Informe Primer Semestre 2010

Banesco
Banco Universal

J-07013380-5

Respetables Clientes, Accionistas, Empleados, Socios Sociales, Proveedores y Personas Asociadas a Banesco

Durante el primer semestre de 2010, cuyos principales indicadores recoge esta memoria, Banesco ratificó su apoyo al desarrollo económico del país. Como entidad financiera cumplimos con nuestro rol de intermediación y entregamos 56.761 créditos de todas las modalidades en el período enero-junio de 2010.

Para junio de este año, nuestra institución ocupó el primer lugar del sistema bancario en préstamos con un monto de Bs. 24.589 millones. Nuestro compromiso con el sector productivo venezolano se ratifica al detallar las principales carteras y es así que conservamos el liderazgo en créditos hipotecarios, agrícolas y microcréditos, por mencionar sólo tres destinos de los financiamientos. Estos números han sido posibles porque entendemos la importancia que implica para las familias el tener techo propio y para el empresario el desarrollo de la iniciativa privada, tanto a pequeña como a gran escala.

Podemos destacar especialmente, los resultados de Banca Comunitaria Banesco: nuestra iniciativa para atender al universo de personas no bancarizadas y pequeños empresarios suma 110.175 clientes desde que abrió sus puertas en 2006. En el primer semestre, otorgamos 10.478 Préstamos para Trabajar por Bs. 107 millones y además 19.538 clientes contrataron Ahorros Paso a Paso. Un estudio realizado por la firma Advantis da cuenta del impacto socioeconómico y gerencial de la Banca Comunitaria en su clientela: 7 de cada 10 clientes manifestaron un aumento de 34% en sus ventas tras recibir nuestros créditos; dos de cada tres clientes reportaron un incremento real en sus ventas y utilidades; 61% lleva registros de ventas; 79% guarda sus facturas y recibos; 95% ofrece productos con mayor margen; y 28% se paga un salario por su trabajo.

La efectiva gestión de Banesco en el financiamiento a las distintas actividades económicas del país se tradujo en el logro de un porcentaje de intermediación de 66,1%, superior en 10,8 puntos al promedio del sistema bancario. Además, con un nivel de inmovilizaciones de apenas 1,5%, inferior al del sector (3,4%).

Otros números en los que Banesco ocupó los primeros lugares, y de los que tendrán la oportunidad de conocer en profundidad a lo largo de las páginas de este informe, son los recursos manejados de terceros (Bs. 41.055 millones) y el saldo de captaciones del público (Bs. 37.175 millones).

Sin duda, los resultados que obtuvimos en el semestre han sido consecuencia del sostenido esfuerzo de nuestro capital humano, más de 13.000 personas que a lo largo y ancho del país representan nuestro principal activo y que son una de las primordiales razones por las que conservamos la preferencia del público.

Conscientes del valor que representa la competencia, tanto para el desarrollo de las propias capacidades como para la constante mejora en beneficio de los clientes y usuarios, saludamos el crecimiento de la banca pública, cuyas instituciones paulatinamente se han convertido en un actor de peso en el sistema financiero nacional. Esto representa un reto, para cada día superarnos y ser mejores en la prestación del servicio.

Además de los resultados financieros, en Banesco damos especial importancia a nuestro compromiso con la comunidad. Así, gracias a nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial hemos profundizado nuestra relación de largo plazo con destacadas instituciones en las áreas de educación, salud y cultura. Durante el primer semestre de 2010, la acción social de Banesco supuso una inversión de Bs. 15.455.180, que ha sido posible gracias a la confianza que los venezolanos han puesto en nuestra Organización.

Este informe semestral les presentará de manera sucinta los logros y aprendizajes que hemos alcanzado como Institución.

Atentamente

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

RESUMEN FINANCIERO

Expresado en Millones de Bs.	Primer Semestre 2009	Segundo Semestre 2009	Primer Semestre 2010	I Semestre 2010 / I Semestre 2009 Absoluta	I Semestre 2010 / I Semestre 2009 %	I Semestre 2010 / II Semestre 2009 Absoluta	I Semestre 2010 / II Semestre 2009 %
Total del Activo	**37.980**	**43.066**	**42.684**	**4.704**	**12,4%**	**-382**	**-0,9%**
Disponibilidades	9.475	11.611	11.284	1.809	19,1%	-327	-2,8%
Inversiones en Títulos Valores	6.635	5.983	5.011	-1.624	-24,5%	-972	-16,3%
Cartera de Créditos	19.958	22.739	24.589	4.631	23,2%	1.850	8,1%
Captaciones del Público	**33.326**	**37.763**	**37.175**	**3.849**	**11,6%**	**-588**	**-1,6%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	17.534	19.913	21.947	4.414	25,2%	2.035	10,2%
Depósitos de Ahorro	5.636	6.800	6.557	921	16,3%	-243	-3,6%
Depósitos a Plazo	3.500	21	3	-3.497	-99,9%	-18	-86,5%
Otros	6.656	11.029	8.668	2.012	30,2%	-2.361	-21,4%
Total del Patrimonio	**3.113**	**3.598**	**3.809**	**696**	**22,4%**	**211**	**5,9%**
Activos de los Fideicomisos	**6.155**	**6.020**	**6.656**	**501**	**8,1%**	**636**	**10,6%**
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	**2.890**	**3.376**	**3.879**	**989**	**34,2%**	**503**	**14,9%**
Ingresos Financieros	2.561	2.588	2.689	128	5,0%	101	3,9%
Gastos Financieros	1.268	1.174	901	-367	-28,9%	-273	-23,3%
Margen Financiero Bruto	1.293	1.414	1.788	495	38,3%	375	26,5%
Margen de Intermediación Financiera	1.559	1.772	2.215	656	42,1%	443	25,0%
Gastos de Transformación	1.176	1.312	1.603	428	36,4%	292	22,2%
Impuesto sobre la Renta	5	10	2	-3	-65,7%	-9	-83,3%
Resultado Neto	**290**	**322**	**403**	**114**	**39,2%**	**81**	**25,3%**
Cartera Agrícola Acumulada	**3.373**	**3.816**	**4.525**	**1.152**	**34,1%**	**709**	**18,6%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**2.805**	**2.820**	**3.159**	**354**	**12,6%**	**340**	**12,0%**
Microcréditos	**798**	**1.004**	**1.112**	**314**	**39,3%**	**108**	**10,7%**
Créditos Comerciales	**5.601**	**6.431**	**6.165**	**564**	**10,1%**	**-265**	**-4,1%**
Créditos al Consumo	**6.908**	**6.950**	**8.242**	**1.333**	**19,3%**	**1.292**	**18,6%**
Vehículos	590	666	822	232	39,3%	156	23,3%
Tarjetas de Crédito	6.318	6.283	7.420	1.102	17,4%	1.137	18,1%
Préstamos Hipotecarios	**2.606**	**3.271**	**3.720**	**1.114**	**42,8%**	**448**	**13,7%**
Ratios							
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	106,3%	112,6%	188,9%				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,9%	1,9%	1,5%				
Resultado Neto / Activo Promedio	1,6%	1,6%	1,9%				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	19,0%	19,2%	22,0%				
Liquidez Ampliada	42,2%	41,1%	37,7%				

CONVOCATORIA

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs.F. 1.204.000.000,00

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 lunes 20 de septiembre de 2010, a las 8:00 a.m, en el Auditorio Fernando Crespo Suñer 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 considerar y resolver sobre los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al informe de la Junta Directiva y de los comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2010.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el decreto de dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes y preferidas, con cargo a los resultados del primer semestre del año 2010

TERCERO: Designación de un nuevo miembro a la Junta Directiva para el periodo 2010-2011.

Por la Junta Directiva

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
Presidente

Nota: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, se encontrarán a disposición de los accionistas en las oficinas situadas en el edificio "Ciudad Banesco", ubicado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona, Urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, Piso 3, Consultoría Jurídica, con quince (15) días de anticipación a la fecha de la celebración de la asamblea.

Caracas, 01 de septiembre de 2010

RIF J-07013380-5

La Economía durante el I Semestre de 2010

La Economía durante el I Semestre de 2010

Producto Interno Bruto (PIB)

Según estimaciones preliminares del Banco Central de Venezuela (BCV), el Producto Interno Bruto a precios constantes reflejó en el segundo trimestre de 2010 una disminución de 1,9% respecto a similar período de 2009, la cual sumada a la contracción de 5,2% experimentada en el primer trimestre, determinó una caída de 3,5% para la primera mitad del año en curso, resultados en los cuales se conjugan tanto el menor ritmo de contracción de algunas actividades económicas así como el mayor aporte de algunos sectores con un desempeño favorable durante dicho lapso, siendo ésta la menor disminución desde el segundo trimestre de 2009.

Desde el punto de vista institucional, se observó una reducción del sector público de 2,7%, mientras que la actividad privada registró un descenso de 5,8% en comparación a igual lapso de 2009.

- La evolución de la economía durante los primeros seis meses del año estuvo caracterizada por la contracción registrada tanto en la actividad petrolera (-3,4%) como en la no petrolera (-3,1%), resultando la primera afectada por la menor producción de crudo, no obstante, haber sido compensada en parte, por el aumento en la elaboración de productos refinados destinados al mercado nacional con el fin de cubrir la demanda generada por las plantas termoeléctricas.

- En cuanto a las actividades no petroleras, se observaron resultados favorables en comunicaciones (8,1%), servicios producidos por el gobierno general (1,5%) y servicios comunitarios, sociales y personales (1,1%), que, sin embargo, no lograron compensar las contracciones experimentadas por la industria manufacturera (-6,4%), el comercio (-8,9%), la construcción (-6,5%), los servicios de transporte (-8,1%), los intermediarios financieros (-8,7%), la minería (-15,2%), los servicios inmobiliarios (-2,7%) y electricidad y agua (-5,6%), las cuales se vieron afectadas, entre otros factores, por la dificultad para acceder a insumos importados, el plan de ahorro energético y la caída de la demanda agregada interna.

- El sector de la construcción, en detalle, mostró una variación de 2,1% en el agregado correspondiente al sector público durante el segundo trimestre del año, dada la mayor ejecución de obras relacionadas con el sector eléctrico nacional en dicho lapso. Sin embargo, este resultado positivo se vio perjudicado por la menor contratación de obras del Gobierno General de 3,8%. La construcción privada reflejó un importante descenso (-25,0%), tanto en la ejecución de obras de carácter residencial como no residencial, debido fundamentalmente, a escasez de insumos básicos, a su vez relacionados con la generación de electricidad.

Se observó una reducción del sector público de 2,7%, mientras que la actividad privada registró un descenso de 5,8% en comparación a igual lapso de 2009

Balanza de Pagos

La balanza de pagos culminó el segundo trimestre de 2010 con un saldo negativo de USD 1.006 millones, que sumado al del primer trimestre, condujo a un déficit semestral de USD 7.127 millones, como consecuencia de los menores saldos en las cuentas otra inversión e inversión directa.

La cuenta corriente, por su parte, mostró un comportamiento favorable (USD 2.621 millones) en el segundo trimestre, superior al de igual lapso de 2009 (USD 1.311 millones), para finalizar el semestre con un superávit de USD 9.137 millones, debido a la expansión de

33,2% reflejada por el valor de las exportaciones, dado el aumento sostenido del precio promedio del crudo venezolano y la baja de las importaciones en 18,1%, para ubicarse en USD 17.368 millones en junio de 2010, en concordancia con la política de racionalización de importaciones impulsada por el Ejecutivo Nacional.

En la balanza comercial de servicios se observó un déficit de USD 4.027 millones, aumentando las erogaciones en 3,3%, relacionado, básicamente, con la contratación de servicios de transporte marítimo y de comunicaciones, seguros y servicios profesionales y técnicos contratados por empresas públicas y privadas, en gran medida relacionadas con los proyectos eléctricos.

Por su parte, la cuenta de capital y financiera culminó en junio de 2010 con un saldo negativo de USD 13.437 millones, atribuible al deterioro reflejado en las cuentas otra inversión e inversión directa, registrando la primera un déficit de USD 11.814 millones (menor entrada de divisas del sector público e incremento de activos y reducción de pasivos en el sector privado), mientras que la segunda mostró un saldo negativo de USD 1.816 millones, inferior al observado en el mismo período de 2009 (amortización de deuda con crudo de la empresa petrolera estatal frente a una de sus filiales externas y el pago de deuda comercial privada con proveedores relacionados, entre otras).

Oferta y Demanda Global

Durante el semestre se observó una contracción de la oferta agregada de 3,2%, relacionada fundamentalmente con la baja en las importaciones de bienes y servicios (-6,4%) y el descenso del PIB, lo cual condujo a una merma de la oferta de 9,0%.

La contracción de la demanda global durante el segundo trimestre del año guarda relación tanto con la menor demanda agregada interna (-0,9%) como con las exportaciones (-19,4%), siendo perjudicada a su vez, la demanda agregada interna por la caída del gasto de consumo final privado (-2,4%) y de la formación bruta de capital fijo (-0,8%), lo cual fue compensado en parte, por el aumento en el gasto de consumo final del Gobierno General (3,1%).

Reservas Internacionales

Cifras preliminares emitidas por el Banco Central de Venezuela ubicaban las reservas internacionales en junio de 2010 en USD 28.520 millones, lo cual representa un descenso de USD 6.480 millones durante el primer semestre de 2010 y de USD 1.401 millones en comparación al valor de junio de 2009 (USD 29.921 millones). Las reservas totales, incluido el FEM, finalizaron el período en USD 29.351 millones.

Inflación

El Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) registró una variación acumulada de 16,3% durante el primer semestre del año, superior a la observada en igual lapso de 2009 (10,8%). Por su parte, la variación acumulada durante los últimos doce meses se ubica en 31,3%, inferior a la reflejada en junio de 2009 (26,0%).

Del análisis por categorías, se desprende el aumento de las presiones inflacionarias en 5 agrupaciones de las 13 que conforman el índice: Alimentos y bebidas no alcohólicas (de 4,5% a 23,7%), Bebidas alcohólicas y tabaco (de 17,6% a 21,7%), Servicios de la vivienda excepto teléfono (de 1,8% a 6,3%), Esparcimiento y cultura (de 14,0% a 15,5%) y Restaurantes y hoteles (de 14,9% a 15,3%).

Por su parte, ocho de ellas registraron variaciones menores a las del semestre anterior: Vestido y calzado (de 7,3% a 6,3%), Alquiler de viviendas (de 6,9% a 5,5%), Equipamiento del hogar (de 18,2% a 13,7%), Salud (de 17,1% a 13,7%), Transporte (de 20,5% a 16,8%), Comunicaciones (de 5,4% a 4,0%), Servicios de educación (de 8,3% a 6,9%) y Bienes y servicios diversos (de 21,3% a 14,9%).

Al clasificar los rubros en bienes y servicios, la variación acumulada en el caso de los primeros, fue de 18,6%, mientras que para el conjunto de servicios fue de 12,9%.

Al examinar el ámbito geográfico, se observa la aceleración durante los últimos doce meses transcurridos, de la tasa de crecimiento del INPC en cada una de las ciudades donde se realiza el estudio: Caracas (de 12,4% a 16,7%), Maracay (de 11,2% a 16,2%), Ciudad Guayana (de 11,3% a 14,8%), Barcelona- Puerto La Cruz (de 11,1% a 16,2%), Valencia (de 11,0% a 17,5%), Barquisimeto (de 10,2% a 16,3%), Maracaibo (de 10,7% a 16,9%), Mérida (de 13,1% a 15,6%), Maturín (de 11,5% a 16,3%), San Cristóbal (de 12,1% a 15,2%) y Resto Nacional (de 9,7% a 16,1%).

La variación semestral del Núcleo Inflacionario fue de 14,4%, inferior a la registrada en el INPC global, dado el menor ritmo de crecimiento de los precios de las categorías que conforman el indicador, salvo Alimentos Elaborados, que aumentó de 16,4% a 19,0%.

Por último, el Índice Precios al Mayor (IPM) registró en junio una variación de 2,4%, resultando una tasa acumulada durante el primer semestre del año 2010 de 17,5%.

Empleo

La tasa promedio de desempleo correspondiente a los seis primeros meses de 2010 fue de 8,7%, finalizando junio en 8,4%, superior en 0,56 puntos porcentuales a la observada en junio de 2009.

Según la Encuesta de Hogares por Muestreo del Instituto Nacional de

Estadísticas (INE), la tasa de informalidad se ubicó en junio en 44,0%, promediando 43,9% en el primer semestre de 2010.

La población económicamente activa (PEA) concluyó el período con un total de 13.115.035 personas, encontrándose desempleadas 1.103.396, todo ello en medio de la crisis del sector eléctrico, la cual condujo al establecimiento de horarios limitados de atención al público por parte de un número importante de dependencias gubernamentales, disminuciones en el ritmo de producción del sector industrial, así como restricciones a la actividad comercial, y por ende, a una menor capacidad generadora de empleo tanto en el sector público como en el privado.

Política Monetaria

El Banco Central de Venezuela mantuvo una política monetaria de corte astringente, en un entorno caracterizado por una disminución de la demanda de saldos reales como consecuencia de la contracción económica y una caída del gasto público en términos reales.

Adicionalmente, en coordinación con el Ejecutivo Nacional, realizó emisiones de instrumentos financieros pagaderos en bolívares y denominados en dólares, lo que tiene un efecto contractivo sobre el saldo de la base monetaria.

Como consecuencia de estas medidas, la liquidez monetaria, medida en términos del agregado monetario M2, se ubicó en Bs. 247.466,7 millones, lo que implica una expansión de 4,8% con respecto al saldo registrado al cierre de 2009. Con este resultado se logró disminuir la tasa de crecimiento de la liquidez con respecto al primer semestre de 2009, cuando se incrementó en 8,1%.

Según cifras preliminares del BCV, la base monetaria registró un aumento de 4,8% durante los primeros seis meses del año para cerrar con un saldo de Bs. 103.576,9 millones. Este comportamiento estuvo determinado en buena medida, por el aumento en junio de sus principales componentes (depósitos de bancos comerciales y universales y monedas y billetes en circulación), y por el descenso de los depósitos especiales del público y del resto del sistema bancario.

Tasas de Interés

La evolución de la tasa activa promedio de los seis principales bancos comerciales y universales del país revela una baja de casi 3 puntos en comparación a igual mes de 2009 (20,41%), al ubicarse en junio de 2010 en 17,65%, promediando así durante el primer semestre del año en curso, 18,23%. La pasiva, por su parte, culminó el período en 14,55%, inferior a la observada en junio de 2009 (14,71%), promediando 14,62% en lo que va de 2010.

Sistema Bancario

Los resultados de la gestión del sistema bancario durante el primer semestre del año 2010 están estrechamente vinculados a los cambios en la morfología del mismo, evidenciándose una importante disminución en el número de instituciones que lo conforman a raíz de los procesos de intervención realizados por las autoridades competentes conforme a la normativa vigente, entre fines del año 2009 y la primera mitad de 2010, los cuales se tradujeron, en un total a junio de 2010, de 47 instituciones, 12 menos que en junio de 2009, de las cuales 63,8%, es decir, 30, corresponden al segmento de bancos universales y comerciales.

Al menor número de instituciones se añade el reacomodo en la composición del sistema, dependiendo del origen de su capital, público o privado. En la actualidad, 36 son privadas y 11 pertenecen al sector público, lo cual conllevó a que el 30,1% de los activos de la banca comercial y universal se encuentre hoy en día concentrado en 5 institutos del Estado vs. 68,2% en manos de capital privado. El resto está diluido entre institutos especializados y bajo leyes especiales.

Medida de especial significación para la economía venezolana fue la modificación a comienzos del año 2010 del régimen cambiario vigente hasta ese momento, a lo cual se añadió un tiempo después, la creación del Sistema de Transacciones en Moneda Extranjera

Según cifras preliminares del BCV, la base monetaria registró un aumento de 4,8% durante los primeros seis meses del año para cerrar con un saldo de Bs. 103.576,9 millones.

(SITME), el cual convirtió a las instituciones financieras en actores fundamentales en el proceso de intermediación de títulos públicos en moneda extranjera.

Según el Boletín de la Superintendencia de Bancos correspondiente al mes de junio de 2010, el activo total del sistema bancario ascendió a Bs. 359.853 millones, lo cual representa un incremento de 12,3% con respecto al primer semestre de junio de 2009. De dicho monto, 43,2% estaba conformado por la cartera de créditos (Bs. 155.399 millones), la cual registró un incremento de Bs. 2.826 millones (1,9%) durante el primer semestre de 2010 y de Bs. 20.195 millones (15,0%) en comparación a igual período de 2009.

El sistema finalizó el ejercicio con 9.259.344 créditos, de los cuales 55,4% se orientó hacia préstamos a largo plazo (mayores de 360 días), seguidos en importancia por los otorgados hasta 30 días (34,7% de la cartera).

La evolución de los préstamos revela un ligero deterioro de su calidad, ubicándose la morosidad en 3,4%, en contraste con el 2,6% observado en junio de 2009. No obstante, el sistema elevó su cobertura a 150,7%, 10 puntos por encima de la reflejada el primer semestre de 2009, manteniendo el coeficiente de intermediación crediticia en un nivel similar (55,3%).

Respecto a la composición de la cartera, los créditos dirigidos al sector comercial y de consumo representaron al cierre de junio de 2010 el 56,4% del total, mientras que el restante 43,6% fue orientado hacia la actividad productiva del país. Estos últimos sumaron Bs. 71.468 millones, luego de un crecimiento de 39,6% con respecto al primer semestre de 2009.

Por el lado del pasivo, se apreció un aumento de 15,1% en las captaciones del público, cerrando en junio de 2010 en un nivel de Bs. 281.186 millones, conformados en 56,0% por depósitos en cuentas corrientes, 19,5% por depósitos de ahorro, 6,9% por depósitos a plazo y el resto (17,7%) por otras captaciones.

Del estado de resultados consolidado se desprende una utilidad líquida de Bs. 3.202 millones, lo cual significa un aumento de 2,6% en comparación con igual lapso de 2009, que relacionada con el patrimonio condujo al logro de un rendimiento de 20,4%, inferior en 4 puntos al obtenido en el primer semestre de 2009.

Es importante destacar el fortalecimiento patrimonial del sistema financiero, culminando el período en un nivel superior a los 35 mil millones de bolívares, luego de un incremento de 22,5% en el transcurso del año 2010 y de 21,0% durante los últimos doce meses, lo cual representó el logro de un índice de suficiencia cercano al 11%.

Banesco Banco Universal

La institución reafirmó una vez más su liderazgo en el otorgamiento de créditos, con un monto en cartera al cierre de junio de 2010 de Bs. 24.589 millones, luego de un crecimiento de Bs. 1.850 millones durante los últimos seis meses transcurridos y de Bs. 4.631 millones con respecto a junio de 2009, elevando así su participación de mercado a 15,8%, superando a la de los dos semestres precedentes.

La efectiva gestión de Banesco en el financiamiento de las distintas actividades económicas del país se tradujo en el logro de un coeficiente de intermediación en créditos de 66,1%, superando al promedio del sistema bancario en casi 11 puntos. De hecho, la cartera, de excelente calidad, representa en la actualidad el 57,6% de los activos del Banco, con un nivel de inmovilizaciones de apenas 1,5%, inferior a la media del sistema, reflejando el Banco una provisión para préstamos demorados y en litigio de 188,9%.

Estos resultados fueron posibles gracias al significativo impulso de las distintas carteras, destacando la agrícola, con una cifra a junio de 2010 de Bs. 4.525 millones, lo cual representa un crecimiento de 34,1% (Bs. 1.152 millones) en comparación al primer semestre del año anterior, consolidando su liderazgo en este rubro, con una cuota de mercado de 15,5%.

Las captaciones del público del sistema en conjunto ascendieron a Bs. 272.372 millones, manteniendo Banesco el primer lugar en la preferencia de los depositantes

El decidido apoyo de Banesco a los microempresarios se pone de manifiesto con el mantenimiento del primer lugar (19,7% del mercado), concluyendo el período con un monto de Bs. 1.112 millones, habiendo aumentado en 39,3% (Bs. 314 millones) durante los últimos 12 meses.

Destaca igualmente el comportamiento favorable de los créditos a la manufactura, con una cifra al cierre de junio de 2010 de Bs. 1.889 millones, superando en Bs. 621 millones (+48,9%) el nivel reflejado en el primer semestre de 2009.

El sector turístico, como ya es usual, consiguió en Banesco un incondicional aliado para sus proyectos, logrando un aumento en dicha de cartera de Bs. 99 millones (+28,8%) en comparación a igual lapso del año anterior, finalizando el semestre en Bs. 442 millones, equivalente al 12,8% de los préstamos otorgados a este segmento.

Asimismo, mantuvimos el liderazgo en el otorgamiento de créditos a la actividad comercial, con una cartera al cierre de junio de Bs. 6.165 millones, logrando una participación de mercado de 10,8%.

Los activos de Banesco Banco Universal totalizaron al cierre del semestre en Bs. 42.684 millones, registrando una variación interanual de Bs. 4.704 millones, lo cual lo posiciona en el segundo lugar del sistema en esta partida, con una participación de 11,9%.

Las captaciones del público del sistema en conjunto ascendieron a Bs. 272.372 millones, manteniendo Banesco el primer lugar en la preferencia de los depositantes (13,6% del mercado), con un saldo a junio de 2010 de Bs. 37.175 millones, luego de un crecimiento con respecto a igual mes de 2009 de Bs. 3.849 millones (+11,6%).

Dichos recursos están conformados fundamentalmente, en 59,9% por depósitos en cuentas corrientes (14,1% del mercado) y en 17,6% por cuentas de ahorro (12,3% del mercado), correspondiendo el resto a otras modalidades, habiendo logrado durante los últimos doce meses transcurridos un incremento en depósitos a la vista de Bs. 4.414 millones (25,2%), lo cual efectivamente contribuyó en gran medida al mantenimiento de una mezcla de depósitos altamente favorable.

Según se desprende del Boletín de la Superintendencia de Bancos correspondiente al mes de junio de 2010, el sistema bancario registró un total de depositantes de 24.143.957 en las modalidades tradicionales (vista, ahorro y plazo), concentrando Banesco Banco Universal el 22,9%, es decir, 5.522.229 depositantes, lo cual representa el primer lugar del mercado.

Además de estos resultados, destaca la iniciativa de Banesco orientada al desarrollo del sector microfinanciero en Venezuela, nuestra Banca Comunitaria, la cual, en el primer semestre de 2010 benefició a más de 110 mil personas, otorgando 10.478 Préstamos para Trabajar, para un monto total liquidado de Bs. 471.329 millones, con una tasa de morosidad de 3,06%. Estimulamos también el ahorro en pequeña escala, afiliando 19.538 clientes al Ahorro Paso a Paso durante dicho lapso.

Los fondos administrados bajo la figura del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat se elevaron en Bs. 503 millones durante el último semestre y en Bs. 990 millones con respecto al cierre de junio de 2009, concluyendo con un monto de Bs. 3.879 millones, equivalente al 21,4% del sistema bancario y el segundo lugar; cifra que sumada a las captaciones del público, se tradujo en un saldo en recursos manejados al cierre de junio de 2010 de Bs. 41.055 millones (14,1% del mercado y primer lugar), luego de un aumento de Bs. 4.615 millones en comparación al mismo lapso de 2009.

El balance del Banco refleja un excelente nivel patrimonial (Bs. 3.809 millones), habiéndolo incrementado en Bs. 212 millones durante el semestre que finalizó

El balance del Banco refleja un excelente nivel patrimonial (Bs. 3.809 millones), habiéndolo incrementado en Bs. 212 millones durante el semestre que finalizó y en Bs. 696 millones con respecto a junio de 2009, finalizando el ejercicio con un índice de suficiencia patrimonial de 9,7%.

Destaca igualmente el mantenimiento de un elevado nivel de activos productivos sobre activo total, promediando al cierre del semestre 68,0%, conformados fundamentalmente por cartera de créditos (Bs. 24.589 millones) e inversiones en valores (Bs. 5.011 millones), rubros que representaron en junio de 2010, el 57,6% y el 11,7%, respectivamente, de los activos de la institución, mientras que en el sistema dicha proporción es de 43,2% y 24,1%.

De las operaciones del semestre y en concordancia con una cartera de excelente calidad, cuyo crecimiento durante el período elevó los ingresos por operaciones de crédito a un nivel superior a los 2.400 millones de bolívares, se registra un margen de intermediación financiera de Bs. 2.215 millones, lo suficientemente holgado para cubrir los gastos de transformación y obtener después de la deducción correspondiente al Impuesto sobre la Renta, un resultado neto de Bs. 403,4 millones, que relacionado con el patrimonio condujo al logro de un rendimiento de 21,9%.

Soporte Corporativo

Capital Humano

Banesco, como Organización socialmente responsable, desde sus inicios, ha tenido como norte mejorar la calidad de vida de todos sus colaboradores. Forma parte de nuestra esencia, conforma nuestra estrategia y tenemos el compromiso de cada día evaluar más necesidades y mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Así lo demuestran los resultados arrojados por el estudio de clima organizacional en las dimensiones de "Compromiso" con un 25% por encima de los resultados del mercado general latinoamericano, "Satisfacción" con un 16% y "Clima" (que dentro del marco conceptual engloba las siguientes perspectivas: Gente, Procesos de Trabajo, Estructura Gerencial, Información y Conocimientos, Poder de Decisión y Recompensas), obtuvo un 15%. Lo anterior nos posiciona como una empresa líder con resultados sobresalientes en la gestión de su capital humano.

Tu Casa con Banesco

En Banesco nos esforzamos por optimizar los beneficios socioeconómicos de nuestros empleados y promover mejoras en sus condiciones laborales. Una parte fundamental del éxito de la Organización está sustentado en la calidad y competencia del capital humano. Es por ello que entre nuestras iniciativas de Responsabilidad Social en su vista interna, constantemente buscamos mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores, a través del diseño de programas de beneficios que brinden, más allá de los incentivos económicos, el apoyo para nuestros empleados y su grupo familiar. En este sentido, continuamos apoyando nuestro programa "Tu Casa con Banesco", que desde el año 2006 al cierre del primer semestre de 2010, ha invertido la cantidad de Bs. 332.633.043 en préstamos liquidados con recursos propios de Banesco y la cifra de Bs. 466.909.402 con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV).

En Banesco estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. Es por ello que nos ocupamos de brindar capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

Adicionalmente, seguimos impulsando la entrega de préstamos para la adquisición de vivienda y reserva de inicial, que son pagados con años de servicios. Sólo durante el primer semestre se hizo la entrega de 204 préstamos por el orden de Bs. 3.024.400.

Desarrollo Continuo

En Banesco estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. Es por ello que nos ocupamos de brindar capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

Para los Ejecutivos, impartimos un módulo destinado a desarrollar la competencia "Compromiso con la Rentabilidad", cuyo objetivo fue fortalecer habilidades y conocimientos para gestionar los negocios de la Organización, con base en los fundamentos de creación de valor económico.

Así mismo, más de 8.000 trabajadores recibieron adiestramiento en Comunicación Efectiva, Conducción de Personas y Dirección de Equipos de Trabajo, Desarrollo y Autodesarrollo del Talento, Integridad y Confiabilidad, Orientación al Cliente, Planificación y Organización, Responsabilidad Personal, Capacitación Técnica–Regulatoria, y Toma de Decisiones, cumpliendo una programación de más de 186.000 horas/hombre de capacitación durante el primer semestre, con la finalidad de fortalecer las competencias de nuestro talento humano.

Voluntariado Corporativo

La Responsabilidad Social Empresarial es parte de nuestra estrategia organizacional. Durante el primer semestre de 2010 trabajamos de la mano con nuestros socios sociales en las siguientes iniciativas:

Fundana

Se realizaron 2 eventos como parte de la iniciativa "Amigos de la Naturaleza", beneficiando a los niños que habitan en la Villa Los Chiquiticos de Fundana, para fomentar en ellos la responsabilidad ambiental.

Casa Hogar Don Bosco Sarría

Durante el mes de junio, nuestro voluntariado asistió a la Casa Hogar Don Bosco Sarría para compartir una mañana deportiva con los adolescentes atendidos por este socio social. Se transmitió uno de los partidos del mundial de fútbol y se realizaron varios partidos amistosos. Además, se hizo entrega de un donativo de implementos deportivos.

Provea

Como parte de los acuerdos sostenidos con la Organización Provea, se realizó el primer taller sobre DDHH, el cual contó con la participación de trabajadores pertenecientes a nuestro programa de Voluntariado Corporativo, concretando un total de 248 horas de formación.

Programa de Formación de Facilitadores

Se realizaron sesiones de seguimiento del Programa de Formación de Facilitadores, en las ciudades de Maracaibo, Caracas y Barquisimeto, para evaluar el desplazamiento y mejora de los voluntarios participantes, logrando con ello obtener su certificación como Facilitadores bajo la metodología ADA (Aprendizaje Dinámico Acelerado).

Programa IUJO

Continuando con nuestra relación con el Instituto Universitario Jesús Obrero, socio social donde nuestro Voluntariado Profesional cumple una importante labor a través de sesiones de Formación Complementaria a sus estudiantes, se dio inicio al programa de Voluntariado Profesional en el IUJO de la ciudad de Barquisimeto. Durante el semestre se realizaron 5 talleres de Formación Complementaria, beneficiando a 60 estudiantes de Barquisimeto y Caracas. Los talleres impartidos fueron: Clasificación de cuentas, Lopcymat, Teoría del cargo y el abono.

Responsabilidad Social Empresarial

Durante el primer semestre de 2010, la acción social de Banesco en la comunidad supuso una inversión más compromisos contraídos de Bs. 15.455.180, destacando los siguientes proyectos y actividades:

Sistema de Orquestas Juveniles e Infantiles

Otorgamos Bs. 1.863.000 al Sistema de Orquestas Juveniles e Infantiles para la adquisición de los terrenos para ampliar la sede de Fesnojiv, el mantenimiento de las aulas de formación en todo el país y la adquisición de instrumentos para los jóvenes músicos. Desde 2004 Banesco ha destinado Bs. 9,59 millones para la institución que lidera el Maestro Abreu.

UCV

La Universidad Central de Venezuela recibió un aporte de Bs. 150.000 para el proyecto "Desarrollo de un modelo de actualización de instituciones académicas del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación mediante la Gestión del Conocimiento", el cual permitirá identificar los conocimientos desarrollados en diversas áreas del saber en la máxima casa de estudios y compartirlos con distintos actores sociales para el beneficio del país.

Las áreas del conocimiento contempladas abarcan: Energía, Salud y calidad de vida, y Ambiente; en las que la Universidad Central cuenta con líneas de investigación y desarrollo de calidad.

A.C. Damas Salesianas

Destinamos Bs. 250.000 para patrocinar el Programa de Capacitación para el Trabajo de la Asociación de Damas Salesianas, en el que participan más de 200 jóvenes de bajos recursos. Los fondos se destinarán de forma específica a la dotación de equipos, mejoramiento de la infraestructura de las instalaciones y apoyo en el pago de facilitadores del Centro Don Bosco 88, que administran las Damas Salesianas. Los jóvenes forman parte del programa de Analista de Contabilidad y Asistente Administrativo de Empresa.

Solidaridad

El público en general y Banesco Banco Universal recaudaron Bs. 1.405.569 a favor de los cientos de miles afectados por el terremoto que asoló a la República de Haití. La entidad financiera hizo un aporte inicial de Bs. 50.000 y, tal como lo había prometido, duplicó cada bolívar que las personas naturales ingresaron en la referida cuenta de ayuda por montos menores a Bs. 3.000. Los aportes de personas naturales (por debajo de Bs. 3.000) sumaron Bs. 556.875, cifra que fue duplicada por Banesco, y que se suma a los abonos realizados por el resto del público por Bs. 241.819. En total, los hermanos haitianos recibieron Bs. 1.355.569.

Respaldamos la Colección Papiros 2010 con un aporte de Bs. 350.000. Esta es una iniciativa de la Editorial Equinoccio de la Universidad Simón Bolívar.

Los fondos recaudados fueron entregados por Banesco a la Organización de las Naciones Unidas, entidad que lidera las labores de rescate y atención de los afectados por el movimiento telúrico. Los fondos aportados serán invertidos por la ONU en reforzar la ayuda humanitaria y la progresiva recuperación de ese país antillano.

Hospital Ortopédico Infantil

Entregamos Bs. 800.000 para el proyecto de remodelación de la Sala de Espera General del Hospital Ortopédico Infantil.

Comunidad de Bello Monte

De las 5 obras que aprobamos para este año gracias al proceso de elaboración del Presupuesto Participativo entre Banesco y la comunidad de Colinas de Bello Monte, ya 3 de ellas recibieron el presupuesto requerido. Se trata de la iniciativa de la Fundación Paso a Paso "Respetando las diferencias", cuyo costo asciende a Bs. 28.778 y el Plan de Becas Deportivas de la Asociación Civil Biohabitat por Bs. 90.248 y el programa Jóvenes apartados del sistema educativo formal de la Fundación Santo Domingo por Bs. 129.413. Los tres proyectos totalizan Bs. 248.439.

Universidad Simón Bolívar • USB

Respaldamos la Colección Papiros 2010 (Series Recorridos, Poesía, Narrativa y Ensayos) con un aporte de Bs. 350.000. Esta es una iniciativa de la Editorial Equinoccio de la Universidad Simón Bolívar.

En la **Serie Narrativa** los títulos a presentar son: *Todas las ciudades son Isabel,* de José Tomás Angola; *El bosque de los abedules,* de Enza García Arreaza y *Los zapatos de mi hermano y otros oficios,* de Heberto Gomero.

La **Serie Ensayos** incluye *Memorias desplazadas. Legados de la lengua y la cultura en la literatura latinoamericana contemporánea,* de Gina Saraceni.

La **Serie Poesía,** que contempla *Desasosiego,* de Jesús Alberto León; *Fanes,* de José Delpino y *Campanas de Nogueira,* de Joaquín Marta Sosa.

La **Serie Recorridos** que presenta los títulos: *Prosa reunida,* de José Ignacio Cabrujas y *Antología de la poesía hispanoamericana,* de Guillermo Sucre / Arturo Gutiérrez / Luis Miguel Isava / Gina Saraceni.

Nuestros Trabajadores

Como parte de la dimensión interna de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial, invertimos Bs. 7.361.254 en beneficios no contractuales para nuestros trabajadores.

De dicho monto, Bs. 6.787.808 se destinaron al subsidio de comedor; Bs. 292.981 al servicio médico; Bs. 180.000 al subsidio de estacionamiento de empleados y Bs. 100.465 a los subsidios para casos de enfermedades extremas.

Fe y Alegría

En el marco del convenio firmado con Fe y Alegría, durante el primer semestre de 2010 otorgamos Bs. 740.820 para la construcción del edificio de Carreras Industriales y la instalación de aires acondicionados del IUJO de San Francisco, Estado Zulia. Los recursos se destinarán además, a la construcción del Edificio Número III del IUJO Barquisimeto.

Mercadeo responsable y orientado a nuestros clientes

Baneskín Ahorro de Energía

Para apoyar el Plan de Ahorro de Energía en el país, a través del uso de la Banca Electrónica Banesco, se realizó el lanzamiento de la campaña en medios masivos titulada "Baneskín Ahorro de Energía". Con nuestro simpático personaje y apoyados en medios masivos y directos, logramos una alta recordación y "good will" hacia la marca.

Esta campaña se orientó a la educación al cliente a través de recomendaciones en torno a la mejor utilización de los canales electrónicos, para así contribuir a minimizar el consumo eléctrico.

"Desenróllate" y olvídate de los pagos!

Bajo el slogan "Desenróllate", y con el apoyo de Baneskín, lanzamos esta interesante oferta orientada a hacer más cómoda y fácil la vida de nuestros clientes… Tuvo como objetivo impulsar las domiciliaciones mensuales de servicios como telefonía celular, telefonía fija, TV por cable, luz con cargo automático a la Cuenta o Tarjeta de Crédito Banesco. Para incentivar al público objetivo, esta promoción otorgó premios a 100 ganadores, como el reintegro del pago del servicio domiciliado durante los meses de agosto, septiembre y octubre, hasta por un máximo de Bs. 250.

BanescoMóvil: con la única aplicación exclusiva para Blackberry en Venezuela

Desde mayo y en una campaña realizada a través de redes sociales, pusimos a disposición de nuestros clientes el servicio BanescoMóvil: una solución financiera para realizar consultas, transferencias y pagos del mismo titular a través de su celular.

BanescoMóvil es además la primera aplicación especialmente diseñada para BlackBerry y luego será extendida a otros sistemas operativos como los utilizados por Iphone, Nokia, LG, entre otros. Banesco, ratifica uno de sus principales atributos de marca como lo es la innovación financiera.

Haber logrado más de 100 mil descargas de la aplicación de BanescoMóvil a sólo semanas del lanzamiento de la campaña en las Redes Sociales, mereció que la empresa RIM Internacional, a través de su representante en Venezuela Sinergy Global Bussines, nos haya postulado como un ejemplo de Caso de Éxito en Venezuela.

Cuenta Corriente Banesco: lo mejor de la liquidez

El 13 de mayo se realizó el lanzamiento de la campaña "Cuentas Líquidas Banesco", que invitaba al relax que sólo brinda la naturaleza, y con la cual incentivamos la preferencia de nuestros clientes hacia la Cuenta Corriente con Intereses Banesco. ¿Argumentos? la mejor opción para manejar su dinero de manera cómoda, reforzando el atributo de movilización de la cuenta las 24 horas, sin tener que ir al Banco, a través de los servicios de banca a distancia, y destacando la emisión gratuita de la tarjeta Banesco Maestro y 15 transacciones en cajeros automáticos completamente gratis.

MultiCréditos 48 Horas

El pasado 20 de junio se hizo el relanzamiento de la Campaña MultiCréditos 48 Horas bajo el slogan Haz Crecer Tu Negocio ¡En 48 Horas!

Refrescamos nuestra Campaña "Díle Chao al Prestamista", a fin de ofrecer los Préstamos para Trabajar de la Banca Comunitaria Banesco

Dirigido al sector de la pequeña y mediana empresa, esta campaña tuvo como objetivo incrementar la cartera de créditos mediante el otorgamiento de préstamos entre Bs. 3.500 y hasta Bs. 500.000; aprobados y abonados en 48 horas, con plazos de 12 a 18 meses. Pueden ser solicitados a través de los 445 puntos de atención en todo el país.

Alianzas exclusivas para nuestros clientes de Banca Privada

Desde el 1º de enero al 31 de marzo en alianza con el Hotel Tamanaco Intercontinental, los clientes Premium de Banesco tuvieron la oportunidad de disfrutar tarifas especiales con 25% de descuento de lunes a jueves y 45% de descuento de viernes a domingo, al reservar y pagar con sus Tarjetas de Crédito y Débito Banesco. Además, pudieron disfrutar de la inscripción gratuita en el Programa de Lealtad de los Hoteles Intercontinental.

Nueva Imagen de la TDC Locatel Banesco

Durante el mes de abril se realizó la renovación de la imagen de la Tarjeta Salud Locatel Banesco, conforme a la nueva imagen gráfica adoptada por este Aliado Comercial, y con la cual nos identificamos en vista de la evolución y afinidad que presenta con nuestra marca.

Olvida tu clave! Nuevo Esquema para Clave de Operaciones Especiales

El 15 de junio se realizó el lanzamiento del nuevo esquema de Clave de Operaciones Especiales con la utilización de claves dinámicas. De esta manera, el cliente ya no tiene que memorizar su Clave de Operaciones Especiales, pues, ésta llega a su celular o a su dirección de correo electrónico.

Esta nueva funcionalidad que busca fortalecer la seguridad de las transacciones de los clientes fue comunicada a través de una campaña que se concentró principalmente en una estrategia de mercadeo de contacto en redes sociales, Banesco.com, E-mailing, alineados con las nuevas tendencias de comunicación.

Cercanos a sus necesidades: Banca Comunitaria Banesco

Buscando mantener la cercanía con este segmento iniciamos nuestro ciclo Cine Móvil, programa que permitió convertir los espacios visitados frecuentemente por personas de los sectores populares, en espacios para la proyección gratuita de películas de largometraje que permitieron el sano esparcimiento de la comunidad. En el marco de este programa se suministró información de los productos y servicios de la Banca Comunitaria Banesco a todos los asistentes.

Por otra parte, refrescamos nuestra Campaña "Díle Chao al Prestamista", a fin de ofrecer los Préstamos para Trabajar de la Banca Comunitaria Banesco, una oferta ideal para iniciarse en la relación bancaria y juntos comenzar a recorrer un camino de crecimiento y progreso.

Alianza Banesco-Adidas

Surge como iniciativa del encuentro de ambas marcas en la celebración del Mundial de Fútbol 2010 en centros comerciales. Dicha alianza fue materializada en un acto realizado en los espacios de Ciudad Banesco, donde se hizo entrega a Fe y Alegría y A.C. Red de Casas Don Bosco, de balones de fútbol Adidas, modelo Jabulani, para que cientos de niños experimentaran la emoción del fútbol.

Una vez más Banesco realiza alianzas para hacer equipo con iniciativas que contribuyen con el desarrollo social y deportivo del país.

Canales Electrónicos

En el primer semestre del año 2010, las transacciones a través de los canales electrónicos experimentaron un crecimiento relativo del 4,7% con respecto del año anterior, al pasar de 66 a 69 millones de transacciones promedio mensuales. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 88,84%, lo cual representa una mejora de 1,15 puntos porcentuales con respecto a 2009.

BanescOnline

Junio 2010 cierra con 2,13 millones de clientes afiliados, incorporándose durante el período 168.114 clientes al canal, cifra que representa un incremento de 9% con respecto a diciembre 2009. La base de clientes afiliados manejó un promedio mensual de 16 transacciones.

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de este canal fue de 33,05 millones. En cuanto a volúmenes manejados en el primer semestre de 2010, la cifra mensual promedio se ubicó en Bs. 7,54 millones, mostrando un incremento de 65,84% vs. 2009.

En el semestre se agregaron nuevas funcionalidades a este canal con la finalidad elevar sus niveles de seguridad y calidad de servicio, entre las cuales destacan: Implementación del nuevo esquema de Clave de Operaciones Especiales, Gestión / Seguimiento de Requerimiento (Registro y Consulta de Requerimientos), Consulta de Crédito y Pago Móvil.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Para el primer semestre de 2010, el servicio manejó un promedio mensual de 2,9 millones de llamadas, de las cuales en promedio, se atendieron a través del Agente del Centro de Atención Telefónica 783.080 llamadas por mes. En cuanto a transacciones, el promedio mensual que manejó el canal fue de 1,7 millones, con una participación promedio del robot (IVR) de 80%.

Durante el semestre se incorporaron nuevas funcionalidades a través de este canal, tales como: Clave de Operaciones Especiales (OTP), Reasignación de PIN en tarjetas de débito comprometidas, Banesco Móvil y Consulta de Crédito.

Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, Autoservicio y Dispensadoras de Chequeras

Al cierre de junio 2010, Banesco cuenta con:

- 51.384 Puntos de Venta a través de los cuales se realizan 11,3 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo del 8% con respecto a 2009.

Calidad e Investigación: Midiendo Calidad de Servicio

El seguimiento de las expectativas de los clientes y entrega de calidad de servicio es garantía de satisfacción y creación de relaciones duraderas. Por ello, durante este período el seguimiento de la calidad y entrega de servicio a los clientes y usuarios de nuestros canales y puntos de atención se mantiene a través de los programas de monitoreo que garantizan el cumplimiento de la oferta.

Gestionar el servicio y la calidad se traduce en la obtención de resultados, prioridad constante en la estrategia de posicionamiento y negocios de Banesco que se recoge en las metas de las áreas y centros de responsabilidad y se consolida en el Comité de Calidad de Servicio.

En este ciclo –enero/junio 2010– se aplicaron los programas periódicos y estudios de mercado correspondientes, para monitorear el servicio y necesidades de los clientes con foco en los principales canales y los puntos de atención que en éstos se encuentran: Auditorías de Servicio Agencias (80 agencias evaluadas) y Monitoreo de Banca Telefónica (1er. y 2do. trimestre), Vista segmentos: Encuesta de Satisfacción usuarios de agencias (4.050 encuestados), Satisfacción Banca Premium (450 encuestados), Satisfacción Banca Privada (400 encuestados), Satisfacción Banca Telefónica (1er. y 2do. trimestre, 894 y 870 encuestados, respectivamente).

- Actualmente Banesco se encuentra masificando en sus puntos de ventas la tecnología EMV.

- 1.913 Cajeros Automáticos, a través de los cuales se procesaron 11,7 millones de transacciones promedio mensuales (Emisor) y 11,3 millones promedio (Adquirente) en el primer semestre de 2010. Es decir, un 12% y 14%, respectivamente, más que el año anterior. Igualmente, nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirentes en las redes Suiche 7B y Conexus.

- 362 Equipos de Autoservicio que registraron 526.000 transacciones promedio mensuales, lo que representa una disminución del 26% con respecto a 2009, debido a la desincorporación de 46 dispositivos por obsolescencia.

- 244 Dispensadoras de Chequeras, a través de las cuales se realizaron 146.000 transacciones en promedio mensual.

Medios y Servicios de Pago

Servicios de Cash Management

En el primer semestre de 2010 los servicios de Pago de Nóminas, Pago a Proveedores y Domiciliaciones experimentaron un crecimiento conjunto de 54,8% en los montos manejados y de 3,9% de las transacciones realizadas a través de la plataforma Intercambio Electrónico de Datos (EDI) con respecto al mismo período del año anterior.

La gestión conjunta de las Bancas Especializadas y los ejecutivos de Medios y Servicios de Pago, logró la incorporación de 366 clientes a la cartera, para un cierre en el primer semestre del año de más de 6.600 clientes.

En cuanto a los servicios de Recaudación, el volumen registró un ascenso de 22,2% con respecto a igual lapso de 2009, en tanto que los registros transaccionales reflejaron un movimiento positivo de 12,3%, al pasar de 4,7 millones a 5,3 millones en el primer semestre de 2010.

Nuevos Desarrollos

En el semestre se incorporaron nuevas funcionalidades a *Pago Electrónico,* entre las que se encuentran:

- Nueva Administración de Usuarios por cuentas con posibilidad de definir Usuarios Administradores.

- Configuración de la información a visualizar por los usuarios en las opciones de consulta y aprobaciones.

- Administración de modelos de aprobación por cuenta.

- Nueva versión del DataEntry tipo aplicativo.

51.384 Puntos de Venta a través de los cuales se realizan 11,3 millones de transacciones promedio mensual, observando un crecimiento relativo del 8% con respecto a 2009.

En cuanto a soluciones móviles, se implementó Banesco Móvil, un servicio novedoso que permite a los clientes realizar operaciones a través del teléfono celular, tales como Consulta de saldo y movimientos de cuentas, Consulta de saldo y movimientos de tarjetas de crédito, Transferencias mismo titular y Pagos de tarjetas de crédito mismo titular. Este servicio está disponible en dos versiones: Web Móvil (vía navegación) y Aplicativo BlackBerry, el cual puede ser descargado e instalado en su celular.

En Servicios de Recaudación para los canales taquilla y/o internet, se completaron con éxito los proyectos para incorporar la recaudación de Rentas del SENIAT, mejoras a la recaudación del IVSS solicitadas por el Decreto 7401, así como la inclusión de nuevas empresas al sistema de recaudación.

Tarjetas de Crédito y Débito

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas POS de Tarjetas de Débito con una participación de 25,10% al cierre del segundo trimestre, enmarcado en el mantenimiento de niveles óptimos de servicio y de estrategias que generan valor agregado a nuestros productos, para afianzar la preferencia de los clientes hacia la Tarjeta de Débito Banesco Maestro, tales como el refuerzo en el uso de los canales electrónicos para mayor comodidad y rapidez, donde las primeras 15 transacciones en cajeros automáticos de Banesco son gratis. De igual forma, nuestros clientes cuentan con un proceso cómodo y sencillo para reasignar su clave secreta en caso de olvido, sin tener que ir a la agencia.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Reafirmamos el liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando una participación de mercado de 28,18% en ventas al cierre del primer semestre del año, desarrollando clientes integrales y creando estrategias para brindar el mejor servicio y los mayores beneficios a través de nuestras tarjetas de crédito.

Como estrategias de mantenimiento, durante el período se emitieron más de 90.000 mil tarjetas con categoría superior a la que ya poseía el cliente, permitiéndole disfrutar de mayores y mejores beneficios. Asimismo, se continúa reconociendo y beneficiando la fidelidad y buen record crediticio de nuestros clientes a través de diferentes procesos de aumento de línea de crédito.

Continuamos fortaleciendo las alianzas comerciales y promociones con marcas reconocidas en el mercado venezolano, logrando de esta forma fidelización y lealtad a nuestra marca. Destacan los Programas Permanentes que incentivan el uso, tales como:

- **Pague Puntual y Gane:** con la finalidad de incentivar a nuestros clientes a mantener sus pagos puntuales y record crediticio en sus tarjetas de crédito. Durante el primer semestre del año, 400 clientes fueron beneficiados.

- **Ticket Premiado:** En el primer semestre, de forma automática 2.700 clientes salieron ganadores con sus compras gratis por haber pagado con sus Tarjetas de Débito y Crédito Banesco en los Puntos de Venta Banesco.

- **Cinex:** Permitiendo a todos nuestros clientes disfrutar del 50% de descuento al comprar sus entradas de cine en cualquiera de las Salas Cinex a nivel nacional de martes a viernes.

Asimismo, apalancándonos con la franquicia Visa, se lanzó la promoción “Visa Sudáfrica 2010”, en la cual nuestros clientes Visa participaron en el sorteo de un viaje a la Copa Mundial FIFA, siendo el único banco emisor en el mercado venezolano con un premio para

Para impulsar aún más el crecimiento dentro del segmento de persona jurídica, reforzamos el proceso de emisión masiva de tarjetas de crédito empresariales

presenciar el juego final del Mundial. De igual manera, nuestros clientes ganadores de la promoción “Banesco y Visa te llevan a los Juegos Olímpicos de Invierno Vancouver 2010”, disfrutaron de dicho evento en febrero.

Para impulsar aún más el crecimiento dentro del segmento de persona jurídica, reforzamos el proceso de emisión masiva de tarjetas de crédito empresariales, dirigido a clientes con excelente trayectoria en Banesco que aún no contaban con el producto. Con esta estrategia que viene aplicándose desde mediados del año 2008, logramos consolidarnos como el número uno en el negocio jurídico en el segundo trimestre de 2010, con una participación de 33,86%.

Segmentos Especializados

Banca Comunitaria Banesco

A casi cuatro años de su creación, Banca Comunitaria Banesco (BCB), iniciativa de Banesco en materia de microfinanzas para satisfacer las necesidades económicas de la población de bajos ingresos, continúa su plan de expansión brindando productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes.

Al cierre del primer semestre de 2010 ha beneficiado a 110.175 personas, otorgándose 10.478 Préstamos para Trabajar, para un acumulado desde 2006 de 60.260 créditos otorgados. 19.538 clientes se han afiliado al Ahorro Paso a Paso, sumando 96.218 afiliaciones. El Préstamo para Trabajar alcanza un total liquidado de Bs. 471.329 millones, con una tasa de morosidad de 3,06%. Se abrieron 19.538 Cuentas Comunitarias, totalizando 104.498, con un saldo de Bs. 31,8 millones.

La red de atención cuenta con un total de 15 Agencias Comunitarias, ubicadas en: Catia, San Martín, Antímano, La Vega, Maiquetía, Los Roques, El Cementerio, Guarenas, Petare, Cúa, Santa Teresa, Higuerote, La Isabelica (Valencia), Valencia Centro y Puerto Cabello.

Incrementamos el número de canales de atención mediante el establecimiento de nuevos aliados comunitarios. Al cierre del semestre contamos con 163 puntos de atención, distribuidos en 56 Barras de Atención y 107 PosWebs, dispositivos electrónicos que permiten a nuestros clientes realizar consultas, retiros y depósitos en los comercios aliados. Actualmente, atendemos a un grupo de 1.750 barrios en la Gran Caracas y en los Estados Vargas, Miranda y Carabobo.

Durante el semestre que finalizó se realizaron distintas actividades, charlas y alianzas estratégicas, con el fin de promocionar y posicionar aún más la Banca Comunitaria Banesco en sus zonas de atención.

En junio, la Banca Comunitaria Banesco fue seleccionada por el Colegio Nacional de Periodistas como finalista y quedó en 3er. lugar en la mención “Mejor Programa Integrado de RSE”. Con este galardón, dicha institución reconoce el trabajo de los comunicadores sociales en Venezuela, así como de las empresas socialmente responsables.

Segmento Premium

Durante el primer semestre de 2010, el desempeño de la Banca Premium mantuvo su tendencia ascendente, contribuyendo significativamente al logro de los resultados obtenidos por la Organización, mediante un mayor posicionamiento dentro de la red, al aumentar su cuota de pasivos, correspondiendo en junio al 16,2% del total del Banco.

El segmento se ha posicionado a través de la mejor atención personalizada que el sistema puede ofrecer en el mercado. Nuestros esfuerzos han significado un crecimiento de más del 13% con respecto al período anterior, para sumar a junio de 2010, 67.759 clientes.

Se han realizado gestiones tendientes a lograr el incremento del uso de la Banca Electrónica. Al concluir el período, el 80,2% de la clientela estaba afiliada a nuestra Tarjeta de Débito y 54,3% utilizaba BanescOnline.

La profundización en el otorgamiento de créditos, apoyados en modelos de rentabilidad y riesgo, ha permitido el incremento de la cartera comercial con respecto al segundo semestre de 2009 en 18,9%, manteniendo un índice de morosidad de 0,11%.

Segmentos Masivos

Se logró el 100% del proceso de aplicación y adaptación del nuevo Modelo Corporativo de Negocio, unificando todas las actividades de segmentos masivos y las PYME. Así mismo, se creó el área de Gestión de Segmentos Masivos y PYME, que se encarga de apoyar las actividades de planificación y gestión, orientadas a la rentabilidad, el seguimiento y el proceso de incentivos, lo cual se refleja en una mayor calidad de servicio y en una mejor gestión del segmento.

Seguimos creciendo y cumpliendo las metas. En captaciones del público, reflejamos un incremento de 11,8% a junio de 2010. En cuanto a la cartera activa, la Vicepresidencia de Segmentos Masivos creció en 16%, siendo las carteras dirigidas al microempresario (microcréditos) y adquisición de vehículos, las que representan el mayor aumento. Así mismo, en el semestre se logra impulsar la cartera de turismo, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de la regulación.

Implementamos el Modelo de Sistemática de Dirección y Actuación Comercial, el cual permitirá la aproximación al mercado de forma diferenciada, basando la gestión comercial en la segmentación y en las metas individuales, orientándonos a incrementar la fidelización del cliente y lograr la colocación de productos.

Banca Pública

Proveemos servicios de calidad, al desarrollar e integrar productos financieros que facilitan la administración eficiente y segura de: los recursos financieros del presupuesto de los Organismos e Instituciones, la recaudación de tasas y tributos y los beneficios laborales del empleado público.

Orientamos nuestro apoyo hacia el uso de las más avanzadas tecnologías para facilitar el acceso a la información, la agilidad de las operaciones y la disminución de trámites y costos, bajo altos estándares de seguridad.

En el primer semestre de 2010 avanzamos en la activación de servicios y medios electrónicos de pago de proveedores y recaudación de tasas e impuestos y pusimos a la disposición de gobernaciones y alcaldías, productos de administración financiera que permiten mayor flexibilidad en el manejo de sus cuentas.

Banca Corporativa

Durante el primer semestre de 2010, la Banca Corporativa centró sus esfuerzos en lograr un mayor acercamiento hacia sus clientes, estableciendo como prioridad aquellos sectores de la economía que mayor apoyo financiero requieren, tanto desde el punto de vista crediticio como transaccional. Todo ello se llevó a cabo, mediante planes de visitas que le permitieron conocer más de cerca las necesidades de los mismos, realizando una segmentación de la cartera de clientes de la banca enfocada en los sectores seleccionados. Esta estrategia se tradujo en la prestación de un servicio alineado a los requerimientos de los clientes, buscando de esta manera una mayor vinculación y fidelización, que repercutió en el incremento del negocio transaccional y en el crecimiento de los volúmenes de importación gestionados a través del Banco.

La Banca Agropecuaria liquidó 899 operaciones de crédito, cerrando el período con una cartera superior a los 4.500 millones de bolívares

Banca Agropecuaria

En la primera mitad del año, la Banca Agropecuaria liquidó 899 operaciones de crédito, cerrando el período con una cartera superior a los 4.500 millones de bolívares, que impulsan el desarrollo agrícola del país, lo cual nos permite seguir siendo el primer banco del sistema financiero en este rubro. Parte de la estrategia se enfocó en atender a clientes del sector primario y agroindustrial, para desarrollar el negocio de crédito, dar impulso al negocio transaccional de la banca y crecer en los volúmenes de importación gestionados a través del Banco.

Banca de Energía

Se mantiene la tendencia de crecimiento sostenido de nuestra cartera de clientes al incorporar un total de 30 nuevos clientes a nivel nacional, elevándose a 767 clientes, logrando desarrollar 14 cadenas de valor asociadas a nuestros principales clientes.

Fideicomiso

La Cartera de Fideicomiso se ubicó en Bs. 6.656 millones al cierre de junio, incrementando sus activos en Bs. 636 millones durante el primer semestre, lo que representa un 10,6% de variación.

41,8% de los fondos corresponden a Fideicomisos Colectivos (Bs. 2.780,5 millones), el 15,5% a Administración (Bs. 1.034,5 millones), 19,0% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 1.264,0 millones), y 19,7% a los de Inversión (Bs. 1.314,3 millones). Asimismo, los fideicomisos de Características Mixtas componen el 4,0% de la cartera con Bs. 263,0 millones.

Durante el semestre se constituyeron 124 nuevos Fideicomisos, para un total de 6.564 planes, de los cuales 4.025 son Fideicomisos de Administración, 1.544 Fideicomisos Colectivos, 954 de Inversión y 41 de Garantía.

Los Activos de los Fideicomisos del sistema financiero totalizaron en junio de 2010 la cifra de Bs. 88.911 millones, encontrándose Banesco en el 4º lugar (7,5% del mercado total), mientras que en el segmento de bancos privados, se ubica en 2º lugar, con una participación de 19,9%.

Carteras Dirigidas

En este primer semestre del año nos hemos esforzado en incrementar el monto de la cartera bruta de crédito, y como resultado obtuvimos la liquidación de una mayor cantidad de créditos dirigidos a los sectores productivos y con mayor necesidad de financiamiento del país. Es por ello que hoy, orgullosos de participar en el avance de la economía nacional, y en cumplimiento de los porcentajes de colocación de créditos legalmente establecidos, les presentamos en cifras los logros alcanzados gracias a la constancia, el trabajo en equipo y el indudable sentido de responsabilidad social que nos caracteriza dentro del sistema financiero venezolano.

En cuanto al Sector Turístico, continuamos ofreciendo un importante apoyo mediante el financiamiento para la construcción, dotación y equipamiento dirigido a los prestadores de servicios turísticos en sus diferentes modalidades, contabilizando para el cierre del mes de junio de 2010 una cartera de Bs. 384 millones, lo que representa un incremento de 37,0% en relación a igual lapso de 2009. Es importante señalar que durante dicho lapso superamos la obligatoriedad de exigencia para esta actividad económica, alcanzando el 1,82% de la cartera de crédito bruta (exigencia: 1,50%), siendo considerados como uno de los bancos que más fondos ha destinado al impulso del sector turístico del país.

Actualmente nos encontramos canalizando una cantidad importante de recursos financieros y técnicos en la captación de operadores turísticos que requieran financiamiento para el desarrollo y adecuación

La Cartera Hipotecaria cerró el período con 77,97% del porcentaje total (10%) exigido para el año 2010, financiando así a más de 1.400 familias

de sus instalaciones, y para ello, hemos visitado los principales estados turísticos del país, ofreciendo de manera directa a los interesados soluciones financieras que apoyen sus necesidades individuales; actividad ésta que hemos acompañado con la presencia en las Mesas Técnicas de Turismo, organizadas por MINTUR, y en las que se ofrece asesoría técnica y financiera a aquellos clientes con proyectos del sector turismo.

Por otro lado, nuestra Cartera Agrícola concluyó este primer semestre con 2.889 créditos vigentes, lo cual corresponde a más de Bs. 4.525 millones colocados en el sistema productivo del país. En términos porcentuales, el cumplimiento para el período es de 21%, logrando Banesco superar lo exigido en 102,15%, ubicándonos como referencia obligada en el sector.

La Cartera Hipotecaria (Bs. 3.719 millones) cerró el período con 77,97% del porcentaje total (10%) exigido para el año 2010, financiando así a más de 1.400 familias, lo cual es una muestra más del gran sentido de responsabilidad social de nuestra Organización, ayudando así a satisfacer la importante demanda y necesidad de vivienda propia que actualmente presenta el país.

Por otro lado, la Cartera Manufacturera cierra este primer semestre con una colocación de Bs. 1.800 millones en el sector dedicado a la transformación de la materia prima en productos elaborados o semielaborados, representado en 1.089 créditos apoyando el desarrollo de las actividades artesanales e incentivando la elaboración de bienes realizados con el esfuerzo de nuestros clientes.

Al cierre de junio de 2010 la Cartera de Microcréditos Banesco ascendió a Bs. 1.112 millones, lo cual representa un crecimiento de 10,8% en comparación con las cifras de diciembre de 2009 (Bs. 1.004 millones). La suma alcanzada representa el 4,78% de la cartera bruta de la institución, evidenciando así que la Organización cumple y supera ampliamente el 3% requerido legalmente.

En el año 2010 realizamos importantes avances en el posicionamiento de la marca Banesco como una de las principales promotoras de Microcréditos a nivel nacional, siendo el banco que lidera este tipo de financiamientos al atender el 21,76% de lo administrado por el sistema financiero privado a nivel nacional. Para el resto del año continuaremos fortaleciendo nuestra posición en el segmento de microfinanzas, con la firme convicción de que son el factor impulsador de la economía.

Apoyados en una plataforma tecnológica de avanzada en los procesos crediticios, hemos logrado reducir significativamente los tiempos de respuesta y ofrecer tasas de interés competitivas, ejecutando un programa de crecimiento con el que pudimos satisfacer las necesidades del mercado y lograr, a la vez, contribuir con el desarrollo de un importante segmento del sector productivo del país.

Se adecuaron los procesos e intensificaron los controles para ejecutar de manera satisfactoria el servicio de Agente de Pago de emisión de deuda privada

Operaciones

Con la finalidad de prestar un mejor servicio a nuestros clientes y apoyar a los organismos regulatorios en los distintos proyectos emprendidos, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Activación de 4 agencias pilotos (Ciudad Banesco, Bello Monte, El Recreo y C.C.C.T) con la digitalización de las transacciones recibidas con cheques Banesco y de otros bancos (Proyecto regulatorio de Intercambio de Imagen y Data con el BCV).

- Adecuación continua de las herramientas tecnológicas que soportan la operatividad y la coordinación con las áreas involucradas en el proceso de liquidación "Venta de Bonos en Moneda Extranjera", mantenidos en custodia en el Banco, lo cual permitió reducir los tiempos de liquidación de 5 a 3 días.

- Apoyo en la implantación del SITME (Sistema de Transacciones en Moneda Extranjera), para garantizar fluidez en la colocación de las órdenes de compra de títulos en Moneda Extranjera, a fin de que la red de ventas y bancas especializadas presten a los clientes el mejor servicio, garantizando la efectiva ejecución del movimiento de los títulos en dólares en los sistemas y cuentas de custodia, lo cual permite a los clientes contar con la disponibilidad de los títulos para sus operaciones cambiarias al momento de colocar la orden de venta.

- Se adaptaron los procesos para atender las solicitudes de subrogación de fondos de los Bancos Intervenidos Canarias, Banpro, Real y Baninvest correspondientes a clientes naturales y jurídicos, a los fines de cumplir con los lineamientos establecidos por Fogade. Se procesaron 16.108 solicitudes para un total de Bs. 60.302.523. De ese monto, el 98% de los fondos (Bs. 58.982.736) fueron destinados a cuentas Banesco.

- Se adecuaron los procesos e intensificaron los controles para ejecutar de manera satisfactoria el servicio de Agente de Pago de emisión de deuda privada (Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales), cancelando oportunamente la cantidad de Bs. 26.666.759 a los tenedores de estos papeles.

- Adecuamos los procesos internos de la Gerencia para la recepción masiva de los títulos valores (Moneda Nacional – Moneda Extranjera) de clientes Banesco que mantenían la custodia de sus títulos valores en la cuenta depositante de las Casas de Bolsa en la Caja Venezolana, según las instrucciones de la Comisión Nacional de Valores.

Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

En Materia de Gestión de Prevención de Pérdidas se desarrolló una estrategia que además de alinearse con la estrategia corporativa, busca generar valor a nuestros accionistas y contribuye a la Responsabilidad Social de la Institución, basada en tres aspectos fundamentales:

EFICIENCIA → CALIDAD DE SERVICIO → COORDINACIÓN

Eficiencia, se busca la optimización y simplificación de los procesos y sistemas, siendo conscientes de la optimización y racionalización de gastos operacionales, orientándonos al incremento de la productividad interna y basándonos en la prevención como mecanismo de mitigación y control de pérdidas. Orientados hacia la **calidad de los servicios al cliente** y haciendo énfasis en la **coordinación entre las áreas** del negocio y las áreas de apoyo para lograr los objetivos planteados.

En este sentido, **en el área de Prevención** se optimizaron las parametrizaciones en los sistemas, con las cuales se mejoró la efectividad en la detección de eventos y transacciones fraudulentas. Asimismo, se impulsó la iniciativa que permite el bloqueo y reasignación de claves de tarjetas comprometidas, generando así ahorros operativos por reexpedición de plásticos y ayudando al descongestionamiento de la red de agencias. En paralelo, se dio impulso al reforzamiento de los esquemas de recuperación para optimizar su eficacia, logrando incrementar en más de 70% las recuperaciones.

Igualmente, se está impulsando, en coordinación con las áreas de negocio, el Proyecto de Tecnología Chip para cumplir con los nuevos estándares regulatorios. De igual forma, dentro del marco regulatorio y bajo la misma coordinación con las áreas de negocio, se continúa con la adecuación de los sistemas de seguridad de los ATMs, cumpliendo así con los esquemas exigidos por la nueva Ley.

Adicionalmente, se desarrolló una propuesta para establecer los estándares de seguridad física en la red de agencias, tomando en cuenta la criticidad por tipo y así garantizar eficiencia en su dotación. Por otro lado, se estableció el desarrollo de toda una estrategia para continuar el reforzamiento de los esquemas de seguridad interna y externa en concordancia con las nuevas amenazas del entorno.

En concordancia con la estrategia de mantener los más altos estándares en los niveles de satisfacción de nuestros clientes, tanto internos como externos, se mantiene una labor constante de mejora en la calidad y tiempos de atención, garantizando una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos y operaciones asociados al proceso de Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, logrando niveles de servicios superiores a 98%, cumpliendo con los estándares internacionales.

Continuamos las campañas de adiestramiento y sensibilización a los comercios y clientes en las mejores prácticas de uso y aceptación de Medios de Pagos y Canales, en las cuales se atendieron a 255 comercios para un total de 707 personas adiestradas. Igualmente, seguimos potenciando nuestro proceso constante de sensibilización a empleados y nuevos ingresos. En paralelo, se iniciaron las actividades para el desarrollo en conjunto con Capital Humano de un plan de capacitación a distancia a través de E-Learning, que permitirá llegar más eficientemente a todo el personal.

En el **área de Protección** se cumplió con el proceso de Certificación de Seguridad de las Agencias, exigidos por los entes regulatorios, previstos para el período. Adicionalmente, se implementó un piloto de Inspecciones de ATM´s como medida preventiva de seguridad. Se mantienen los seguimientos al cumplimiento de las normativas y controles de seguridad en las agencias.

En lo referente a **Seguridad Industrial**, se cumplieron los simulacros parciales en Ciudad Banesco, como parte del desarrollo del plan del simulacro de desalojo general. Se adecuaron y actualizaron los Programas de Seguridad y Salud Laboral, a ser entregados a los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo para su revisión y registro ante el ente regulatorio. A su vez, se le dio continuidad y cumplimiento al plan de inspecciones en materia de Higiene y Seguridad Industrial a nivel nacional.

Buscando mejorar los tiempos de atención del Servicio Médico, en aras de incrementar los niveles de productividad de nuestros empleados, se implementó un esquema descentralizado de atención, iniciativa que en conjunto con la revisión de los procesos, pretende optimizar la atención al empleado. Igualmente, se realizaron jornadas específicas de salud como actividad preventiva.

En el área de Control de Pérdidas, continuamos con el fortalecimiento de los procesos de detección e investigaciones, tanto externas como internas. Así como, la consolidación de los mecanismos asociados al Sistema Integral de Ética y Conducta, garantizando la eficiencia de las investigaciones y sus resultados.

En **Materia de Continuidad del Negocio**, se adelantaron los proyectos de Continuidad Tecnológica según lo planificado para el semestre. Se cumplieron las pruebas y simulacros planificados para este período, cuyos resultados nos permiten la optimización constante de los procesos que garantizan la Continuidad Operativa del Negocio.

Innovación Tecnológica y Proyectos Especiales

Banesco.net

Durante el primer semestre de 2010 se implantó la plataforma Web y los servicios de integración asociados a banesco.net.

Sobre este sistema se desarrolló el producto BanescoMóvil, primera aplicación de banca móvil del mercado venezolano en ofrecer acceso inteligente y diferenciado a los servicios vía un portal móvil. El sistema está diseñado para reconocer el tipo de terminal del cliente y adaptar la experiencia del usuario según las capacidades y restricciones del navegador. Para el caso de los terminales inteligentes más populares del mercado, los teléfonos RIM/Blackberry, se diseñó una aplicación específica, la cual extiende las funcionalidades del portal móvil, aumenta la velocidad y ofrece todas las funcionalidades propias de los programas del teléfono.

Al 30 de junio de 2010 estaban disponibles las siguientes operaciones:

- Consulta de saldos y movimientos para cuentas y tarjetas de crédito.
- Transferencias entre cuentas del mismo titular.
- Pagos de tarjetas de crédito del mismo titular.

Las estadísticas de uso de la plataforma muestran que en menos de 6 semanas de haber entrado en producción, aproximadamente el 10% de los usuarios de la plataforma de Internet Banking se había registrado y descargado la aplicación para Blackberry. Esto representa niveles de aceptación y uso sin precedentes para productos similares dentro del mercado nacional y en la región.

Habilitación, Soporte y Operaciones TI

Banesco aumenta sus capacidades tecnológicas

Al finalizar el primer semestre de 2010 hemos actualizado nuestra capacidad de procesamiento en los computadores principales mediante la optimización de procesos y programas, aumentando en más de un 40% el performance transaccional, siendo capaces de soportar el fuerte crecimiento en el volumen de operaciones y brindar los mejores tiempos de respuesta a nuestros clientes. Aunado a la modernización de la plataforma de telecomunicaciones, Banesco mantiene el liderazgo de operaciones tecnológicas, permitiendo el crecimiento sostenido de la red de agencias, puntos de venta y cajeros automáticos.

Banesco fue seleccionado como Cliente de Referencia Mundial por Oracle y Cisco

Las empresas Oracle y Cisco seleccionaron a Banesco como cliente de referencia para documentar casos de estudio como experiencia

mundial. Oracle elaboró un documento que describe la experiencia desarrollada por Banesco en la implementación exitosa de la gestión preventiva utilizando herramientas desarrolladas por Oracle.

Banesco, el mejor en disponibilidad de los servicios

Hemos actualizado nuestro Centro de Monitoreo de Servicios de TI con modernas herramientas de monitoreo, aumentando la cobertura en más de 1.700 monitores de salud, que permiten revisar constantemente el rendimiento y tiempos de respuesta de nuestras plataformas tecnológicas, permitiendo atender cualquier evento a nivel nacional de la manera más rápida posible, ejecutando oportunas acciones de corrección antes de afectar cualquier servicio a nuestros clientes.

Banesco reforzó sus procesos y asegura la calidad del servicio al cliente (cambios exitosos)

A través de la iniciativa de mejora continua en los procesos de Tecnología, Banesco ha incrementado el porcentaje de cambios exitosos en las plataformas tecnológicas más allá de la meta establecida de 97%, esto redunda en una disminución importante de la tasa de incidentes producto de los cambios y refleja el nivel de calidad de todo el personal de la Dirección de Tecnología.

Optimizando nuestra plataforma tecnológica…

En Banesco hemos sido reconocidos por contar con los tiempos de respuesta más bajos en nuestra plataforma tecnológica, producto del fortalecimiento y la innovación constante de las aplicaciones que soportan el flujo transaccional que generan nuestros clientes. Estas respuestas oportunas contribuyen a la satisfacción de los clientes que disfrutan la gama de productos que Banesco ofrece.

Ingeniería, Desarrollo de Soluciones y Capacidades Tecnológicas

Siempre a la vanguardia tecnológica, Banesco Banco Universal ha desarrollado un conjunto de proyectos orientados a potenciar la gama de funcionalidades en nuestras aplicaciones y así, brindar mayor comodidad a nuestros clientes en sus operaciones, entre los cuales destacan:

- Nuevo canal de consulta de los préstamos con la Organización a través de BanescOnline, facilitando el acceso de manera rápida y amigable a nuestros clientes.

- Sustitución del intercambio físico de los cheques por el intercambio de data e imágenes de los cheques (truncamiento), a través de la Cámara de Compensación Electrónica con el BCV.

- Incorporación de nuevos elementos de seguridad en los accesos a la información de nuestros clientes, garantizando la calidad, confidencialidad y continuidad del servicio.

- Atención directa, desde la red de agencias, a todos nuestros clientes interesados en efectuar operaciones de compra/venta de títulos valores denominados en moneda extranjera. Mejoras en las Consultas de Status de Solicitud de Divisas y de Operaciones Cambiarias a través de BanescOnline, ofreciendo mayor información y mejor navegabilidad para el cliente final. Adicionalmente, se implementaron los sistemas de consulta a través del IVR (robot) y la gestión de citas para trámites cambiarios.

- Incorporación del esquema de Claves de Operaciones Especiales Dinámica, la cual consiste en enviar a los clientes naturales, mensajes SMS a través de su teléfono celular y del correo electrónico, con la clave para autorizar las transacciones bancarias. Fortalece la seguridad del sistema de Internet de Banesco ante fraudes.

- Nueva funcionalidad en BanescOnline que permite al cliente realizar sus trámites y requerimientos sin tener que ir al Banco, brindando cada vez más beneficios tanto para el cliente como para la institución.

- Implementación del Candado Virtual, el cual permite activar / desactivar las Tarjetas de Débito a través de los canales IVR (robot) y taquilla, ayudando a mitigar el fraude en las transacciones realizadas en los canales electrónicos.

- Habilitamos un canal adicional (cajero multifuncional) para nuestros clientes, donde pueden realizar el pago de sus tarjetas de crédito Banesco, promoviendo el uso de los canales electrónicos y contribuyendo con el ahorro energético y el descongestionamiento de las agencias. Se logró migrar a este canal 2.413 transacciones mensuales con crecimiento sostenido para el Pago de TDC en Sobre (Efectivo o Cheque) y Efectivo distribuidos a nivel nacional en los 236 equipos que conforman la plataforma.

- Incorporación de la tecnología Chip en Tarjetas Banesco, iniciativa que brinda seguridad a los clientes contra los fraudes por clonación de tarjetas de débito y crédito en los diferentes canales (cajeros automáticos y puntos de venta). Novedosa tecnología que incluye la utilización de criptogramas para la validación de las tarjetas, protegiendo de esta forma, tanto al emisor como al cliente. Ha sido implementada con gran éxito en Europa y América Latina.

- Adecuación de toda la plataforma tecnológica a la tecnología Chip, lo cual incluye adaptar los 50.000 dispositivos físicos (puntos de venta) y la adecuación y certificación de comunicación con las redes o franquicias Suiche 7B y Cirrus.

Habilitamos un canal adicional para nuestros clientes, donde pueden realizar el pago de sus tarjetas de crédito Banesco, promoviendo el uso de los canales electrónicos

Arquitectura, Planificación de la Demanda y Servicios

Proceso de Demanda Integrado

Hemos implantado un proceso de atención de la Demanda Integrada con Procesos de Negocio, el cual nos permitirá gestionar la relación con el cliente interno, simplificando su interacción con las áreas de Tecnología, con la finalidad de atender sus necesidades y entregar las soluciones tecnológicas que respondan en términos de valor, rentabilidad y tiempo, a las exigencias de la Organización.

Incorpora la visión proactiva y de asesoría tecnológica, permitiendo valorar y planificar las demandas requeridas que permitan activar tempranamente el desarrollo de las capacidades tecnológicas para su atención.

Racionalizamos nuestro portafolio de solicitudes en un 11%, aumentando nuestra capacidad para la atención de demanda relevante y reduciendo nuestros costos en la entrega de soluciones.

Arquitectura Tecnológica

Hemos definido un Modelo de Dominios de Aplicaciones, con el cual todas las aplicaciones del Banco están asociadas a un contexto de negocio según su funcionalidad. Este mapa permite hacer un análisis de la arquitectura actual de aplicaciones, identificar su grado de complejidad y diversidad, y garantiza una arquitectura tecnológica sencilla que responda con agilidad al crecimiento del negocio.

Balance General de Publicación

al 30 de junio de 2010

Banesco Banco Universal, C.A.

Balance General de Publicación al 30 de junio de 2010

Expresado en Millones de Bs.	Junio 2010	Diciembre 2009
ACTIVO		
DISPONIBILIDADES	**11.284**	**11.611**
Efectivo	1.139	1.340
Banco Central de Venezuela	8.978	9.563
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	130	136
Bancos y Corresponsales del Exterior	99	54
Oficina Matriz y Sucursales	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	938	518
(Provisión para Disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**5.011**	**5.983**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	757	531
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	1.977	3.380
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	1.530	1.544
Inversiones de Disponibilidad Restringida	371	303
Inversiones en Otros Títulos Valores	376	241
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	-16
CARTERA DE CRÉDITOS	**24.589**	**22.739**
Créditos Vigentes	24.889	22.773
Créditos Reestructurados	34	22
Créditos Vencidos	339	436
Créditos en Litigio	37	17
(Provisión para Cartera de Créditos)	-711	-509
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**466**	**378**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	49	34
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	420	394
Comisiones por Cobrar	69	72
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-72	-121
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**8**	**7**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	8	7
Inversiones en Sucursales	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales. Afiliadas y Sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**2**	**5**
BIENES DE USO	**840**	**863**
OTROS ACTIVOS	**485**	**1.482**
TOTAL DEL ACTIVO	**42.684**	**43.066**

Banesco Banco Universal, C.A.

Balance General de Publicación al 30 de junio de 2010

Expresado en Millones de Bs.	Junio 2010	Diciembre 2009
PASIVO		
Captaciones del Público	**37.175**	**37.763**
Depósitos en Cuentas Corrientes	21.947	19.913
Cuentas Corrientes No Remuneradas	9.473	8.611
Cuentas Corrientes Remuneradas	12.474	11.302
Otras Obligaciones a la Vista	5.521	4.572
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0
Depósitos de Ahorro	6.557	6.800
Depósitos a Plazo	3	21
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	3.147	6.457
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	**0**	**0**
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	**4**	**1**
Otros Financiamientos Obtenidos	**337**	**567**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	101	208
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	236	359
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	**20**	**28**
Intereses y Comisiones por Pagar	**49**	**130**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	49	129
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	**1.291**	**980**
Obligaciones Subordinadas	**0**	**0**
Otras Obligaciones	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**38.875**	**39.469**
Gestión Operativa		
Patrimonio		
Capital Social	**1.204**	**1.125**
Capital Pagado	1.204	1.125
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	0	0
Reservas de Capital	654	614
Ajustes al Patrimonio	174	0
Resultados Acumulados	1.816	1.742
Ganancia o Pérdida no Realizada en Inv. en Tít. Valores Disp. para la Venta	-3	151
(Acciones en Tesorería)	-35	-35
TOTAL DEL PATRIMONIO	**3.809**	**3.598**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**42.684**	**43.066**
Cuentas Contingentes Deudoras	1.012	1.168
Activos de los Fideicomisos	6.656	6.020
Otros Encargos de Confianza	148	159
Cuentas Deudoras Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	3.879	3.376
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	9	8
Otras Cuentas de Orden Deudoras	137	106.725
Otras Cuentas de Registro Deudoras	25	25

Estado de Resultados de Publicación

por los períodos del 01/01/10 al 30/06/10 y del 01/07/09 al 31/12/09

Expresado en Millones de Bs.	Junio 2010	Diciembre 2009
INGRESOS FINANCIEROS	**2.689**	**2.588**
Ingresos por Disponibilidades	0	1
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	179	247
Ingresos por Cartera de Créditos	2.475	2.281
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	32	34
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales, Afiliadas y Sucur.	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0
Otros Ingresos Financieros	3	25
GASTOS FINANCIEROS	**901**	**1.174**
Gastos por Captaciones del Público	894	1.117
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	2	10
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0
Otros Gastos Financieros	5	47
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**1.788**	**1.414**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	34	29
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	612	483
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	612	483
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**1.210**	**960**
Otros Ingresos Operativos	2.046	1.209
Otros Gastos Operativos	1.042	396
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**2.215**	**1.772**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**1.603**	**1.312**
Gastos de Personal	663	567
Gastos Generales y Administrativos	748	651
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	169	71
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	24	22
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**612**	**461**
Ingresos por Bienes Realizables	6	11
Ingresos por Programas Especiales	0	0
Ingresos Operativos Varios	28	21
Gastos por Bienes Realizables	3	1
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0
Gastos Operativos Varios	232	152
MARGEN OPERATIVO NETO	**411**	**339**
Ingresos Extraordinarios	0	0
Gastos Extraordinarios	6	7
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	**405**	**332**
Impuesto sobre la Renta	2	10
RESULTADO NETO	**403**	**322**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO		
Reserva Legal	40	32
Utilidades Estatutarias	0	1
Otras Reservas de Capital	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	**359**	**286**
APORTE LOSEP	**4**	**3**
OTRAS CUENTAS		
Inversiones Cedidas	0	0
Cartera Agrícola del Mes	469	400
Cartera Agrícola Acumulada	4.525	3.816
Captaciones de Entidades Oficiales	3.159	2.820
Microcréditos	1.112	1.004
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	442	466
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	3.012	2.635
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	9,73%	9,34%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	1.889	2.112

Patrimonio Asignado de los Fideicomisos
(Detalles)

Expresado en Millones de Bs.

TIPOS DE FIDEICOMISO	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administraciones Públicas, Estatales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	Total
Inversión	64	114	0	0	1.120	1.297
Garantía	6	1.233	0	0	12	1.251
Administración	923	183	67	0	2.463	3.635
Características Mixtas	0	0	0	0	210	210
Otros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**992**	**1.530**	**67**	**0**	**3.805**	**6.394**

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	JUNIO 2010
1. Patrimonio	
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	9,73%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	312,46%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos	
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,81%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	1,49%
3. Gestión Administrativa *	
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	9,30%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	52,47%
4. Rentabilidad *	
Resultado Neto / Activo Promedio	1,90%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	21,95%
5. Liquidez	
Disponibilidades / Captaciones del Público	30,35%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	37,71%

** Anualizados, calculados en base a saldo promedio*

Balance Social Acumulado
Período 1998 • Primer Semestre 2010

Expresado en Bs.		Acumulado
DESCRIPCIÓN	**1er Semestre 2010**	**1998-Primer Semestre 2010**
Inversión Social		
Aplicación Recursos Banesco	**12.899.396**	**134.030.603**
Fe y Alegría	740.820	21.014.559
FESNOJIV	1.863.000	9.592.969
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	5.036.091
Universidades e Institutos de Educación Superior	641.048	6.334.304
Becas de por Vida BANESCO y Otras Becas Educativas	224.327	1.474.695
Otros Institutos y Organismos de Educación	14.000	1.531.369
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	800.000	1.693.919
Cruz Roja	—	701.945
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	—	1.095.036
FUNDANA	—	1.545.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	3.871	1.471.205
Asociación Damas Salesianas	250.000	1.329.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	79.237	2.038.476
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.108.451
Proyectos Editoriales y Publicaciones	81.500	4.547.125
Donaciones de Equipos de Computación	10.945	417.958
Otros Aportes	—	6.571.067
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	556.875	2.348.892
Palabras para Venezuela	—	3.307.401
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	248.439	2.666.832
Obra Social de la Iglesia	—	947.717
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	—	2.852.038
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	**7.361.254**	**52.016.802**
Aporte Voluntariado Corporativo	**24.080**	**387.057**
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	**—**	**33.612.457**
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	—	4.434.352
Museo de los Niños	—	300.000
FUNDANA	—	110.000
Alianza para una Venezuela sin Drogas	—	100.000
ABC PRODEIN (Escuela Ciudad Santa María Petare - CISAMA)	—	276.000
Fundación Educacional Escuelas Canaima	—	571.950
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	—	2.853.406
Educación (Campaña Anti Drogas y Eventos Deportivos)	—	24.966.749
Total Inversión Social	**12.899.396**	**167.643.060**
Compromisos Contraídos	**2.555.784**	**2.555.784**
Fe y Alegría	**2.555.784**	**2.555.784**
Total Compromisos Sociales	**2.555.784**	**2.555.784**
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**15.455.180**	**170.198.844**

Directores

Juan Carlos Escotet
Luis Xavier Luján
Salvador Eduardo Cores
María Josefina Fernández
Nelson Orlando Becerra
Fernando Crespo
Gonzalo Clemente
Miguel Ángel Marcano
José Rafael Padrón
Daisy Josefina Véliz

RIF J-07013380-5

Gobierno Corporativo

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución bancaria, constituida en la República Bolivariana de Venezuela y autorizada para realizar todas las operaciones y negocios permitidos a la banca universal de conformidad con lo establecido en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en consecuencia, está sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Adicionalmente se encuentra sujeta a la Ley de Mercado de Capitales, ya que sus acciones están inscritas en el Registro Nacional de Valores. El domicilio de la institución es la ciudad de Caracas, y posee agencias en todo el territorio nacional.

En fecha 30 de marzo de 2009 se celebró una Asamblea Extraordinaria de Accionistas en la cual se decretó un dividendo en acciones comunes por la suma de Setenta y nueve millones de Bolívares Fuertes (Bs.F. 79.000.000,00). Como consecuencia del decreto de dividendos de acciones comunes, el capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Un Mil Doscientos Cuatro Millones de Bolívares Fuertes (Bs.F. 1.204.000.000,00), dividido en Noventa y Cinco Millones Cuatrocientos Mil (95.400.000) acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs.F. 10,00 cada una y Veinticinco Millones (25.000.000) de acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de Bs.F. 10,00; todo lo cual fue autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por la Comisión Nacional de Valores. En virtud de lo anterior, el texto del artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco al 30 de junio de 2010, establece lo siguiente:

…" ARTÍCULO 5: El capital social de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es de Un Mil Doscientos Cuatro Millones de Bolívares Fuertes (Bs.F. 1.204.000.000,00), dividido en Noventa y Cinco Millones Cuatrocientos Mil (95.400.000) acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Diez Bolívares Fuertes (Bs.F. 10,00) cada una y veinte y cinco millones (25.000.000) de acciones preferidas nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de Diez Bolívares Fuertes (Bs.F. 10,00). Dicho capital ha sido totalmente suscrito y ha sido pagado en el porcentaje que consta en el Libro de Accionistas. Las acciones preferidas serán emitidas por un monto de hasta Quinientos Millones de Bolívares Fuertes (Bs.F. 500.000.000) que previo cumplimiento de las formalidades legales pudieran ser emitidas por el Banco, sólo podrán ser colocadas mediante oferta pública, y tendrán como derechos y características los siguientes: a) percibir un dividendo preferente y acumulativo, con cargo a las utilidades, cuyo monto, oportunidades de pago, características y demás modalidades serán determinadas en cada oportunidad que corresponda por la Asamblea de Accionistas, o por la Junta Directiva de haber sido facultada por la Asamblea; b) sólo tendrán derecho a voto en las Asambleas de Accionistas del Banco, únicamente para la aprobación o improbación de los estados financieros, para las reformas estatutarias donde se modifiquen sus derechos y para la elección de los Comisarios y sus Suplentes, y fijarles su remuneración, y c) en caso de liquidación de la sociedad, sólo tendrán derecho a la redención de su valor nominal más los dividendos acumulados hasta la fecha en que se decrete o acuerde la liquidación."

Banesco Banco Universal, C.A mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento del Sistema para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, de Riesgo, de Activos y Pasivos y de Auditoría. Este último creado en ejecución de las Recomendaciones sobre Gobierno Corporativo dictadas por la Comisión Nacional de Valores mediante resolución número 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 38.129 de fecha 17 de febrero de 2005.

Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas.

Entre otras atribuciones la Asamblea tiene como facultad la designación de los miembros de la Junta Directiva, fijar su remuneración, nombrar a los comisarios y sus suplentes, designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva, discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios, decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse, de conformidad con la ley y los Estatutos, así como también conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad, garantizando así el mejor cumplimiento de sus funciones. Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial. La Junta Directiva es responsable de la definición y dirección estratégica de la Institución, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la preservación de la Organización. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio. A partir del acuerdo adoptado por la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada en fecha 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva pasó a estar integrada por un número no menor de nueve ni mayor de trece.

Cabe mencionar, que para garantizar la correcta ejecución de las políticas corporativas y la transparencia de la gerencia en la ejecución de sus labores, el Banco cuenta con los siguientes comités:

- **Comité de Auditoría:**
  La labor del Comité es principalmente conocer los estados financieros que serán considerados por la Junta Directiva y luego sometidos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas con el objeto de verificar que contengan toda la información requerida y reflejen de manera completa y veraz, sin reservas y omisiones, la situación financiera de la sociedad. Igualmente, asiste a la Junta Directiva en la implementación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del banco, en este sentido, entre otros asuntos, recomienda para su designación por parte de la Junta Directiva una firma de Auditores Externos idónea, revisa y aprueba el alcance de la auditoría anual y revisa conjuntamente con la Junta Directiva y los Auditores Externos todos los puntos significativos referentes a litigios, contingencias, reclamos.

- **Comité de Riesgo:**
  Su principal función es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos de crédito, de mercado, legal, de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional.

  El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

- **Comités de Crédito:**
  La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto facultades para otorgar créditos fijando para ello los montos y demás términos y condiciones para su funcionamiento. Así, con vista al cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon el Comité Ejecutivo de Crédito, los Comités Metropolitanos de Créditos, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

  Dentro del límite de sus facultades, estas autonomías se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de créditos, así como de informar a la Junta

El Comité de Activos y Pasivos debe garantizar el cumplimiento de las políticas de Administración Integral de Riesgo y de Inversiones

Directiva acerca de los resultados de su gestión. De igual forma, han de dar cumplimiento a las diversas políticas de riesgo establecidas al efecto.

- **Comité de Activos y Pasivos:**
  Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad, incluyendo entre otras: Políticas de Liquidez, Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones para una adecuada gestión de activos y pasivos. Le corresponde a este Comité, gestionar cada uno de los riesgos asociados a la gestión de activos y pasivos, identificados por las áreas de Finanzas, Tesorería, Riesgo, y Unidades de Negocio, entre otras, y también velar por el cumplimiento de las políticas de adecuación patrimonial.

  El Comité de Activos y Pasivos debe garantizar el cumplimiento de las políticas de Administración Integral de Riesgo y de Inversiones y podrá proponer al Comité de Riesgo o a la Junta Directiva según sea el caso, las modificaciones o revisiones a dichas políticas.

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas. En el ejercicio de sus atribuciones ejerce la representación legal de la institución frente a cualesquier autoridad pública o privada, otorga en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza, en suma, realiza todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El presidente de la Junta Directiva preside las Asambleas de Accionistas y las sesiones de junta directiva y junto con ésta ejerce la suprema conducción de las actividades del banco.

Secretario

El Secretario de Junta es abogado, y cuenta además, con una dilatada trayectoria en el sector bancario y muy especialmente, al servicio de esta Institución. Dirige la Gerencia de Secretaría de Junta, encargada de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida por la Junta, los accionistas y los entes reguladores, entre otros. Además es el encargado de llevar la agenda de las sesiones de la Junta y recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones. Destacamos que en su carácter de secretario, con formación jurídica y experiencia en la materia financiera, está presente con derecho a voz durante las sesiones de la Junta, lo que fortalece desde el examen legal las propuestas debatidas en las reuniones, y la decisión adoptada.

Contralor Interno

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la institución, y actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría informa a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

Oficial de Cumplimiento

Banesco cuenta con un Oficial de Cumplimiento encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales del Banco. Dentro de sus funciones está el Presidir el Comité de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal de Banesco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente de la Institución.

Miembros de la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet
Luis Xavier Luján
Salvador Eduardo Cores
María Josefina Fernández
Nelson Orlando Becerra
Fernando Crespo
Gonzalo Clemente
Miguel Ángel Marcano
José Rafael Padrón
Daisy Josefina Véliz

Comisarios
Principales: Gordy Palmero Luján e Igor Williams de Castro
Suplentes: Berta Maita Rodríguez y Mariela Alcalá

Secretario
Marco Tulio Ortega Vargas

Representante Judicial
Marco Tulio Ortega Vargas

Reiteramos que para Banesco Banco Universal, C.A. el cumplimiento de los principios de gobierno corporativo significa realizar nuestra actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

- Eficiencia: Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- Equidad: Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores y proveedores, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
- Respeto a los derechos económicos y políticos de los accionistas.
- Transparencia, comunicación e información: Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

En Banesco Banco Universal, C.A., por tanto, seguimos el principio una acción un voto. Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas. Por lo anterior, Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una Unidad de Accionistas cuya prioridad es la atención al accionista, a fin de satisfacer las necesidades de nuestro público inversionista. Dicha unidad se encarga de que la información corporativa fluya desde quienes administran la sociedad hacia los accionistas de manera oportuna, completa y veraz; a su vez constituye un canal para que el inversionista formule cualquier inquietud sobre su inversión, recabe información corporativa de su interés, y reciba los informes que serán sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. La Unidad de Accionistas se encuentra adscrita a la Consultoría Jurídica del Banco.

En el ejercicio de las prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza adecuados para contribuir a generar la mayor eficiencia y seriedad en el mercado de valores venezolano.

Asimismo, Banesco Banco Universal C.A. con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, durante el segundo semestre de 2008, creó la "Vicepresidencia de Gobierno Corporativo", la cual evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores.

Los Comités Temáticos Directivos, tienen la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de normativas internas y externas, la generación de políticas, planes y estrategias para ser presentadas ante la Junta Directiva para su aprobación. Asimismo, tienen a su cargo la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Los Comités Temáticos Ejecutivos, son responsables por el cumplimiento de las políticas y objetivos que se establezcan, la administración y coordinación de recursos, la creación y distribución del valor corporativo que garanticen una mejor resolución de conflictos asociados a dilemas corporativos, el desarrollo de capacidades medulares y aseguramiento del cumplimiento de normativas internas y externas.

Con la implantación de estos Comités, se lograrán niveles superiores de eficiencia y efectividad en la toma de decisiones claves, alcanzando también mayor fortaleza y madurez en la estructura de Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal C.A.

Bancos Corresponsales

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

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

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit Bank Austria A.G., RZB A.G.

BÉLGICA Dexia Bank, CIB Fortis Bank.

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

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

CANADÁ Royal Bank of Canada.

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

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

COLOMBIA Banco de Bogotá, Bancolombia, Bancoldex, Banco de Occidente, Banco Santander, Da Vivienda, Banco de Crédito.

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

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

CURAZAO Maduro & Curiel's Bank.

DINAMARCA Danske Bank, Nordea Bank.

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

EL SALVADOR Banco Cuscatlán, Banco Agrícola, Banco Salvadoreño.

ESPAÑA Grupo Banco Popular, La Caixa.

ESTADOS UNIDOS Standard Chartered Bank, JP Morgan Chase Bank, Wachovia Bank, Citibank N.A, HSBC Bank, Deutsche Bank A.G., Commerzbank A.G.

INGLATERRA The Royal Bank of Scotland, HSBC Bank P.L.C.

FINLANDIA Nordea Bank.

FRANCIA Crédit Industriel et Commercial, BNP Paribas Group, Société Générale.

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G.

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

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

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, HSBC Bank.

IRLANDA Bank of Ireland.

ISRAEL Bank Leumi Le Israel, Bank Hapoalim B.M.

ITALIA Banca Nazionale del Lavoro, Unicredit Group, Intesa-San Paolo.

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

MALASIA Bumiputra Commerce Bank Berhad, Standard Chartered Bank.

MALTA FimBank

MÉXICO Banamex, S.A., HSBC Bank, Banco Santander, Banco del Bajío, Banco Regional, Banorte, BBVA Bancomer.

NICARAGUA Banpro, Bancentro.

NORUEGA Nordea Bank.

NUEVA ZELANDIA ANZ Bank.

PANAMÁ HSBC Bank, Multibank, Credicorp Bank

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

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

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

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

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

SINGAPURE Standard Chartered Bank, Unicredit HVB Ag., Deutsche Bank, Commerzbank A.G.

SUECIA Nordea Bank, Svenska Handelsbanken.

SUIZA BNP Paribas, Commerzbank AG.

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

Bancos Afiliados

- Banesco S.A., Panamá
  (antes Banesco International Bank Inc.)
- Banesco International Bank Corp., Puerto Rico
- BBU Bank, Miami

Oficina de Representación

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

Dirección de Correo

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

Oficina Principal

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

Banca Telefónica:

0500BANCO24 - 0500 226.26.24

Central Telefónica:

(58212) 501.71.11

www.banesco.com

Informe Primer Semestre 2010

Banesco
Banco Universal

J-07013380-5