de 2024 con respecto al anterior, mostró un crecimiento de 64,04% en las ventas, con un índice de morosidad de 0,35%.

Durante el año 2024 las iniciativas de mantenimiento de tarjetas, se enfocaron en la atención a diferentes segmentos, beneficiando en el último semestre a 204.526 clientes con aumentos de límite en todas sus tarjetas, y otorgando adicionalmente el beneficio de ExtraCrédito efectivo por el monto máximo establecido por ley, a 57.832 clientes.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesto registraron un crecimiento en ventas de 70,01% al cierre del IIS2024 con relación al semestre precedente, apalancado por los ajustes constantes de los montos máximos para las transacciones en Puntos de Venta por encima del mercado, lo cual nos ha permitido fortalecer la preferencia de nuestros clientes.

Con relación a nuestros clientes pensionados, 96,14% 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 registraban bloqueos preventivos en sus Tarjetas de Débito por olvido o intentos inválidos de clave, se les envió comunicación informándoles los pasos a seguir para activarla.

Negocio Adquirente

Nº Total de POS (Físicos y Virtuales) al cierre de diciembre 2024: 153.138

Nº de Transacciones IIS2024: 487 millones

El Negocio Adquirente Banesto se mantiene como líder de mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio y procesos robustos de liquidación comercial; registrando 487 millones de transacciones en el segundo semestre, superando los 888 millones en el año 2024.

Banesto seguirá apuntando en 2025 a mantener la calidad de la cartera comercial; con acciones que fomenten la vinculación con nuestros clientes en la bienvenida, ajuste de tasas, recorridos de cartera y operativos constantes de la mano de nuestra Fuerza de Ventas. De igual forma, hemos implementado mecanismos que nos permiten recibir el feedback de nuestros clientes, permitiendo tener un NPS superior al 60%.

Buscando innovar y satisfacer más rápido sus necesidades, se sintetizan los procedimientos y recaudos necesarios para la generación de un afiliado Banesto. Estas experiencias son el resultado de estrategias de servicio al cliente que generamos con cuidado, con el fin de ofrecer la mejor atención.

Para el Banco es esencial atender al cliente en todo momento, por lo cual se implementó un canal de atención 24/7 para puntos de venta a través de Whatsapp, que permite ofrecer respuestas claras y eficientes a las consultas, dudas y requerimientos de los comercios.

Continuamos apostando al crecimiento constante de nuestra cartera comercial; aunado a esto, tenemos los puntos de venta de mejor calidad y más económicos del mercado de la mano de nuestros aliados comerciales. Se encuentran disponibles en el parque de POS de tecnología androide, aplicaciones de servicios de valor agregado, como funciones complementarias: devolución de vuelto, validaciones de pago, pago de servicios y recargas.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Inteligencia Competitiva

Experiencia del Cliente

BANCA PERSONALIZADA Y PROACTIVA: LA CLAVE DEL ÉXITO EN EL FUTURO

En un mundo donde los clientes ya no se conforman con servicios genéricos, la banca personalizada y proactiva se erige como el pilar fundamental del éxito futuro. Los clientes anhelan ser comprendidos en profundidad y recibir soluciones financieras a la medida de sus necesidades específicas. En este contexto, la experiencia del cliente se transforma en un factor crítico y diferenciador, que debe ser impecable en cada punto de contacto, ya sea a través de una aplicación móvil, una sucursal física o cualquier otro canal disponible.

ADAPTÁNDOSE A LAS EXIGENCIAS DE UN MERCADO EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

La lealtad de los clientes, impulsada por las influencias sociales y la facilidad para cambiar de marca, se ha convertido en un factor cada vez más volátil. Por lo tanto, las instituciones bancarias se ven compelidas a una evolución constante para satisfacer las demandas y expectativas de un mercado cada vez más exigente y competitivo.

BANESCO: A LA VANGUARDIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En Banesco comprendemos la naturaleza dinámica de este desafío. Nuestra prioridad absoluta es comprender las necesidades individuales de nuestros clientes y ofrecerles soluciones financieras innovadoras que simplifiquen sus vidas. Durante el segundo semestre de 2024, centramos nuestros esfuerzos en optimizar los servicios de Banca Digital. Hemos agilizado el acceso a la banca en línea, brindando entrada directa al Portal Multipagos y simplificando el proceso de afiliación a

BanescOnline. Además, implementamos el autoservicio en nuestras agencias para brindar una atención diferenciada y personalizada.

AMPLIANDO NUESTROS SERVICIOS PARA ATENDER A TODOS LOS SEGMENTOS

Ampliamos los servicios disponibles para nuestros pensionados, incorporando PagoMóvil desde la Banca Móvil y extendiendo el alcance de BanesConecta para facilitar el envío de remesas internacionales.

MIDIENDO NUESTRA GESTIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES CLAVE

Para garantizar la alineación de nuestras acciones con los objetivos estratégicos del Banco, utilizamos métricas clave como el NPS (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés) y el eNPS (Employee Net Promoter Score, por sus siglas en inglés). Estas herramientas nos permiten identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas, que benefician tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores, robusteciendo así nuestra posición en el mercado.

INVERSIÓN CONTINUA EN TECNOLOGÍA Y TALENTO HUMANO

Invertimos continuamente en tecnología de vanguardia y en la capacitación de nuestro personal, asegurando que cada interacción con Banesco sea una experiencia memorable y enriquecedora. Creemos firmemente que ofrecer productos y servicios de calidad diferenciados es la mejor manera de fomentar la lealtad y la recomendación de nuestros clientes.

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE: EL CORAZÓN DE NUESTRO NEGOCIO

La experiencia del cliente se encuentra en el corazón de nuestro negocio. Nos adaptamos con agilidad a un mercado cada vez más competitivo y exigente, y estamos convencidos de que este enfoque centrado en el cliente es la clave de nuestro éxito continuo.



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN EL USUARIO

En 2024 dimos un paso fundamental en nuestra evolución digital, al implementar un proceso y equipo de Experiencia Usuario dedicado a fortalecer nuestros canales digitales. Con la visión de dar respuesta a la demanda de la experiencia en canales digitales, ofrecemos un servicio integral, combinando la eficiencia digital con la cercanía de nuestra red de agencias.

Con estas iniciativas, buscamos ampliar nuestro liderazgo en satisfacción del cliente, dar respuesta especialmente a los segmentos más jóvenes, y consolidar nuestra posición como un banco innovador y centrado en el usuario.

Estudios de Mercado

Diálogo Grupos de Interés							
Personas Naturales	2024		2023		2022		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	86	45.596	50	65.702	12	58.400	Personas Naturales
Estudios de Marca	2	1.745	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	17	10.865	14	8.854	16	13.382	Empleados Banesco/ Cliente Interno
Cualitativo	3	62	1	12	3	55	Empleados Banesco Agencias y Peer Group
Nuevas Iniciativas	1	1.160	0	0	0	0	Personas Naturales
Personas Jurídicas	2024		2023		2022		
GRUPOS FOCALES / ENTREVISTAS / ENCUESTAS	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	Nº	PARTICIPANTES	SEGMENTOS
Estudios de Experiencia de Cliente	15	4.619	9	800	10	1.162	PyME's, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	2	75	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	1	185	4	982	0	0	Persona Jurídica
Nuevas Iniciativas	7	1.924	1	240	0	0	Persona Jurídica



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Marketing Relacional / Experiencial

En Banesco, estamos construyendo relaciones sólidas con nuestros clientes a través de un enfoque estratégico que combina el marketing relacional y experiencial. En el segundo semestre de 2024, el análisis de datos nos permitió personalizar nuestras campañas de *outbound marketing*, logrando un alcance del 70% de nuestros clientes a través del email marketing. Más importante aún, obtuvimos una tasa de apertura del 38,8%, superando los estándares internacionales del sector. Este éxito demuestra la efectividad de nuestra estrategia para conectar con nuestros clientes de manera significativa y ofrecerles experiencias acordes con sus necesidades y expectativas.



Banesco en Cifras

Número de Clientes por Banca	2024	2023	2022	2021	Variación 2024 vs. 2023
Personas Naturales	3.711.833	3.755.739	3.535.346	3.705.427	-1,17%
Personas Jurídicas (PYMEs)	13.178	13.339	14.689	11.632	-1,21%
Personas Jurídicas (Red de Agencias)	148.427	191.463	180.423	201.368	-22,48%
Bancas Especializadas Personas Naturales	5.141	15.557	16.641	15.413	-66,95%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	7.728	9.124	10.152	10.742	-15,30%
Total	3.886.307	3.985.222	3.757.251	3.944.852	-2,48%



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

Tecnología de Información 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; así como la ejecución de las operaciones bajo condiciones de disponibilidad y confiabilidad, garantizando la continuidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

En Banesco nos enfocamos en brindar una experiencia bancaria superior y mejorar continuamente nuestros servicios. Recientemente, hemos simplificado el proceso de afiliación en BanescOnline con la carga automática de datos, agregando validaciones de seguridad en los servicios de clave dinámica del canal de atención telefónica con Banesco Token, y mejorado el recibo de pago de SimpleTV en BanescOnline; además, ahora puede disfrutar de la comodidad de las Recaudaciones en Línea NetUno y el Portal Multipagos Banesco a través de BanescOnline y BanescOnline Empresa.

En nuestra banca móvil, pueden consultar los recibos de pago de las operaciones realizadas desde Botón Pagos. Incorporamos nuevas remesadoras Ria y Wallly, permitiendo recibir remesas directo a sus cuentas en minutos de forma segura. Se habilitaron nuevas opciones para pagar servicios a través de distintos medios de pago de recaudación.

Mejoramos la seguridad en BanescOnline con dos nuevas funciones. Ahora los clientes pueden actualizar fácilmente sus preguntas de seguridad para una

mayor protección. Además, incluimos el envío de clave de operaciones especiales para la eliminación de dispositivo móvil a través de la Banca en Línea, brindando mayor control en caso de pérdida o robo del dispositivo. Estas mejoras refuerzan el compromiso de Banesco con la seguridad del cliente y una experiencia en línea eficiente.

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.
- **Optimización de Infraestructura:** Ampliamos, reutilizamos y recuperamos capacidades en nuestro Core Bancario y plataformas de TI en las áreas de almacenamiento, cómputo e interconectividad, mejorando la eficiencia y reduciendo costos. Implementamos la nueva Plataforma de Seguridad con equipos de Prevención y Detección de Intrusos (IPS/IDS), los cuales permiten aumentar la seguridad de nuestras redes.





Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

- **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 nuestro Data Center, 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 administración y gestión de riesgos en Banesco continúa orientada a mantener más y mejores negocios, dentro de un marco de control robusto en políticas, metodologías y herramientas para la medición, control y mitigación de los riesgos inherentes a la actividad financiera, contribuyendo de esta forma, con el desarrollo productivo del país, a fin de generar valor a los accionistas, clientes y empleados.

Durante el segundo semestre, la administración de la gestión de riesgos siguió las líneas estratégicas establecidas para el año 2024, promoviendo el crecimiento rentable, manteniendo elevados estándares de calidad, y apoyando el cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos, basados en las distintas metodologías implementadas para la medición e identificación de los riesgos de crédito, operacional, mercado, liquidez y otros asociados a la actividad bancaria, en atención a los requerimientos de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito durante el segundo semestre de 2024, reflejó resultados esperados de acuerdo a los límites de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva, registrando un crecimiento sostenido en niveles de cartera, y superando las exigencias legales mínimas de direccionamiento del crédito a la Cartera Productiva Única Nacional y a Microcréditos, contribuyendo a la dinamización de los sectores productivos del país.

La calidad de la cartera de crédito mejoró en niveles de morosidad, al pasar de 0,27% (junio 2024) a 0,26%



Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

(diciembre 2024), incrementando la cobertura de las provisiones, de 818,52% a 1.163.59% al compararlos con el primer semestre de 2024.

Estos resultados continúan reafirmando la excelencia del Banco en el adecuado seguimiento y gestión de sus indicadores financieros, a través de la mejora continua de las herramientas analíticas disponibles para la medición y anticipación del riesgo, fortaleciendo la efectividad de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del crédito, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos contratos, y procurando la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial de los mismos.

De la misma forma, se mantuvo la implementación de esquemas de umbrales y alertas por sectores económicos dentro de la cartera de crédito, con el objetivo de controlar los niveles de 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.



Riesgos de Mercado y Liquidez

La administración de los riesgos de mercado y liquidez del Banco se sustenta en metodologías enmarcadas dentro de los estándares internacionales y regulaciones locales, con el propósito de mitigar la afectación financiera que pudiera producirse, producto de la volatilidad de las variables del mercado, así como de la estructura del balance.

Durante el segundo semestre 2024, la administración del riesgo de liquidez se enfatizó en los indicadores de seguimiento diario de cumplimiento del encaje legal, generando alertas de riesgo tempranas y estableciendo, en conjunto con las áreas responsables de la gestión de la liquidez, las estrategias de captación y retención de pasivo, siendo éstas primordiales, considerando la política de encaje actual y el comportamiento de las principales variables macroeconómicas para ese período.

En lo concerniente al riesgo de mercado, el seguimiento y control se mantuvo dentro de los lineamientos de la metodología VaR (Value At Risk), determinando la pérdida máxima en las carteras de inversiones (VaR de Mercado), producto de la fluctuación de factores de mercado (precios); mientras que a través del VaR de Cambio, se estimaron las pérdidas financieras que pudieran producirse por las fluctuaciones de la tasa de cambio; así como por el mayor volumen transado en la mesa de cambio del Banco, asociado a las operaciones de venta de divisas por parte de diversas empresas (principalmente del sector energético).

El control diario de estos indicadores permitió evidenciar que se mantuvieron dentro de los límites del marco de apetito de riesgos aprobado por la Junta Directiva de la Institución.

Así mismo, se realizaron pruebas dentro del plan de contingencia de liquidez, que permitieron validar la capacidad para enfrentar situaciones de tensión en las

Informe de Gestión Corporativa

Segundo Semestre 2024

disponibilidades y captaciones del público, fortaleciendo a su vez, los mecanismos preventivos de seguimiento del riesgo y la anticipación necesaria para su mitigación.

Riesgo Operacional

En materia de gestión de riesgos operacionales, la actividad realizada en el segundo semestre de 2024 permitió continuar generando un marco de actuación proactivo para anticipar riesgos y contrastar las estrategias de mitigación, bajo 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 estuvo comprendida por:

- ▶ 25 evaluaciones de riesgo de 73 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 61 oportunidades, resultando en la inclusión de 164

estrategias en el Indicador de Cierre de Brechas (ICB) para abordar 120 riesgos.

- ▶ Se capacitó a 1.033 colaboradores en gestión de riesgos, fomentando la cultura de riesgo en la Institución, profundizando en la importancia de la gestión de riesgos de los empleados en el desempeño de sus funciones, a través de diferentes estrategias comunicacionales.

Se registraron 301 eventos de riesgo materializados, tanto internos como externos, con y sin impacto financiero, en la base de datos interna de la Institución.

- ▶ Durante el semestre se implementó el circuito de revisión de riesgos y controles, a través de la constitución de la mesa de nuevos productos, como foro orientado a reforzar el ambiente de control en el proceso de admisión del riesgo operacional, garantizando un enfoque transversal en gestión de riesgos y controles en las iniciativas propuestas.





Balance Social

Acumulado 1998 - Diciembre 2024

Cifras expresadas en Bolívars al 31 de Diciembre de 2024

DESCRIPCIÓN	Año 2024	Acumulado 1998 Diciembre 2024
INVERSIÓN SOCIAL		
Aplicación Recursos Banesco	178.461.121,48	367.546.503,63
Fe y Alegría	1.186.324,33	2.354.777,47
Programa de Formación al Microempresario	2.113.098,50	3.676.730,86
Fundación Musical Simón Bolívar	393.093,76	1.232.116,92
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	149.346,09	266.305,41
IESA (Proyecto Emprendimiento Social)	365.909,90	1.125.049,90
Universidades e Institutos de Educación Superior	11.380.002,42	18.949.478,19
Becas Educativas	250.427,93	475.160,27
Otros Institutos y Organismos de Educación	142.337,60	556.077,65
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	1.262.875,60	1.975.198,20
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	1.933.675,96	3.837.379,75
FUNDANA	4.001.718,70	6.798.245,76
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	1.560.323,02	2.927.429,15
Asociación Damas Salesianas	515.264,30	919.010,42
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	913.190,02	1.602.051,57
Proyectos Editoriales y Publicaciones	3.230.889,42	7.428.517,83
Otros Aportes	4.293.893,11	7.174.813,58
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	3.642.211,00	3.682.693,52
Eventos para la Comunidad	815.200,35	3.305.761,42
Presupuesto Participativo	1.035.000,00	1.702.395,03
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	138.503.313,01	295.909.557,02
Subsidios Comedores	98.581.868,11	219.037.045,65
Servicio Médico	2.022.372,72	5.348.522,70
Subsidio Estacionamiento Empleados	—	—
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	3.091.014,35	7.016.284,12
Préstamos Quirografarios	—	524,55
Transporte Intersedes y Nocturno	3.582.290,94	4.909.707,38
Venta de Vivienda entre Empleados	—	—
Contrato Colectivo	31.225.766,89	59.597.472,63
Aporte Voluntariado Corporativo	773.026,46	1.647.753,71
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	178.461.121,48	367.546.503,63



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
María Clara Alviárez Hurtado