Informe II Semestre

2012

Banesco

Banco Universal

Índice

a. Situación Económica-Financiera 2

b. Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio 8

c. Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución 8

d. Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades 9

e. Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia 10

f. Informe sobre Reclamos y Denuncias que presentaron los usuarios y usuarias de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltos 10

g. Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias 11

h. Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial 11

i. Informe del Auditor Externo 12

j. Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad 12

k. Informe de Auditoría Interna y Opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales 13

l. Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución 16

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS ACCIONISTAS 17

- Convocatoria 18
- Informe de Gobierno Corporativo 19
- Informe Corto de los Comisarios 22
- Informe de Gestión Corporativa 23
- Propuesta que presenta la Junta Directiva a la Consideración y Decisión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas convocada para el 18 de Marzo de 2013, para decretar y pagar dividendos en efectivo y en acciones 38
- Balance General de Publicación y Estado de Resultados 39
- Bancos Corresponsales 44

a. Situación Económica-Financiera

Nos llena de mucha satisfacción poder presentar los resultados financieros de nuestra Organización a toda nuestra audiencia: los más de 38 mil accionistas, más de 6 millones de clientes, más de 13 mil colaboradores; nuestros proveedores, amigos y relacionados.

En el segundo semestre de 2012 ratificamos nuestro liderazgo en el sector bancario privado nacional. Ocupamos el primer lugar en la entrega de créditos (Bs. 65.724 millones), microcréditos (Bs. 3.697 millones), captaciones del público (Bs. 109.055 millones), recursos manejados de terceros (Bs. 116.376 millones), total activo (Bs. 123.582 millones) y patrimonio (Bs. 10.474 millones).

Ratificamos nuestro apoyo a las actividades productivas del país a través del financiamiento, lo que se refleja en una intermediación de 58,86%, es decir, por cada 10 bolívares que la entidad recibe en depósitos, prestamos aproximadamente 6 bolívares. La intermediación al 31 de diciembre fue superior al promedio del sistema en 8,45 puntos porcentuales.

Comprometidos con el bienestar de cada vez más ciudadanos, al término de los seis últimos meses del año, contabilizamos Bs. 7.321 millones bajo el Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, manteniendo Banesco el liderazgo en el sistema con 28,92% de share.

En cuanto al Sector Turismo, colocamos Bs. 1.156 millones, el mayor volumen del sistema (15,35% de participación).

En los financiamientos a la pequeña y mediana empresa, los microcréditos sumaron Bs. 3.697 millones, primer lugar entre los bancos privados. Por su parte, la cartera agrícola acumulada se colocó en Bs. 10.585 millones, lo que representa 13,90% de la banca.

Los préstamos a la manufactura estuvieron por el orden de Bs. 4.306 millones, según el balance al cierre de diciembre.

El importante crecimiento que ha registrado nuestra cartera ha estado enmarcado dentro de una continua gestión de riesgo, que nos ha permitido mantener una cartera sana, con una morosidad de sólo 0,49% –por debajo del promedio del mercado (0,39 puntos porcentuales)–, con un nivel de cobertura (provisión sobre cartera inmovilizada) de 472,7%.

Dimos cuenta de un incremento de 55,8% en nuestro activo total con respecto a igual período de 2011 para cerrar en Bs. 123.582 millones. Esta cifra es consecuencia de la expansión registrada por nuestros activos productivos, la cartera de créditos y las inversiones en valores, durante los últimos seis meses transcurridos.

Banesco fue el banco que mostró el mayor crecimiento de captaciones del público en el semestre (+Bs. 32.890 millones) incrementando su participación de mercado de 12,95% a 13,83%.

Sería demasiado extenso reflejar en estas cortas líneas introductorias todos nuestros logros. Sin embargo, quisiera hacer mención a nuestra gestión en materia de Responsabilidad Social Empresarial, que nos ha impulsado a invertir Bs. 286.504.502 desde 1998, en diversas iniciativas y proyectos tendentes a llevar educación y salud a cada vez más venezolanos.

En las páginas siguientes encontrarán detalles de todas las actividades realizadas por la comunidad Banesco durante los últimos seis meses del año. Estamos conscientes que todos nuestros logros responden al empeño y compromiso de nuestra gente Banesco.

A todos ustedes les ratificamos nuestra promesa de continuar trabajando para alcanzar nuevos y más altos estándares de calidad.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

La Economía Venezolana durante el año 2012

Sector Real

Cifras preliminares del Banco Central de Venezuela (BCV) ubican el crecimiento de la economía durante el 2012 en 5,5%, lo cual constituye el mejor desempeño de los últimos 5 años.

El gasto del Gobierno Central fue el principal impulsor de la actividad económica al incrementarse en 30,2% con respecto a 2011, para ubicarse en Bs. 472 millardos. Los desembolsos del Estado contribuyeron a la expansión de 10,5% de la demanda agregada interna, a través del alza del gasto de consumo final del gobierno (6,2%) y del importante incremento que evidenció la formación bruta de capital fijo (15,8%), ante el auge de la demanda de obras residenciales y no residenciales por parte del sector público. El estímulo fiscal de igual manera se reflejó sobre el gasto de consumo final privado, que en un entorno favorable mostró un alza de 7,3%.

Instituciones financieras y seguros fue la actividad económica que mostró el mejor desempeño (+32,9%), producto del alza de la liquidez monetaria que aunado al crecimiento de la economía permitió realizar un mayor volumen de negocios. El sector construcción avanzó 16,8% favorecido por las obras del Estado en el marco de la Gran Misión Vivienda Venezuela y la ejecución de inversiones de PDVSA. Por su parte, el sector comercio creció 9,2% impulsado por el alza del consumo de los hogares.

Pese al buen desempeño de la economía, minería fue la única actividad del producto interno bruto (PIB) que mostró una contracción (-5,3%), mientras que el sector manufacturero evidenció una desaceleración al pasar de un crecimiento de 3,8% en 2011 a uno de 2,1% en 2012, principalmente por la caída de la manufactura de empresas públicas (-6,7%), principalmente en el sector metalúrgico y de empresas privadas en el sector de alimentos y bebidas.

Sector Monetario

La expansión fiscal fue el principal factor que contribuyó a la importante expansión de los agregados monetarios, que también se vieron estimulados por el mayor financiamiento crediticio otorgado por las instituciones financieras y la menor desmonetización generada por las restricciones en la oferta de divisas y en el mantenimiento del tipo de cambio.

Cifras provisionales del BCV ubican el crecimiento de la liquidez monetaria (M2) en 2012 en 60,3%, lo que implica un alza aún mayor al ya elevado incremento de 50,6% de 2011. Por componente, tenemos que los depósitos a la vista evidenciaron un aumento de 67,8% representando el 68,3% de M2, mientras que los depósitos de ahorro transferibles crecieron 48,9% y el componente menos líquido, el cuasidinero, avanzó sólo 13,9%. Finalmente, el saldo de las monedas y billetes en circulación aumentó 54,9%, con lo que la preferencia del público por el efectivo de final de año se ubicó en 10,0%.

Pese al incremento en los activos de las instituciones financieras, a través de la colocación de fondos en cartera de créditos y cartera de inversiones, éstas registraron importantes niveles de liquidez excedentaria que promediaron Bs. 40,0 millardos, cerrando el año en Bs. 79,0 millardos, a pesar de los esfuerzos del ente emisor que en diciembre elevó el saldo de los instrumentos de absorción.

La liquidez excedentaria mantuvo la presión sobre las tasas de interés activas, ya que las tasas pasivas se mantuvieron prácticamente inalteradas en 2012. La tasa de interés activa promedio se ubicó en 16,39%, lo que representa una disminución de 0,96 puntos porcentuales respecto a 2011, siendo las actividades de comercio y servicios las que tuvieron mayor incidencia sobre la tasa general al descender éstas en 2,33 y 2,51 puntos porcentuales, respectivamente.

La inflación medida por el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) para 2012, se situó en 20,1%, una marcada desaceleración con respecto al 27,6% que registró en 2011. El principal factor que contribuyó a este comportamiento fue la aplicación desde el mes de abril de la Ley de Precios y Costos Justos que significó la reducción de los precios de 19 rubros del cuidado personal y mantenimiento del hogar, lo que produjo que la inflación de las agrupaciones a las que pertenecen registraran una importante desaceleración, al pasar de 25,0% a 9,6% (Equipamiento del hogar) y de 30% a 9,0% (Bienes y servicios diversos). Así tenemos que los bienes no controlados mostraron una inflación de 23,6%, mientras los controlados evidenciaron aumentos de sólo 15,1%.

Cifras preliminares del BCV indican que las exportaciones petroleras se ubicaron en US$ 92,2 millardos

Sector Externo

Durante 2012 los precios del petróleo se mantuvieron elevados ante el optimismo sobre el desenvolvimiento de la actividad económica global y las preocupaciones por los suministros debido a las tensiones geopolíticas en el Medio Oriente. El promedio de la cesta petrolera venezolana de exportación se situó en 103,4 US$/b, ligeramente por encima del precio del año pasado (101,1 US$/b).

Cifras preliminares del BCV indican que las exportaciones petroleras se ubicaron en US$ 92,2 millardos, mientras que las no petroleras se situaron en US$ 3,7 millardos, para totalizar US$ 95,9 millardos. Por su parte, el aumento de la demanda interna produjo un alza en las importaciones que se incrementaron en

US$ 9,5 millardos en 2012 para ubicarse en US$ 56,3 millardos, cifra record para la economía venezolana. De esta manera, la balanza comercial y la cuenta corriente registraron un superávit de US$ 39,6 millardos y US$ 14,6 millardos, respectivamente.

La cuenta capital registró un déficit de US$ 12,4 millardos, pero una mejora con respecto a las salidas registradas en 2011 que ascendieron a US$ 24,8 millardos. La principal razón detrás del saldo deficitario continúa siendo la cuenta de otra inversión, por el mantenimiento de activos externos por parte de los sectores público y privado (US$ 18,1 millardos). De esta manera, el saldo de la balanza de pagos fue negativo en US$ 987 millones, luego de considerar que la partida de errores y omisiones registrara un saldo neto de – US$ 3,2 millardos.

La Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), asignó un total de US$ 33,1 millardos, registrando un incremento de 5,6% comparado al mismo período de 2011, cuando se autorizaron US$ 31,4 millardos. Para Importaciones en sus diferentes modalidades se autorizaron US$ 26,0 millardos, lo que corresponde a US$ 18,2 millardos para importaciones ordinarias, US$ 5,1 millardos por convenio ALADI y US$ 2,8 millardos por convenio SUCRE. De los restantes US$ 7,1 millardos destacan la asignación para consumos con Tarjetas de Crédito y Efectivo US$ 3,3 millardos.

En el SITME se adjudicaron US$ 10,3 millardos, lo que implica US$ 1,5 millardos más que el año pasado (+14,9%) a un promedio diario de US$ 42,8 millones.

SISTEMA BANCARIO

El sistema bancario concluyó el año 2012 conformado por 35 instituciones, de las cuales 25 son de capital privado, es decir, el 71,4%. Se contabilizaron 3.621 agencias y 80.643 empleados a nivel nacional.

Los excelentes resultados registrados por el sistema financiero están estrechamente vinculados con el mantenimiento por noveno trimestre consecutivo del crecimiento de la actividad económica, destacando particularmente el desempeño de las instituciones financieras y de seguros (+32,9%), favorecido por los elevados niveles de liquidez y de expansión del gasto público.

La presencia de los factores antes mencionados así como la vigencia de los porcentajes de colocación requeridos para satisfacer la demanda de financiamiento de sectores denominados prioritarios, coadyuvaron al impulso de la intermediación crediticia, logrando en conjunto un cumplimiento de la normativa establecida al respecto.

Entre los principales logros del período, podemos mencionar:

- El mayor dinamismo de la cartera de créditos, la cual registró un crecimiento de 50,03% durante los últimos doce meses transcurridos, cerrando el mes de diciembre de 2012 con un monto en préstamos de Bs. 397.607 millones, comportamiento cónsono con el impulso de la actividad económica registrado durante el año, y por ende, con la mayor demanda de financiamiento por parte de los distintos agentes productivos.

- En los últimos doce meses transcurridos, el sistema bancario vio incrementado el número de créditos en más de 804 mil, concluyendo el año 2012 con 10.894.959 créditos, de los cuales el 65,7% tenía vencimientos mayores a 360 días. Es más, de dicho total, el 97,0% se encontraba clasificado como vigente, lo cual confirma la sanidad actual de la cartera de la banca.

- La favorable evolución en el otorgamiento de créditos aunada a los incrementos registrados por las disponibilidades y las inversiones en valores, condujo al aumento de los activos del sistema a un nivel de Bs. 927.899 millones, superando en 57,56% el saldo del segundo semestre de 2011.

- Las inversiones en valores concluyeron el lapso con un monto de Bs. 250.112 millones, reflejando un incremento en términos relativos de 76,23% con respecto al cierre del año 2011, quedando conformada la cartera en un 76,2% por títulos valores emitidos por el Estado. Los indicadores del sistema revelan, además de una efectiva gestión de intermediación, una mejor calidad de la cartera, logrando disminuir la morosidad de 1,44% en diciembre de 2011 a 0,88% al cierre de 2012, manteniendo un nivel de provisión sobre cartera inmovilizada bruta lo suficientemente holgado (352,67%).

- Cabe destacar el cumplimiento por parte del sistema bancario de los porcentajes de colocación requeridos para las carteras dirigidas, orientando el 43,66% de los recursos hacia los distintos sectores productivos de la nación. El 56,34% restante fue destinado al sector comercial y de consumo.

- La presencia del financiamiento bancario en los distintos sectores productivos se ve reafirmada además, en la diversificación del portafolio y por ende, en una menor concentración del riesgo, destacando por su importancia actividades tales como la de comercio al mayor y al detal, restaurantes y hoteles (32,4%) y actividades agrícolas, pesqueras y forestales (13,4%), entre otras.

- Respecto a los pasivos del sistema, se apreció una variación interanual de 63,20% en el saldo de las captaciones del público, ascendiendo su saldo en diciembre de 2012 a Bs. 788.819 millones, debido fundamentalmente al impulso reflejado por las cuentas corrientes (+69,08%).

- Lo anterior concuerda con el significativo incremento en el número de depositantes en el sistema financiero durante el año que finalizó, ascendiendo a 32.208.845 depositantes, superando por más de 4 millones el número registrado en diciembre de 2011.

- Del estado de resultados se desprende un beneficio neto para el segundo semestre de 2012 de Bs. 16.999 millones, el cual sumado al obtenido en la primera mitad del año, supera los 29 mil millones de bolívares, producto en buena medida de la mejora en el margen financiero, lo cual condujo no solo al aumento de los distintos márgenes de explotación sino al logro de rendimientos más acordes con los niveles de inversión requeridos para el óptimo funcionamiento de los servicios bancarios.

Banesco Banco Universal

Hoy, como parte de esta Memoria y Cuenta correspondiente al segundo semestre de 2012, Banesco Banco Universal exhibe logros importantes, que reafirman nuestra importante posición en el sistema bancario nacional, los cuales se han traducido no solamente en simples balances contables, sino en muy variados beneficios para las comunidades con las cuales interactuamos como empresa socialmente responsable, lo cual merece capítulo aparte.

En Banesco estamos comprometidos con todos nuestros clientes, naturales y jurídicos, es por ello que seguimos en una constante revisión y mejora de nuestra oferta de productos y servicios, para que la misma sea cada vez más competitiva y acorde con las necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo de nuestros clientes, incorporando novedosos planes de financiamiento, especialmente dirigidos a profesionales y emprendedores. Es a partir de esa oferta de productos y servicios, aunada a la relación con nuestros clientes, que podemos reportar los resultados que al cierre del segundo semestre de 2012, posicionan a Banesco como una Organización líder en el mercado financiero nacional.

Como parte de la rendición de cuentas a esta Asamblea de Accionistas, podemos destacar lo siguiente:

- Finalizamos el año 2012 con activos totales por Bs. 123.582 millones (13,32% de participación de mercado), registrando un crecimiento de Bs. 44.284 millones con respecto al cierre de 2011, atribuible fundamentalmente al significativo impulso en el otorgamiento de créditos, superando en el mes de diciembre pasado los 64 mil millones de bolívares en préstamos netos, alcances que nos ratifican como primer banco privado del país, lo que se refleja en un nivel de intermediación de 58,86% y una participación de mercado de 16,14%.

- Al cierre del año 2012 totalizamos 1.865.107 créditos, lo cual representa el 17,1% del número de créditos del sistema bancario.

- Destaca el comportamiento de la cartera hipotecaria, la cual registró un aumento de más de Bs. 479 millones en el semestre, permitiendo cerrar en diciembre de 2012 en Bs. 5.932 millones, superando en más de 8% el monto del semestre anterior, beneficiando a través de créditos hipotecarios con recursos propios a más de 1.521 familias en la adquisición de su vivienda, mientras que a través del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat se otorgaron más de 6.900 créditos, concentrando el 12,44% del mercado de créditos hipotecarios del país.

- Banesco concluyó la segunda mitad del año 2012 con un monto en colocaciones agrícolas de Bs. 10.585 millones, luego de liquidar 1.380 créditos durante dicho lapso. Atendimos 206 nuevos clientes en el período, que sumados a los 224 atendidos en el primer semestre del año 2012, condujo a un total de nuevos clientes de 436, posicionándonos como el segundo banco privado más importante del país en ofrecer financiamiento a esta actividad económica, logrando una participación de 13,90% en todo el sistema bancario y de 20,40% en el estrato de bancos comerciales y universales de capital privado.

Al cierre de 2012 la cartera de vehículos ascendió a Bs. 4.746 millones, que se traduce en 39.483 préstamos.

- Con respecto al segundo semestre de 2012, las colocaciones destinadas a la actividad turística sumaron Bs. 1.156 millones, equivalente a un incremento de más del 25%, consolidándonos en el primer lugar del sistema durante todo el año 2012, en este tipo de financiamientos con una participación del 15,35% en el mercado de bancos comerciales y universales. Dicha cartera fue orientada fundamentalmente hacia el equipamiento turístico (45,4%), en segundo lugar, en 22,7% hacia la construcción, mientras que el restante 31,9% se distribuyó entre financiamientos para remodelaciones, transporte, hospedaje y ampliaciones.

- Canalizamos importantes recursos con el fin de satisfacer la creciente demanda de microcréditos en el país, elevando nuestra cartera a Bs. 3.698 millones, consolidando como el primer banco privado con una participación de 18,00% en todo el sistema financiero.

- Al cierre de 2012 la cartera de vehículos ascendió a Bs. 4.746 millones, que se traduce en 39.483 préstamos. En créditos para vehículos, en el semestre llevamos nuestra cuota de mercado de 22,10% a 24,54% como resultado de un incremento en la cartera de crédito de 31,27%, ubicándonos

como el segundo banco privado del país en este tipo de financiamiento.

- Afianzamos nuestro indiscutible liderazgo en créditos comerciales, registrando un incremento en cartera de casi 9 mil millones de bolívares durante el segundo semestre del año, logrando aumentar nuestra participación a 16,70%, concluyendo el ejercicio con un monto de Bs. 27.414 millones.

Los fondos administrados bajo el Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat ascendieron a Bs. 7.321 millones, primer lugar en el sistema

- Asimismo, capitalizamos el importante esfuerzo que hemos venido realizando a lo largo del tiempo para atender las necesidades de la industria manufacturera nacional, otorgando créditos por Bs. 4.306 millones, lo cual equivale al 10,87% del mercado, colocándonos como el tercer banco privado del país.

- Al desagregar la cartera por actividad económica, puede apreciarse la amplia cobertura de Banesco en todos los ámbitos de la producción nacional, reflejando un portafolio altamente diversificado, liderizando el mercado del financiamiento a la construcción y al comercio, con participaciones de 23,2% y de 22,8%, respectivamente; además de importantes posiciones en la atención de la explotación agrícola, pesquera y forestal (13,9%) y al transporte, almacenamiento y comunicaciones (14,9%), entre otras.

- Por el lado de las captaciones, Banesco se mantuvo como uno de los principales bancos en las preferencias del público (Bs. 109.055 millones), reflejando una variación de 43,2% con respecto al período precedente e interanual en el orden de un 54,1%, aumentando en casi 400 mil el número de depositantes, hasta ubicarse al cierre del año 2012 en 6.506.352 depositantes, primer lugar del sistema, con una participación de 20,2%.

- Mantenemos el liderazgo en uno de nuestros productos tradicionales, la cuenta corriente, con el 27,4% de los depositantes de todo el sistema (3.523.534).

- Durante el año 2012 reafirmamos nuestra larga e importante trayectoria en el negocio fiduciario, reportando un crecimiento de Bs. 869 millones (10,39%) con respecto al cierre de 2011 en los activos de los fideicomisos, alcanzando en diciembre un nivel de Bs. 9.231 millones, el cual nos sitúa en el 3er lugar de la banca privada. De dicho monto, 48% correspondió a Fideicomisos Colectivos (Bs. 4.883 millones), 12% a Fideicomisos de Administración (Bs. 1.145 millones), 19% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 1.777 millones), 15% a Fideicomisos de Inversión (Bs. 1.427 millones) y 5% a los Fideicomisos de Características Mixtas (Bs. 433 millones).

- Los fondos administrados bajo el Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat ascendieron a Bs. 7.321 millones, primer lugar en el sistema, con una participación de 28,92%, cifra que sumada al saldo en captaciones del público, condujo a un nivel de recursos manejados de Bs. 116.376 millones, posicionándonos también en este rubro como líder de la banca privada con un share de 14,29%.

- Es importante destacar el liderazgo de Banesco Banco Universal en el sistema financiero en total patrimonio (Bs. 10.474 millones), cifra que relacionada con el activo del Banco, condujo al logro de un coeficiente de suficiencia patrimonial de 10,22%, superior al mínimo exigido legalmente.

- Por último, las operaciones del semestre se tradujeron en un resultado de Bs. 2.908 millones, destacando la obtención de ingresos financieros por el orden de los Bs. 6.707 millones, provenientes en un 81,2% de las actividades de crédito.

Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.	Primer Semestre 2011	Segundo Semestre 2011	Primer Semestre 2012	Segundo Semestre 2012	CRECIMIENTO II Semestre 2012 / II Semestre 2011 Absoluto	%	CRECIMIENTO II Semestre 2012 / I Semestre 2012 Absoluto	%
Total del Activo	**55.586**	**79.298**	**86.878**	**123.582**	**44.284**	**55,8%**	**36.704**	**42,2%**
Disponibilidades	13.710	22.718	15.427	28.317	5.599	24,6%	12.891	83,6%
Inversiones en Títulos Valores	8.016	11.518	16.363	26.237	14.719	127,8%	9.874	60,3%
Cartera de Créditos Neta	31.741	41.905	52.491	64.190	22.285	53,2%	11.699	22,3%
Captaciones del Público	**48.101**	**70.752**	**76.165**	**109.055**	**38.303**	**54,1%**	**32.890**	**43,2%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	32.389	48.612	53.131	77.631	29.019	59,7%	24.500	46,1%
Depósitos de Ahorro	8.014	13.054	14.729	21.112	8.058	61,7%	6.383	43,3%
Depósitos a Plazo	68	491	473	455	-36	-7,3%	-18	-3,8%
Otros	7.630	8.594	7.831	9.857	1.263	14,7%	2.026	25,9%
Total del Patrimonio	**4.880**	**6.208**	**7.907**	**10.474**	**4.266**	**68,7%**	**2.567**	**32,5%**
Activos de los Fideicomisos	**7.521**	**8.362**	**8.880**	**9.231**	**869**	**10,4%**	**351**	**4,0%**
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	**4.942**	**5.703**	**6.412**	**7.321**	**1.618**	**28,4%**	**909**	**14,2%**
Ingresos Financieros	3.410	4.240	5.309	6.707	2.467	58,2%	1.398	26,3%
Gastos Financieros	734	829	1.069	1.369	540	65,2%	300	28,0%
Margen Financiero Bruto	2.676	3.411	4.240	5.338	1.927	56,5%	1.098	25,9%
Margen de Intermediación Financiera	2.843	3.582	4.962	6.547	2.965	82,8%	1.585	32,0%
Gastos de Transformación	2.039	2.075	2.725	3.052	977	47,1%	327	12,0%
Impuesto sobre la Renta	0	0	0	0	0	0,0%	0	0,0%
Resultado Neto	**610**	**1.368**	**2.016**	**2.908**	**1.540**	**112,6%**	**892**	**44,2%**
Cartera Agrícola Acumulada	**6.293**	**6.675**	**11.321**	**10.585**	**3.910**	**58,6%**	**-736**	**-6,5%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**4.209**	**4.302**	**4.967**	**3.572**	**-730**	**-17,0%**	**-1.395**	**-28,1%**
Microcréditos	**1.364**	**1.952**	**2.569**	**3.697**	**1.745**	**89,4%**	**1.129**	**43,9%**
Créditos Comerciales	**7.825**	**14.115**	**18.416**	**27.414**	**13.299**	**94,2%**	**8.998**	**48,9%**
Créditos al Consumo	**10.077**	**10.968**	**12.919**	**14.405**	**3.437**	**31,3%**	**1.486**	**11,5%**
Vehículos	1.692	2.705	3.615	4.746	2.041	75,4%	1.131	31,3%
Tarjetas de Crédito	8.385	8.263	9.304	9.659	1.396	16,9%	355	3,8%
Préstamos Hipotecarios	**4.540**	**5.137**	**5.453**	**5.932**	**795**	**15,5%**	**479**	**8,8%**

Ratios

Provisión Cartera de Crédito/ Cartera Inmovilizada Bruta	171,8%	235,0%	310,5%	472,7%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	1,4%	1,0%	0,7%	0,5%
Resultado Neto / Activo Promedio	2,3%	3,4%	4,9%	5,3%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	26,5%	39,4%	55,4%	60,2%
Liquidez Ampliada	41,5%	42,1%	28,1%	34,7%

B. Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio

La gestión del Riesgo de Crédito al cierre del segundo semestre de 2012 mostró un desempeño caracterizado por la obtención de un nivel favorable de rentabilidad/riesgo en nuestros indicadores.

El índice de Morosidad de la Cartera Total se ubicó en 0,49% y el nivel de cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 472,66%.

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

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

En el segundo semestre de 2012, el mantenimiento de un monitoreo estrecho sobre la evolución de los saldos vencidos y la gestión continua entre los actores organizacionales que están involucrados en el logro de las metas previstas según los escenarios considerados, permitió demostrar que este tipo de manejo gerencial reviste una gran relevancia para la generación de valor en el resultado final del negocio de crédito. Este mismo enfoque de gestión es el que se prevé continuar también para el año 2013.

C. Aprobaciones de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del patrimonio de la institución

Informe sobre las Aprobaciones de las Operaciones Activas que exceden el 2% del Patrimonio del Banco

De conformidad con el numeral 3 del artículo 31 del referido Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del semestre la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de cincuenta (50) créditos, que individualmente excedieron del dos por ciento (2%) del patrimonio del Banco.

Informe sobre las Aprobaciones de las Operaciones Pasivas que exceden el 2% del Patrimonio del Banco

Durante el segundo semestre, y en el marco del cumplimiento en lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presentó de forma mensual a la Junta Directiva para su revisión y aprobación, el informe con las operaciones pasivas que cada mes superaban el 2% del Patrimonio de la Institución para su decisión.

Se presentó además durante este semestre, la adecuación del manual de proceso a seguir para el seguimiento y aprobación de las transacciones activas y pasivas que individualmente superan el 2% del Patrimonio, en el cual se indica que la Unidad de Administración Integral de Riesgo será la responsable de generar el reporte de las transacciones pasivas que durante el mes hayan superado el 2%, el cual será complementado con la información enviada por la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la cual en el marco de las actividades que realiza para el control y monitoreo de las transacciones pasivas, deberá reportar a la Unidad de Administración Integral de Riesgo, todas aquellas operaciones pasivas que superan el 2% del Patrimonio y que por sus características pudieran ser consideradas inusuales y/o sospechosas, pudiendo representar un riesgo reputacional para la Organización.

En el marco del proceso aprobado durante el último semestre del año 2012, se aprobaron un total de 15 nuevos clientes, y las renovaciones de aquellos clientes con aprobaciones previas se mantuvieron en promedio alrededor de 25 clientes cada mes.

d. Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades

Banesco
Banco Universal

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
María Josefina Fernández M.
Daisy Josefina Veliz E.
Miguel Angel Marcano C.
Olga E. Marcano de Vaamonde
Sergio Saggese Ciammino
Flavel Castañeda de Ledanois
Oscar Doval García

COMISARIOS
Gordy Palmero Luján
Igor Williams De Castro

SECRETARIO
Marco Tulio Ortega Vargas

Capital Suscrito	Bs.	1.250.000.000,00
Capital pagado	Bs.	1.250.000.000,00
Reservas de Capital	Bs.	9.224.186.757,47

AUDITORES EXTERNOS

Márquez, Perdomo & Asociados
(Miembros de CROWE HORWATH INTERNATIONAL)

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE 2012 (Expresado en Bolivares)

ACTIVO	Dic-12	Dic-11
DISPONIBILIDADES	**28.316.822.418**	**22.717.863.081**
Efectivo	3.713.665.058	2.225.563.959
Banco Central de Venezuela	21.464.784.763	18.877.286.436
Bancos y otras instituciones financieras del país	158.793.180	125.365.809
Bancos y corresponsales del exterior	120.818.106	96.196.897
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	2.858.761.311	1.393.449.980
(Provisión para disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**26.236.783.899**	**11.518.450.398**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela. y operaciones interbancarias	1.312.817.572	505.717.365
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	8.196.546.822	6.584.864.558
Inversiones en título valores mantenidas hasta su vencimiento	11.745.064.327	1.429.110.373
Inversiones de disponibilidad restringida	184.291.838	534.979.102
Inversiones en otros títulos valores	4.798.063.340	2.463.779.000
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**64.190.253.641**	**41.905.421.094**
Créditos vigentes	65.343.019.841	42.346.267.689
Créditos reestructurados	56.090.526	113.471.034
Créditos vencidos	321.379.109	396.617.385
Créditos en litigio	3.006.805	13.879.695
(Provisión para cartera de créditos)	-1.533.242.640	-964.814.709
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**1.291.584.106**	**614.999.326**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	444.828.547	171.950.249
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	828.243.487	515.347.730
Comisiones por cobrar	95.624.691	68.366.744
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	-77.112.619	-140.665.397
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**3.858.776**	**3.717.453**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	3.858.776	3.717.453
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**24.890.290**	**32.636.359**
BIENES DE USO	**1.098.353.657**	**1.040.890.993**
OTROS ACTIVOS	**2.418.977.850**	**1.463.646.739**
TOTAL DEL ACTIVO	**123.581.524.637**	**79.297.625.443**

PASIVO Y PATRIMONIO	Dic-12	Dic-11
PASIVO CAPTACIONES DEL PUBLICO	**109.054.652.543**	**70.751.503.751**
Depósitos en cuentas corrientes	77.630.604.222	48.612.093.110
Cuentas corrientes no remuneradas	38.128.450.099	22.997.786.637
Cuentas corrientes remuneradas	39.502.154.123	25.614.306.473
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0	0
Otras obligaciones a la vista	9.856.878.683	8.593.936.595
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	21.112.091.634	13.054.390.812
Depósitos a plazo	455.078.004	491.083.234
Títulos valores emitidos por la institución	0	0
Captaciones del público restringidas	0	0
Derechos y Participaciones sobre Títulos o Valores	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT	571.747	225.835
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**731.915.987**	**212.592.237**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	580.802.894	205.300.421
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	151.113.093	7.291.816
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	**61.212.263**	**77.249.570**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**12.580.732**	**14.009.010**
Gastos por pagar por captaciones del público	12.580.447	13.959.677
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Habitat	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	285	49.333
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**3.246.404.608**	**2.033.612.400**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS		
OTRAS OBLIGACIONES		
TOTAL DEL PASIVO	**113.107.337.880**	**73.089.192.803**
GESTIÓN OPERATIVA		
PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL	**1.250.000.000**	**1.250.000.000**
Capital pagado	1.250.000.000	1.250.000.000
OBLIGACIONES CONVERTIDAS EN ACCIONES	**0**	**0**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**0**	**0**
RESERVAS DE CAPITAL	**1.275.080.821**	**902.951.409**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**266.752.482**	**316.752.482**
RESULTADOS ACUMULADOS	**7.164.757.745**	**3.602.309.023**
GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**552.485.995**	**171.310.012**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**-34.890.286**	**-34.890.286**
TOTAL DE PATRIMONIO	**10.474.186.757**	**6.208.432.640**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**123.581.524.637**	**79.297.625.443**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**20.302.517.295**	**13.285.074.171**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**9.231.268.536**	**8.362.415.376**
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	**279.332.152**	**197.756.555**
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT)	**7.321.429.519**	**5.702.585.176**
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	**14.277.364**	**12.225.558**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**298.738.507.713**	**210.019.313.345**
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	**28.089.007**	**26.561.931**

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/07/2012 AL 31/12/2012 Y 01/07/2011 AL 31/12/2011 (EXPRESADO EN BOLÍVARES)

	Dic-12	Dic-11
INGRESOS FINANCIEROS	**6.706.786.415**	**4.239.836.303**
Ingresos por disponibilidades	1.757.864	2.133.859
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.207.335.807	641.124.115
Ingresos por cartera de créditos	5.449.185.617	3.535.077.473
Ingresos por otras cuentas por cobrar	44.706.299	39.799.432
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas, y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	3.800.828	21.701.424
	0	**0**
GASTOS FINANCIEROS	**1.368.579.883**	**828.632.208**
Gastos por captaciones del público	1.343.116.443	824.211.699
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	2.663.440	4.260.748
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	22.800.000	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	0	159.761
	0	**0**
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**5.338.206.532**	**3.411.204.095**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	132.803.616	86.363.895
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	**596.525.813**	**628.546.827**
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	596.525.813	628.546.827
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**4.874.484.335**	**2.869.021.163**
Otros ingresos operativos	2.058.218.899	939.928.511
Otros gastos operativos	385.358.309	226.790.730

	Dic-12	Dic-11
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**6.547.344.925**	**3.582.158.944**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**3.051.907.551**	**2.075.231.146**
Gastos de personal	1.295.162.715	871.307.159
Gastos Generales y Administrativos	1.195.396.040	854.672.286
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	511.623.400	317.554.348
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	49.725.396	31.697.353
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**3.495.437.374**	**1.506.927.798**
Ingresos por bienes realizables	10.857.622	10.796.933
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	49.031.513	47.677.048
Gastos por bienes realizables	7.105.004	10.098.175
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	357.705.173	181.020.648
MARGEN OPERATIVO NETO	**3.190.516.332**	**1.374.282.956**
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	7.377.104	6.466.328
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**3.183.139.228**	**1.367.816.628**
Impuesto sobre la renta	275.000.000	0
RESULTADO NETO	**2.908.139.228**	**1.367.816.628**
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva legal	145.423.762	136.781.663
Utilidades estatutarias	0	0
Junta directiva	0	0
Funcionarios y empleados	0	0
Otras reservas de capital	6.250.000	0
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.756.465.466**	**1.231.034.965**
Aporte LOSEP	**34.458.832**	**14.796.242**

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD		
Reserva Legal	145.423.762	136.781.663
Reserva por otras disposiciones	6.250.000	0
Superávit restringido	1.378.232.733	615.517.483
Superávit por aplicar	1.378.232.733	615.517.482
RESULTADO NETO	2.908.139.228	1.367.816.628

e. Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de su cartera crediticia

SITUACION DEL CRÉDITO	VIGENTE	REESTRUCTURADOS	INMOVILIZADA		TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
			VENCIDOS	EN LITIGIO		
ACTIVIDAD ECONÓMICA	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	CRÉDITOS	PORCENTUAL
Agrícola, Pesquera y Forestal	8.714.136.744	31.801.564	67.301.048	136.929	8.813.376.285	13,41%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	88.902.243	0	0	0	88.902.243	0,14%
Industria Manufacturera	4.273.884.303	798.552	31.387.247	0	4.306.070.102	6,55%
Electricidad, Gas y Agua	61.629.000	0	0	0	61.629.000	0,09%
Construcción	6.021.831.860	415.639	25.894.316	2.702.655	6.050.844.471	9,21%
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	21.293.875.280	3.289.228	24.205.978	84.344	21.321.454.830	32,44%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	1.011.731.848	199.085	2.054.287	0	1.013.985.220	1,54%
Establ.Financ. Seg., Bienes Inmueb y Serv.Prest. Empr.	22.272.076.929	19.184.812	164.550.622	82.876	22.455.895.239	34,17%
Servicios Comunales, Sociales y Personales	1.604.951.633	401.646	5.985.612	0	1.611.338.891	2,45%
Actividades No Bien Especificadas	0	0	0	0	0	0,00%
SUB-TOTAL	**65.343.019.841**	**56.090.526**	**321.379.109**	**3.006.805**	**65.723.496.281**	**100,00%**

f. Informe sobre los reclamos y denuncias que presentaron los usuarios y usuarias de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltos

Banesco, desde el año 2008, mantiene una herramienta tecnológica denominada SIR (Sistema Integral de Requerimientos), que permite gestionar el universo de requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por los distintos canales de atención, tales como: BanescOnline, red de agencias a nivel nacional, centro de atención telefónica y sedes administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.

1. Durante el segundo semestre de 2012 fueron gestionados 38.119 reclamos financieros, lo que representa una disminución de 6% con respecto al semestre anterior, por un monto global de Bs. 44.156.394,49, de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente en el 67% (25.718 reclamos) de los casos, reintegrándose a los clientes Bs. 23.453.891,13.

Requerimientos Financieros Atendidos por Canal • II Semestre 2012

	Nº Requerimientos	Nº Clientes	% de Req. por Canal de captura	Montos en Bs.
BanescOnline	27.072	23.762	71,0%	15.417.334,23
Red de Agencias	6.198	5.373	16,3%	21.698.104,34
Administrativo / Bancas Especializadas	4.622	4.095	12,1%	6.615.861,84
Banca Telefónica	227	209	0,6%	425.094,08
TOTAL	**38.119**	**33.439**	**100,0%**	**44.156.394,49**

2. En el mismo período fueron gestionados 561.809 requerimientos de servicio (actualización de datos de clientes, aumento de límite de tarjetas de crédito, reposiciones de tarjetas de crédito, entre otros) asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios, los cuales fueron gestionados por los canales señalados en el cuadro anexo

Requerimientos de Servicios Atendidos por Canal • II Semestre 2012

	Nº Requerimientos	Nº Clientes	% de Req. por Canal de captura
BanescOnline	210.024	172.496	37,4%
Red de Agencias	158.190	121.712	28,2%
Administrativo / Bcas. Especializadas	135.759	65.063	24,2%
Banca Telefónica	57.836	51.749	10,3%
TOTAL	**561.809**	**411.020**	**100,0%**

3. Durante el semestre que finalizó, el Nivel de Cumplimiento de la oferta de servicio en la Gestión de Requerimientos fue del 87,71%.

G. Disposición de canales electrónicos y de oficinas bancarias

Al cierre de diciembre 2012, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos a través de los cuales ofrece una variada gama de productos y servicios:

- 421 puntos de atención (agencias, satélites, Banesco Express) a nivel nacional.
- 63.966 Puntos de Venta
- 1.641 Cajeros Automáticos
- 325 Equipos de Autoservicio
- 234 Dispensadoras de Chequeras

H. Posición del coeficiente de adecuación patrimonial

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

- Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, el cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable más la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al ocho por ciento (8%).

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

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

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en Junio y Diciembre de 2012, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Dic. 2012	Junio 2012
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,22%	10,36%
Índice de Adecuación Patrimonio Total	16,52%	16,87%
Índice de Adecuación Patrimonial (Nivel I)	16,52%	16,87%

I. Informe del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2012 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Márquez, Perdomo & Asociados", cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

J. Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	Dic. 12	Jun. 12	Dic. 11	Jun. 11
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	10,22%	10,36%	8,77%	10,15%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	294,47%	203,61%	391,00%	297,52%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,33%	2,29%	2,25%	2,37%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,49%	0,74%	0,96%	1,38%
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	6,49%	6,94%	7,93%	8,97%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	39,08%	41,53%	44,88%	50,07%
4. Rentabilidad *				
Resultado Neto / Activo Promedio	5,32%	4,90%	3,35%	2,32%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	60,23%	55,37%	39,44%	26,45%
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	25,97%	20,25%	32,11%	28,50%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	34,69%	28,12%	42,13%	41,49%

** Anualizados, calculados en base a saldo promedio*

k. Informe de Auditoría Interna y Opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales

Caracas, Febrero 2013

De conformidad con lo establecido en el artículo Nº 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el resumen de la gestión de Auditoría Interna para los seis meses culminados el 31 de Diciembre de 2012. Así como la opinión sobre la eficacia del sistema de control interno y de gestión del riesgo de Banesco Banco Universal (en lo adelante "el Banco"), correspondiente al período Julio 2012-Diciembre 2012.

El Banco asume las directrices del Comité de Basilea y, por tanto, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la Organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar al Banco en la consecución de sus objetivos. Por lo que su ámbito de actuación comprende todas y cada una de las actividades del Banco, con independencia de su actividad geográfica o funcional. La función de Auditoría Interna se encuentra establecida en su estatuto, en el que se definen de manera global la visión de la función, sus atribuciones y enumera entre otras funciones, las siguientes:

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

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

El Plan Anual de Auditoría Interna 2012 fue aprobado por el Comité de Auditoría en la sesión del día 07 de febrero de 2012 y elevado a Junta Directiva para su ratificación en fecha 08 de febrero de 2012 según acta Nº 1314. En dicho plan se establecieron los procesos que serían objeto de revisión y alcance de auditoría y su período de ejecución.

Durante el año 2012 asistimos a 9 Reuniones del Comité de Auditoría con el objeto de informar los resultados de las revisiones realizadas, así como los resultados de incidentes ocurridos.

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

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

Al 31 de Diciembre de 2012 el Plan de Auditoría se cumplió en un 100% según lo establecido para el Segundo Semestre, de cuyos alcances se resaltan los siguientes:

Cumplimiento Legal

Cumplimiento del Plan de Ajustes y Adecuación de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Se realizó el seguimiento a la Adecuación por parte del Banco al Plan de Ajuste Exigido en la Disposición Transitoria Sexta del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, observando que el Banco ha venido cumpliendo con el cronograma de ajustes, específicamente en lo establecido en los Artículos 10, 22, 32, 48, 53, 60, 61, 70, 74 numerales 10, 11 y 17; 76 segundo párrafo; 77 numeral 12; 83 y 99 numeral 10.

En fecha 13 de julio de 2012, el Banco envió una comunicación a la SUDEBAN informando el Avance obtenido al 30-06-2012 en cuanto al Plan de Ajuste y adecuación de los siguientes artículos: Artículos 31 numeral 3, 34, 37, 19, 38, 47, 53, 74 numeral 7, 74 numeral 17, 76 tercer párrafo, 85, 96, 98, 99 numeral 1, 99 numeral 16, y 99 numeral 17 emitido y suscrito por el Auditor Interno. Igualmente en esa misma fecha se envió comunicación a la SUDEBAN contentiva del informe realizado por los Auditores Externos en cumplimiento de lo establecido en los Oficios N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-43186 y N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-08831, emitidos en fechas 28 de diciembre de 2011 y 02 de abril de 2012, respectivamente.

Cumplimiento de la normativa de protección a los usuarios y usuarias de los servicios financieros

Verificación del cumplimiento por parte del Banco de la Resolución 083-11 "Normas relativas a la protección de los

usuarios y usuarias de los Servicios Financieros". Para lo cual el Banco ha venido gestionando acciones orientadas a mejorar la Calidad de Servicio al Cliente, el conocimiento de los empleados en cuanto a calidad de servicio y ha realizado cambios en las agencias para la atención de clientes de la tercera edad y personas discapacitadas, mejorando los tiempos de atención al público y de respuesta a los requerimientos de los clientes.

Carteras de Créditos (gavetas)

Al 31 de Diciembre del año 2012 la clasificación de la cartera de créditos de acuerdo al destino es la siguiente:

Por Tipo de Créditos	Saldo al 31-12-2012
En Cuotas	25.585.384.698,50
Tarjetas de Créditos	9.658.885.383,72
A plazo Fijo	13.968.790.972,58
Crédito Agrícola a Plazo Fijo	1.785.956.544,16
Créditos sector Manufacturero	4.306.070.102,34
Vehículos	4.745.947.162,75
Créditos Microempresarios	3.697.460.611,60
Créditos Turismo	1.155.811.075,00
Arrendamientos Financieros	564.437.268,50
Cartas de Créditos Emitidas Negociadas	229.540.627,16
En Cuentas Corrientes	25.211.834,90
Total cartera al 31-12-2012	**65.723.496.281,21**
Provisión mantenida cartera de créditos	-1.533.242.639,73
Cartera de Créditos neta al 31-12-2012 (Bs.)	**64.190.253.641,48**

Al 31 de Diciembre 2012 Banesco mantiene créditos destinados a microempresarios los cuales representan el 6,88% de la cartera de créditos total, siendo el porcentaje requerido de acuerdo a la normativa legal del 3% del monto de la cartera de crédito bruta al cierre del 31 de Diciembre de 2011.

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en cuanto al porcentaje que deberán destinar los Bancos Universales al financiamiento de la actividad manufacturera, el Banco mantiene al 31 de Diciembre de 2012 la cantidad de Bs. 4.306.070.102, destinado a dicho sector, lo que representa el 10.04% del total de la cartera bruta anual al cierre del semestre anterior. Siendo el porcentaje requerido de acuerdo a la Ley de al menos el 10% de la cartera bruta total al cierre del semestre anterior.

Al 31 de Diciembre de 2012 el Banco mantiene créditos destinados al sector agrícola por el orden de Bs. 10.584.857.779, y Bonos agrícolas por el orden de Bs. 1.690.558.000, lo que representa el 29,73% de la cartera promedio de los últimos ejercicios anuales. El porcentaje requerido de acuerdo a la normativa legal vigente es del 24%.

De acuerdo a la normativa vigente al 31 de Diciembre de 2012, el número de nuevos prestatarios de la cartera agrícola debería aumentarse en un 30% con respecto al total de Prestatarios de la cartera agrícola correspondiente al cierre del año inmediato anterior. Para el 31-12-2012 el Banco aumentó la cantidad de 430 nuevos clientes de la cartera agrícola, lo que representa un 94% de la cantidad de nuevos clientes requeridos para el cierre del año 2012.

Al cierre del 31-12-2012 el Banco mantiene Bs. 4.047.719.817 en Cartera Agrícola de mediano y Largo Plazo que representa el 45,93% del total de cartera agrícola, siendo el porcentaje requerido de acuerdo a la normativa legal vigente del 10%.

En relación a la Cartera de créditos hipotecaria, el Banco mantiene para el cierre del 31-12-2012, Bs. 5.532.694.655 destinados a la adquisición construcción y mejoras de vivienda principal, lo que representa el 12.91% del total de la Cartera, calculados sobre la base del total de la cartera de créditos bruta al cierre anual anterior, sobre los cuales los bancos deberán alcanzar el porcentaje del 15% requerido anualmente. Observándose que el banco cumple el porcentaje requerido para la cartera de Largo Plazo manteniendo un porcentaje de 6,09%, equivalente a Bs. 2.610.265.595, siendo el porcentaje exigido para este rubro de 5,10%. En lo que respecta a la cartera de Corto Plazo el Banco mantiene al 31-12-2012 la cantidad de Bs. 2.922.429.060, lo que equivale al 6,82% de la cartera, siendo el porcentaje requerido de 9,90% para este sector.

Tomando en consideración la normativa vigente, relacionada con el Sector Turismo, el Banco mantiene al 31-12-2012, Bs. 1.155.811.075 como cartera de créditos otorgada a dicho sector, lo que representa el 3.25% calculado sobre la base del total promedio de la cartera de créditos bruta anual de los semestres anteriores, siendo el porcentaje requerido según la normativa legal vigente del 3%.

Cumplimiento de la Normativa de Tecnología

En referencia a la Resolución Nº SBIF-DSB-II-GGTI-GRT-01907 de fecha 30 de enero de 2008 emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, relacionada con la Normativa de Tecnología de la Información Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea, el Banco ha venido cumpliendo las disposiciones y con el reporte semestral de la adecuación del mismo.

Cumplimiento de la Normativa de Riesgos

En cumplimiento a la Resolución 136-03 de fecha 29-05-2003 publicada en la Gaceta Oficial Nº 37.703 de fecha 03-06-2003, el Banco mantiene una estructura de Administración de Riesgo. Cuenta con una Dirección Ejecutiva de Riesgos, Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocios, una Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgos y mantiene a su vez, un Comité Integral de Riesgos conformado por el Presidente del Banco, estando éste integrado además por otros miembros de la Junta Directiva así como los integrantes de las Vicepresidencias de Seguridad, Auditoría y Contabilidad, logrando que los miembros de la Alta Dirección del Banco se involucren directamente en la supervisión global de la toma de riesgos. El Comité de Riesgos tiene como objetivo la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a que se encuentra expuesta la Organización.

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

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 70 y 71 de la Resolución 119-10 emitida por la Superintendencia de Bancos y publicada en la Gaceta Oficial Nº 39.388 de fecha 17 de marzo de 2010 relacionada con las Normas relativas a la Administración y fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, realizamos evaluaciones en cada una de las áreas sujetas a revisión, elaborándose los informes individuales de cada área evaluada, entregando dichos resultados al Oficial de Cumplimiento, a fin de que se tomen las acciones para el cierre de las brechas observadas. Igualmente, para el cierre del semestre se emitió un resumen de las observaciones, el cual fue entregado a la Presidencia de la Junta Directiva dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 71 de la Resolución 119-10.

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

Fideicomiso

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

La SUDEBAN realizó revisión especial de Riesgo Tecnológico al aplicativo de Gestor, en fecha comprendida entre el 10-01-2012 y el 10-02-2012, encontrando los siguientes hallazgos:

1. El proceso de cierre asociado a la aplicación crítica de Gestor (Fideicomiso) es ejecutado de forma manual.
2. No revisan los registros de Auditoría de las aplicaciones críticas que corresponde a Gestor (Fideicomiso).
3. Control de Versiones de los Programas y las liberaciones al ambiente de producción para las aplicaciones críticas, son ejecutados de forma manual.

A la fecha de corte del 31-07-2012 existen proyectos asociados a cada uno de los hallazgos en cumplimiento con lo señalado por la SUDEBAN, los cuales al 31-12-2012 se encuentran en etapa de estabilización y seguimiento.

Evaluación del Control Interno

Durante el Segundo Semestre de 2012 se cumplió la ejecución del Plan de Auditoría, lo cual nos permitió evaluar la efectividad del Control Interno de las áreas establecidas en dicho Plan. La evaluación de los procesos internos permite evaluar la suficiencia de los controles para administrar los riesgos de la Institución, así como el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y el marco regulatorio vigente. En virtud de que se observa la existencia de conciencia y cultura sobre riesgo, adecuada estructura, supervisión, que garantizan integridad, valores éticos, presencia de objetivos estratégicos por parte de las áreas de Negocio y del Back End.

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

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

Estados Financieros

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

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

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

L. Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

FECHA	CIRCULAR
10/07/2012	**SIB-II-CCSB-20071.** Requerimiento de información referente a los procedimientos establecidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para la tramitación de los reclamos y las relaciones que regirán entre la Unidad de Atención al Usuario y el Defensor.
08/08/2012	**SIB-II-GGR-GNP-24032**. Disposiciones previstas en el Artículo 291 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley del Código Orgánico Procesal Penal.
08/08/2012	**SIB-II-GGR-GNP-24033.** Puesta en funcionamiento de la constancia de trabajo digital del personal activo del Ministerio del Poder Popular para la Educación.
08/08/2012	**SIB-II-GGR-GNP-24064.** Instrucciones relativas al Registro Contable y Ponderación de los certificados de participación desmaterializados Simón Bolivar; asi como, de los valores Bolivarianos para la vivienda.
08/08/2012	**SIB-II-GGR-GNP-24065.** Plazo para la trasmisión vía electrónica de los estados financieros correspondientes al mes de julio de 2012.
17/09/2012	**SIB-II-GGR-GNP-29440.** Modificaciones del Manual de Contabilidad para Bancos, correspondientes a las cuentas según Convenio Cambiario N° 20
19/09/2012	**SIB-DSB-UNIF-29801.** Normas para regular las cuentas en moneda extranjera.
25/09/2012	**SIB-DSB-CJ-OD-30493.** Prohibición de exigir avalúo previo de la vivienda, como requisito para el otorgamiento de créditos a largo plazo solicitados para la adquisición de vivienda principal con recursos propios de las Instituciones Bancarias, establecidos en la Cartera Hipotecaria Obligatoria, para aquellos proyectos financiados con créditos a corto plazo al constructor con recursos provenientes de dicha Cartera, que han sido seleccionados por el Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat como integrantes del Plan 0800-MIHOGAR, en el marco de la Gran Misión Vivienda Venezuela.
27/09/2012	**SIB-II-GGR-GNP-30919.** Alcance de la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-24064 de fecha 8 de agosto de 2012, relativa al Registro Contable y Ponderación de los Certificados de Participación Desmaterializados Simón Bolívar; así como, de los valores Bolivarianos para la vivienda.

FECHA	CIRCULAR
18/10/2012	**SIB-II-GGR-GNP-33125.** Excepción regulatoria para la ponderación de los Bonos Agrícolas emitidos por el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A. y por Petróleos de Venezuela, S.A., para determinar la relación patrimonio sobre activos y operaciones contingentes, aplicando criterios de ponderaciones con base en riesgo.
08/11/2012	**SIB-DSB-CJ-OD-36040.** Conforme a lo previsto en el literal b, del artículo 184 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, los días 24, 25, y 31 de diciembre de 2012 y 1° de enero de 2013 son días feriados, por lo tanto no hábiles para el trabajo.
20/11/2012	**SIB-II-GGR-GNP-37607.** Requerimiento de información y convocatoria para la presentación del Sistema Integral Socialista de Aporte en Línea.
23/11/2012	**SIB-II-GGR-GNP-38071.** Plazos máximos para la entrega del finiquito de la deuda y del documento de liberación de hipoteca.
03/12/2012	**SIB-II-GGR-GNP-39387.** Prohibición de establecer saldos máximos en los instrumentos de captación.
07/12/2012	**SIB-DSB-UNIF-39735.** Información sobre la publicación del Informe de Retroalimentacion Primer Semestre del año 2012.
19/12/2012	**SIB-II-GGR-GNP-41316.**Ratificación de la prohibición prevista en el literal k del artículo 46 de la Resolución N° 083 de fecha 15 de marzo de 2011.
21/12/2012	**SIB-II-GGR-GNP-41735.** Aspectos referentes al proceso de compra y venta de títulos valores en moneda extranjera a través del Sistema de Transacciones con Títulos en moneda extranjera (SITME).
21/12/2012	**SIB-II-GGR-GIDE-41633.** Plazo para la trasmisión del Grupo Contable del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).
21/12/2012	**SIB-II-GGR-GNP-41799.** Información referente al Sistema Integral de aportes en línea que implementará el Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios.
27/12/2012	**SIB-II-GGR-GNP-42297.** Exhorto a dar cumplimiento por parte de las Instituciones Bancarias a la Ley de Crédito del Sector Turismo.

NORMATIVA DE CARÁCTER PARTICULAR

FECHA	OFICIO
25/07/2012	**SIB-II-CCSB-22006.** Remisión de los resultados obtenidos de la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario a Banesco Banco Universal, C.A., cuya revisión "En Campo" se efectuó los días 09 y 10 de julio de 2012.
29/08/2012	**SIB-II-GGIR-GRT-26923.** Remisión del Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico, que contiene los resultados obtenidos en la visita efectuada entre el 1° de junio y el 16 de julio de 2012.
13/09/2012	**SIB-II-CCD-29113.** Consideraciones en ocasión a los recaudos correspondientes a la Asamblea Ordinaria a celebrarse el 24/09/2012.
13/09/2012	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-29058.** Consideraciones respecto al Manual contentivo de los Procedimientos para la Aprobación de las Operaciones Activas y Pasivas que exceden el 2% del patrimonio del Banco y el Informe de Revisión del Proceso para la Apertura y Otorgamiento de Créditos por montos que exceden el 2% del referido patrimonio.

FECHA	OFICIO
20/09/2012	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-29803.** Consideraciones en ocasión al aviso publicado en el diario "El Universal", en fecha 29/08/2012, concerniente a la convocatoria para la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/09/2012, así como el proyecto de Asamblea.
21/09/2012	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-30207.** Remisión de las observaciones realizadas a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/09/2012.
26/09/2012	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-30605.** Observaciones al aviso publicado en el diario "El Universal", en fecha 6/09/2012, concerniente a la convocatoria para la Asamblea General Extraordinaria de accionistas a celebrarse el 01/10/2012, así como, el Proyecto del Acta de Asamblea.
28/09/2012	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV3-31087.** Consideraciones al Informe de Inspección General efectuada con fecha de corte al 30 de noviembre de 2011, cuya revisión “En campo” culminó el 13 de abril de 2012.

Información de Interés para los Accionistas

Convocatoria

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Capital suscrito y pagado Bs. 1.250.000.000

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 18 de marzo de 2013, 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 tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2012.

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

TERCERO: Designación de los miembros de la Junta Directiva para el período 2013-2014.

CUARTO: Designación de los Comisarios para el período 2013-2014, y fijar su remuneración.

QUINTO: Reducir el Capital Social del Banco en Diecisiete Millones de Bolívares (Bs.17.000.000,00), a consecuencia del rescate de Un Millón Setecientas Mil (1.700.000) acciones preferidas, ello de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008–I y emisión 2008–II.

SEXTO: Incrementar el Capital Social en la cantidad de Diecisiete Millones de Bolívares (Bs. 17.000.000,00) mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

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

OCTAVO: Considerar la ratificación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente.

Por la Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente

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

Caracas, 20 de febrero de 2013

RIF: J-07013380-5

Informe de Gobierno Corporativo

Banesco Banco Universal, C.A.

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

El capital social de Banesco Banco Universal, C.A. es de un mil doscientos cincuenta millones de Bolívares (Bs.1.250.000.000,00), dividido en cien millones (100.000.000) de acciones comunes y nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con un valor nominal de Bs.10,00 cada una y veinticinco millones (25.000.000) de acciones preferidas nominativas no convertibles al portador, con un valor nominal de Bs.10,00 cada una. Dicho capital ha sido totalmente suscrito y pagado en el porcentaje que consta en el Libro de Accionistas.

El Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal, C.A., mantiene la siguiente estructura:

Asamblea de Accionistas

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

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Nombrar los directores, administradores, presidentes, factores mercantiles, auditor interno, comisarios, el defensor del cliente y usuario bancario y su respectivo suplente, así como, determinar los mecanismos y controles para su evaluación, y velar porque estén calificados para ejercer las funciones propias de sus cargos; ii) Establecer los procedimientos necesarios para promover la participación activa de los accionistas en la Asamblea; iii) Evaluar las diferentes ofertas de servicios profesionales consignadas por las sociedades auditoras, a los fines de seleccionar la terna que presentarán a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; iv) Conocer y resolver sobre la memoria semestral del Banco; v) designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; vi) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse; viii) Conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada; todo de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las Normas Prudenciales emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y los Estatutos Sociales de la compañía.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., se encuentra compuesta por ocho (8) directores. Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluidas sus políticas de responsabilidad social empresarial, con los más amplios poderes de administración y disposición sobre los bienes y negocios de la compañía, siempre que no se trate de materias reservadas de manera exclusiva a la Asamblea de Accionistas u otros órganos establecidos por la Ley o los Estatutos. Es responsable de la definición y dirección estratégica de la Institución, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la preservación de la Institución. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de años anteriores con los resultados de cada ejercicio. Se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez al mes, y puede ser convocada de manera extraordinaria a solicitud del Presidente de la Junta Directiva o tres (3) de sus miembros.

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

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva; en el ejercicio de sus atribuciones ejerce la representación legal de la Institución frente a cualquier autoridad pública o privada; otorga en nombre

de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza; realiza todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta Directiva; y, preside las Asambleas de Accionistas, así como, las sesiones de Junta Directiva, ejerciendo junto a ésta la suprema conducción de las actividades del Banco.

Secretario

El Secretario de la Junta Directiva, es un funcionario de libre elección y remoción por parte de la Junta Directiva. Tiene a su cargo el deber de llevar el registro ordenado de los acuerdos de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida por dichos órganos, los accionistas y las autoridades competentes. Además, es el encargado de llevar la agenda de las Asambleas de Accionistas y sesiones de la Junta Directiva; recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones; asistir con derecho a voz, pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y las reuniones de la Junta Directiva; levantar las correspondientes Actas y llevar los Libros de Actas de las reuniones; refrendar las Actas y certificar la autenticidad de las copias que hubieren de expedirse; cuidar que se emitan debidamente los títulos de acciones, así como emitir las certificaciones correspondientes; y cualquier otra función que le fuere señalada por la Asamblea de Accionistas o por la Junta Directiva.

Comité de Auditoría

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

Auditor Interno

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

Comité de Riesgo

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución, fijando los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del Banco en materia de crédito, mercado, legal, negocios, entre otras, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional.

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

Comités de Crédito

La Junta Directiva, reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto, las 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 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 y 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.

Oficial de Cumplimiento

Banesco Banco Universal, C.A., 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 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 del Banco en esta materia. Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata al Presidente de la Institución.

Nuestro Compromiso

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 el ejercicio de las prácticas de buen Gobierno Corporativo, Banesco Banco Universal, C.A., ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza, contando así 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.

Asimismo, con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, durante el segundo semestre de 2008, Banesco 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. Dichos Comités 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.

En este sentido, 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 logró 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.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

El Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco contribuye a definir y normar la concepción que Banesco tiene sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados a reforzar la honestidad como fin esencial del actuar del Ciudadano Banesco. Su aplicación va dirigida esencialmente hacia el respeto de los derechos humanos, así como la prevención y control de la legitimación de capitales.

Nuestro Código se encuentra sustentado en los 4 Valores de la Organización:

- **Responsabilidad:** Respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión, Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor ante toda persona.
- **Confiabilidad:** Decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.
- **Calidad:** Hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.
- **Innovación:** Somos una Organización con visión de futuro. Ofrecemos nuestras soluciones. Buscamos ideas y tecnologías que promuevan el cambio.

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Informe de los comisarios

Semestre terminado el 31 de diciembre de 2012

Señores Accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. Presentes

1. De conformidad con la designación de Comisarios efectuada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 26 de marzo de 2012, y conforme a las disposiciones contenidas en los Artículos 304, 305 y 309 del Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, y en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario, hemos examinado el balance general de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2012, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo por el semestre terminado en esa fecha. Durante el período examinado se celebró una (1) Asamblea de Accionistas Ordinaria en fecha 24 de septiembre de 2012, y dos (2) Asambleas de Accionistas Extraordinarias celebradas el 24 de septiembre y 1 de octubre de 2012.

2. Nuestra revisión se basó en el examen efectuado por la Firma de Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), el cual emitió los estados financieros auditados en fecha 15 de febrero de 2013, correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2012. Adicionalmente efectuamos el análisis de los estados financieros, pruebas selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias.

3. Como resultado de nuestra evaluación de la gestión administrativa desarrollada por la Junta Directiva del Banco, nos permitimos señalar lo siguiente:

   3.1. A través de nuestra evaluación basada en la revisión de los auditores externos, sobre la cartera de créditos, determinamos que las provisiones mantenidas por el Banco para el rubro de Cartera de Créditos y Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos, son razonables.

   3.2. De acuerdo con los resultados de nuestra revisión determinamos que la Cartera de Inversiones del Banco se encuentra valuada y presentada conforme a las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en adelante SUDEBAN.

   3.3. Al 31 de diciembre de 2012, el Banco mantiene para el rubro de Otros Activos una provisión de Bs. 20.568.737, y se procedió durante el semestre evaluado a efectuar castigos por Bs. 81.925.270, correspondientes a partidas que se encontraban totalmente provisionadas. De acuerdo con nuestro análisis, y basado en los resultados obtenidos por los Contadores Públicos Independientes, consideramos que la provisión mantenida por el Banco para el rubro de Otros Activos es razonable y cumple con los parámetros establecidos por la SUDEBAN.

4. En el período examinado, no se observaron violaciones a los Estatutos o a la Ley por parte de los Directores. De la revisión de las Actas de Junta Directiva no se observaron votos salvados.

5. En relación con lo establecido en el Artículo 310 del Código de Comercio, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de los Accionistas del Banco.

6. Durante el semestre terminado al 31 de diciembre de 2012, en fecha 31 agosto de 2012, la SUDEBAN según Oficio SIB-II-GGR-GA-27503, previa opinión favorable del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), autorizó al Banco el aumento de su capital social en la cantidad de Bs. 26.000.000, mediante la emisión de 2.600.000 acciones nuevas comunes nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, con cargo al Superávit Restringido, asimismo en dicho Oficio, previa opinión favorable del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), autorizó al Banco la reducción de su capital social en la cantidad de Bs. 26.000.000, mediante el rescate y pago de 2.600.000 acciones preferidas.

   De lo anterior, y basados en el informe de los Contadores Públicos Independientes Márquez, Perdomo & Asociados (Crowe Horwath International), emitido en fecha 15 de febrero de 2013, sobre el balance general al 31 de diciembre de 2012, y sobre los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha, en nuestra opinión, los estados financieros adjuntos examinados por nosotros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2012, y los resultados de sus operaciones y la aplicación de su resultado neto, sus cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo, por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN.

7. Con base en lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado el 31 de diciembre de 2012, presentados por la Junta Directiva, así como su gestión administrativa.

GORDY PALMERO
Comisario Principal
C.P.C. 7.202

IGOR WILLIAMS
Comisario Suplente
C.P.C. 20.427

15 de febrero de 2013

Capital Humano

Capacitación

En la búsqueda de optimizar la excelencia en el conocimiento, integración, desarrollo y motivación del talento profesional y humano de los empleados Banesco, y con el fin de mantener el liderazgo de negocio, en el segundo semestre 2012 trabajamos en:

- Actividades enfocadas en áreas tales como: Rentabilidad, Productividad, Conducción de Personas, Crédito, Ventas, entre otros. De igual forma y cumpliendo con la normativa legal dictamos las actividades de Ergonomía, Riesgo Integral y Prevención y Control de Legitimación de Capitales.

- Finalizamos las Segundas Jornadas de Capacitación Corporativa con el objetivo de facilitar la transferencia de conocimientos actualizados y experiencias exitosas en diferentes temas asociados a las competencias actitudinales y técnicas medulares que aseguren a la Organización operar con eficiencia en pro de las metas establecidas. Nos enfocamos en las competencias: Integridad y Confiabilidad, Responsabilidad Personal, Adaptabilidad y Flexibilidad, sumando el conocimiento medular en el marco regulatorio de Prevención y Control de Legitimación de Capitales. En esta actividad participaron en total 409 empleados de los niveles base, técnico, profesional en el año 2012.

- Capacitamos a Guías, Pioneros y otros roles para acompañar efectivamente a todos los Ciudadanos Banesco en la migración a la nube de Google Apps a través de diferentes estrategias y materiales adaptados a las necesidades de cada rol dentro de la migración.

- Continuamos con el Programa Virtual, Experiencia de Servicio Banesco, con el objetivo de desarrollar en cada Ciudadano Banesco una cultura de prestación de servicio, brindando herramientas clave para que ofrezcan a sus clientes internos y/o externos una atención cordial, con dedicación y de excelencia. Iniciamos el Módulo III: Cliente Interno, contando con un total de 12.982 usuarios activos en la plataforma.

- En la Dirección de Segmentos Masivos y Canales se impartieron en el segundo semestre 161.488 horas/hombre en capacitación. Así mismo, en este año 2012 finalizamos con la iniciativa de las Jornadas de Actualización e Integración dirigidas al Nivel Supervisorio y Gerencial; en la Dirección de Segmentos Masivos y Canales (Personal de Agencia) se genera un espacio que permite alinear las competencias claves de Conducción de Personas así como unificar criterios de índole regulatorio en los procesos de supervisión, atendiendo a 549 empleados a nivel nacional. Los tópicos desarrollados en esta Jornada fueron: Liderazgo hacia una Rentabilidad Competente, Administración Integral de Riesgo, Técnicas Efectivas para dar Feedback, Manejo de Situaciones Difíciles (¿Cómo actuar en situaciones delictivas en las agencias?), Orientación al Éxito, Importancia de la Motivación en los equipos de trabajo.

- Capacitación Banca Comunitaria: Durante este semestre las actividades del plan de formación estuvieron enfocadas en fortalecer las competencias relacionadas con la conducción de personas, orientación al cliente, rentabilidad, negociación, así como los temas técnicos, entre los cuales destacan la optimización e integración del negocio a través de la incorporación de nuevas funcionalidades del Sistema ORION, Gestión efectiva de las cobranzas, entre otros temas, que permitió reforzar un área importante del negocio y los temas regulatorios orientados a la actualización y especialización en materia de Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Lopcymat, temas requeridos para el cumplimiento de las normativas legales.

Se impartieron en el segundo semestre 10.024 horas/hombre en capacitación y se contó con 1.754 asistencias a los eventos de formación. Se certificaron en la metodología de microcrédito 46 asesores comunitarios, supervisores, coordinadores y 24 analistas y promotores, para inaugurar las agencias de Porlamar, Barinas, Maturín y cubrir las vacantes del resto de las agencias. Como parte de este proceso formativo se han realizado 30 asistencias técnicas para evaluar individualmente la calidad de la aplicación de esta metodología en la colocación de las carteras de microcrédito. Así mismo, se diseñaron y aplicaron nuevos productos en las agencias de Banca Comunitaria Banesco (BCB), entre los cuales destacan: Refuerzo de Valores con la realización de la Tertulia de Valores II, contando esta última con la participación de 100 personas, con un impacto del 100% de la población planificada a atender (430 trabajadores).

En el mes de septiembre se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Simón Bolívar, el Encuentro Anual de Banca Comunitaria, contando con la participación de 426 empleados de las diferentes agencias a nivel nacional. En este evento fueron premiados los empleados destacados del año 2011, además de realizar actividades que permitieron la integración de los distintos equipos así como el reforzamiento de los valores de la Institución.

Todo ello condujo al logro de los siguientes resultados en el año 2012:

- Formación de 98.614 participantes

- 14.360 asistentes a por lo menos una actividad

- 412.308 horas/hombre

- Formación en promedio de 540 Aprendices INCES a nivel nacional

Calidad de Vida

Durante el segundo semestre de 2012 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, además de propiciar un espacio para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano Banesco y sus familiares. Entre las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

Actividades deportivas y recreativas

Actividades de Tonificación: 1.337 participaciones a nivel nacional en Barquisimeto, Maracaibo, Caracas y Puerto Ordaz.

Entrenamientos Continuos: Realizados en San Cristóbal, Caracas y Maracaibo, alcanzando 2.840 participaciones, Las disciplinas que se están desarrollando son: softbol, voleibol, futbol sala, baloncesto, futbol femenino y kickingball

Club de Corredores Banesco: Con la participación de aproximadamente 80 trabajadores, el Club de Corredores Banesco contó con 2.757 participaciones. Cabe destacar que durante este semestre el mismo fue impulsado durante el desarrollo de la Carrera Líder Banesco 10K.

1.641 HIJOS DE TRABAJADORES DISFRUTARON DEL PLAN VACACIONAL, CON ACTIVIDADES RECREATIVAS, ECOLÓGICAS, CULTURALES, DEPORTIVAS Y EDUCATIVAS

Escuelita de Futbol Banesco: Se dio inicio a la Escuelita de Futbol para los hijos de los trabajadores de Banesco en el área metropolitana, contando con 40 hijos de trabajadores y un total de 274 participaciones.

Jornadas Deportivas Familiares: Se realizaron las segundas jornadas deportivas Familiares "Sábado Familiar" en la Universidad Simón Bolívar, con la participación de 823 personas, en las mismas se ejecutaron gimkanas familiares, caminata 4k, actividades para niños y las eliminatorias en diferentes disciplinas de las Jornadas Deportivas Metropolitanas. A través de estas actividades se reforzaron los valores familiares, la prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, promoviendo estilos de vida saludables.

Jornadas Deportivas Regionales: Con la participación de 1.384 trabajadores y familiares se realizaron las Jornadas Deportivas Regionales Zulia-Falcón en Maracaibo, Occidental Andina en Barquisimeto y Oriente-Sur en Puerto La Cruz, en las disciplinas de voleibol, futbol sala, kickingbol, baloncesto y softbol, cuyos ganadores representarán a cada región en las Mini-Olimpíadas 2013.

Plan Vacacional: 1.641 hijos de trabajadores Banesco disfrutaron del Plan Vacacional, el cual incluyó actividades recreativas, ecológicas, culturales, deportivas y educativas, así como el reforzamiento de valores asociados a los hábitos de vida saludable, la familia y el ahorro.

Actividades Culturales

Teatro/Presentación de Obras: 15 trabajadores formados en los talleres de teatro realizados en Caracas, dieron paso a la creación del Grupo de Teatro Banesco, logrando 595 participaciones. Fue presentada una obra por el Grupo de Teatro Banesco, dos obras comerciales y una obra en Maracaibo, participando 785 personas.

Talleres de Canto Coral: Nace el Grupo Coral Banesco en Caracas, formando 30 trabajadores con 469 participaciones, realizando una presentación en el Décimo Sexto Festival de Corales en el 32° Aniversario de la Coral del IPASME (Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación).

Cultura Culinaria y Cocteles Analcohólicos: Evento realizado en Caracas, orientado a mostrar alternativas para desarrollar estilos de vida saludables. Contó con 207 participantes.

Club de Lectores Banesco: Se realizó la lectura de los libros *Caracas Muerde* y *La Devoción del Sospechoso X,* así como la ejecución de foros para que los lectores puedan realizar preguntas y discusiones sobre los temas de cada uno de los libros, logrando una participación activa de 60 trabajadores.

Grupo Experimental Banesco: Con 285 participaciones el Grupo Experimental Banesco enfocado en este semestre en el género de gaitas, efectuó diferentes presentaciones, destacando las realizadas con motivo de la inauguración de la Plaza El Rosal y de varios almuerzos navideños.

Actividades Voluntariado Banesco: Una de las más relevantes para el segundo semestre fue la participación en el Día Mundial de las Playas, labor que busca concientizar a las personas sobre el cuidado de nuestro medio ambiente, en donde 110 voluntarios entre trabajadores y familiares de Caracas y Maracaibo se dieron cita el día 15 de septiembre para apoyar esta labor. El Voluntariado Banesco participó además en 13 actividades en el semestre, para un total de 1.260 horas/hombre.

Gestión de Talento

Durante el segundo semestre emprendimos un proceso de revisión y optimización de nuestro Modelo de Competencias. Realizamos ajustes claves para elevar la calidad del modelo, alineándolo a los nuevos retos organizacionales, a los macroprocesos del negocio, a nuestra cultura y valores. Este nuevo modelo garantiza contar con los comportamientos necesarios que nos llevarán a ejecutar con éxito nuestra estrategia de negocio.

En este marco, los Ciudadanos Banesco participaron en la segunda medición del Diagnóstico de Competencias adaptado a este nuevo modelo, para conocer sus fortalezas y áreas de mejora, así como identificar los desplazamientos obtenidos desde el proceso de diagnóstico 2011.

Adicionalmente, desde el mes de febrero y hasta la primera semana de enero, todos los Ciudadanos Banesco contaron con el Programa de Autodesarrollo de Competencias, el cual incluye más

de 600 acciones multimedia adaptadas a diferentes estilos de aprendizaje de adultos con la finalidad de fortalecer el nivel de aquellas competencias que presentaron oportunidades de mejora en el diagnóstico 2011. De esta manera, podrán elevar su nivel de desarrollo profesional, transitar por una carrera en la Institución, según su perfil individual y potencial, y contar con facilidades para incrementar su desempeño y el logro de resultados retadores a nivel individual y grupal.

Asimismo, durante el segundo semestre se implantó el Diagnóstico de Conocimientos con la finalidad de medir el nivel de profundidad que tiene cada Ciudadano Banesco de los conocimientos medulares y críticos en la gestión exitosa de procesos en su unidad. Los resultados de esta identificación serán el insumo principal para generar planes de formación y desarrollo específicos.

Este año, Banesco continuó el ejercicio de actualización de planes de sucesión del personal, identificando talento de alto potencial en línea para ocupar a corto, mediano y largo plazos posiciones ejecutivas, generando acciones de desarrollo y carrera enfocadas a fortalecer su liderazgo y exposición a situaciones de negocio con mayor responsabilidad y complejidad.

Para el año 2013 buscamos fortalecer el diseño de planes de formación en función de los resultados obtenidos en las distintas mediciones realizadas durante el año 2012, así como la incorporación de una herramienta de autopostulaciones internas, de acuerdo al perfil integral de competencias, conocimientos y desempeño.

Responsabilidad Social Empresarial

Algunas de las actividades que desarrollamos en el marco de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial en el segundo semestre fueron:

Programa de Formación al Microempresario

En el año 2012 se hizo un relanzamiento del Programa de Formación de Microempresarios de la Banca Comunitaria de Banesco Banco Universal, con lo cual se fijó la meta de instruir a 50.000 microempresarios populares en los próximos cinco años. El curso ofrece a los participantes herramientas administrativas, gerenciales, de mercadeo e informáticas para que las incorporen a sus negocios.

Este programa, que forma parte de las actividades de Responsabilidad Social de la entidad financiera, se realiza en alianza con Fe y Alegría y Microsoft Venezuela.

Hasta el año 2012 han sido capacitados 1.448 emprendedores en todo el país. La inversión total para la primera etapa del proyecto, que establece la formación de 10.000 microempresarios, fue de Bs. 3.950.000.00.

Fundación Musical Simón Bolívar

En agosto de 2012, con un concierto en la Isla de Margarita (estado Nueva Esparta), comenzó la gira nacional de la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar perteneciente al Sistema Nacional de Orquestas (Fundamusical) y que dirige el maestro Alberto Vergara. El segundo concierto se realizó en los espacios del Centro de Arte Lía Bermúdez de Maracaibo (estado Zulia) en noviembre de 2012. En la producción de ambos conciertos fueron invertidos Bs. 369.449. La OLCSB fue creada en 2010 para explorar y difundir la amplia gama de ritmos y géneros musicales latinocaribeños y contribuir con el desarrollo de la identidad cultural de Venezuela como parte del compromiso de transformación social asumido por el Sistema. En el segundo semestre del año pasado también se renovó el convenio por Bs. 1.000.0000,00 para la continuidad de la gira de la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar. Desde 2004 hasta el cierre de 2012 se destinaron Bs. 11.853.665 a Fundamusical Simón Bolívar.

Presupuesto Participativo Comunidad de Bello Monte

Por quinto año consecutivo se llevó a cabo el encuentro "Presupuesto Participativo con la Comunidad de Colinas de Bello Monte 2012", en la sede de Ciudad Banesco. El pasado 1° de agosto, los vecinos, organizaciones no gubernamentales y fundaciones que hacen vida en este sector dijeron presente para exponer proyectos a beneficio de la Comunidad de Colinas de Bello Monte. Desde que se puso en marcha esta iniciativa, Banesco ha destinado un total de Bs. 1.193.467 en 26 proyectos que han impacto de manera positiva la calidad de vida de esta comunidad. Este año Banesco otorgó Bs. 500 mil entre los proyectos seleccionados por la Comunidad.

Fundana

Como parte de su compromiso con los niños en condición de riesgo, Banesco Banco Universal destinó Bs. 180.000,00 para el mantenimiento de las Villas Los Chiquiticos. Desde que Banesco apoya a Fundana ha hecho una inversión social de Bs. 1,72 millones que ha contribuido a la atención de las niñas y niños de bajos recursos.

Asimismo, apoyamos por octavo año consecutivo la subasta de obras de arte a beneficio de Fundana. En la actividad en la que se subastaron 150 piezas de artistas venezolanos y cuatro relojes Casio que fueron intervenidos especialmente, se recaudaron Bs. 3,27 millones. Las obras que alcanzaron mayor precio en la puja fueron de los artistas José Antonio Dávila (Bs. 155.000), Oswaldo Vigas (Bs. 105.000), Carlos Cruz Diez (Bs. 80.000), Francisco Bugallo (Bs. 76.000) y Luis Alfredo Suárez (Bs. 70.000).

Red de Casas Don Bosco

Este año renovamos el convenio con la A.C. Red de Casas Don Bosco para apoyar los programas de esta ONG que provee atención integral y protección a niños y jóvenes en situación de calle en el Área Metropolitana de Caracas, labor que realiza a través del BoscoBus y los albergues. El monto aprobado para el período 2012-2014 asciende a Bs. 2,63 millones; los recursos que se entregarán este año suman Bs. 658.900,40 y serán dirigidos al proyecto Protección y Atención Integral, Reintegración y Fortalecimiento Familiar y Formación, Adiestramiento y Capacitación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes entre

los 4 y 25 años de edad que se encuentran en situación de calle o de alto riesgo en los centros urbanos del Área Metropolitana de Caracas, mejor conocido como Unidad Móvil BoscoBus.

Desde 2004 a la fecha, Banesco ha aportado Bs. 2,82 millones para el programa del BoscoBus.

AVEC

Durante 2012 patrocinamos varios proyectos presentados por nueve colegios pertenecientes a la Asociación Venezolana de Educación Católica, básicamente para la rehabilitación de su infraestructura, lo cual supuso una inversión de Bs. 1.000.000,00. A la fecha, hemos entregado más de Bs. 10 millones a los colegios pertenecientes a esta Asociación.

IESA

Continuamos apoyando al IESA con el patrocinio a las cátedras profesorales que componen uno de los programas emblemáticos de la escuela: la Maestría en Finanzas. En 2012 destinamos Bs. 1,24 millones, que contribuyeron al Fondo de Estabilización que están creando para fortalecer sus actividades. El programa en Maestría en Finanzas incluye 13 materias, entre las que se encuentran: Microeconomía, Macroeconomía, Análisis Financiero, Finanzas Corporativas y Gerencia de Inversiones en el área de Finanzas y Economía, Negociación, Comunicación y Ética aplicada a las Finanzas en las áreas de Estrategia, Organización y Gerencia.

Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil

Banesco aportó a la Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil Bs. 925.840 para la adquisición de un nuevo Sistema de Radiografía Computarizada para el Servicio de Imagenología del Hospital Ortopédico Infantil.

Este equipo digital beneficiará a los más de 260 mil pacientes que acuden al hospital por algún tipo de patología óseo-muscular y que requieren de estudios radiológicos para su diagnóstico o tratamiento.

Desde el año 2004 Banesco ha apoyado varios proyectos e iniciativas para mejorar la infraestructura física de sus instalaciones así como para la adquisición de equipos médicos del Ortopédico Infantil. En total, la inversión social en esta ONG suma Bs. 2.619.759 en ocho años.

Aplicación Norma AA1000 Encuentro Diálogo con Clientes Pyme

Desde 2007, Banesco Banco Universal, C.A. viene trabajando en la aplicación de una norma internacional denominada AA1000 que permitirá profundizar en los mecanismos de escucha que ya existen en la Organización con sus grupos de interés.

Este proceso de diálogo comenzó el año pasado con los trabajadores; en 2012, el reto fue continuar con este grupo y comenzar un nuevo ciclo con los clientes de la Institución.

Se lleva a cabo en dos etapas. La primera consiste en escuchar los planteamientos de los clientes Pyme sobre temas de mutuo interés y la segunda es para ofrecer respuestas a todas las inquietudes expresadas por los participantes en el diálogo.

EVENTOS PARA LA COMUNIDAD

Navidad solidaria

La Plaza Banesco El Rosal fue inaugurada el 1° de diciembre para dar la bienvenida a la Navidad. El evento fue propicio para iniciar la campaña solidaria ¡Dona Un Regalo Esta Navidad!. Gracias al apoyo de clientes y Ciudadanos Banesco llevamos una sonrisa a los niños atendidos por tres de nuestros Socios Sociales: Red de Casas Don Bosco, Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil y Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana). La campaña consistía en que por cada juguete nuevo donado, o su equivalente en bolívares, la entidad donaría otro juguete. Inicialmente, Banesco aportó mil regalos y con la participación del público superamos la cantidad de 6.000 regalos.

Los resultados de este diálogo permitirán mejorar los procesos y responder a las expectativas y planteamientos sobre la base de los cuatro Valores de la Organización: Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación.

Mercadeo e Innovación

Banesco Lanzó Nueva Versión de la Aplicación Home Club Banesco

Banesco, el Banco oficial del béisbol profesional venezolano, presentó una nueva versión de la aplicación HomeClub. La aplicación, disponible para los dispositivos móviles que operan con los sistemas operativos Android, BlackBerry e iOS, estuvo disponible para la descarga gratuita en Banesco.com y también desde la red social Facebook en el perfil "Banesco Banco Universal". A través de ella, los fanáticos del béisbol pudieron acceder al calendario de juegos; rosters y alineación de los equipos; podcast con resúmenes semanales; descripción minuto a minuto en vivo de cada partido; transmisión radial y hasta la posibilidad de ganar entradas para todos los juegos a nivel nacional de la temporada regular, round robin y la final.

HomeClub Banesco entregó más de 1.300 entradas para locaciones VIP en todos los estadios del béisbol venezolano. Esta campaña de branding se desplegó en medios masivos bajo la fórmula publicitaria "En Venezuela, Béisbol se escribe con B de Banesco".

Por su parte, el grupo TREO compuso una canción con el mencionado eslogan, disponible en el formato ringtone en Banesco.com.

Promoción Home Club Banesco "Te pone a Ganar"

Banesco Banco Universal premió a sus clientes con la Promoción "HomeClub Banesco te pone a ganar", vigente entre el 15 de octubre y el 31 de diciembre de 2012 y en la cual participaron los clientes Banesco que mantuvieran o realizaran la apertura de una cuenta corriente.

Por cada incremento de saldo en Bs. 1.000 acumulaban puntos o "hits" para participar; al final de la promoción, ganaban los clientes con más "hits" acumulados en el período de vigencia de la misma, según una tabla de rangos que permitía que todos los segmentos atendidos por el Banco pudieran ganar.

Los premios incluían una camioneta, dos vehículos, tres paquetes para ir a la Serie del Caribe, 6 tablets, 4 smarthphones y 45 tarjetas prepagadas por Bs. 5.000.

2da Carrera 10K y la Caminata 5K Líder Banesco

En el mes de noviembre se llevó a cabo la segunda edición de la Carrera 10K y la Caminata 5K Líder Banesco. Más de tres mil personas se inscribieron en la competencia; esta actividad deportiva fue patrocinada por Banesco Banco Universal en alianza con la Cadena Capriles a beneficio de los Juegos Vecinales Baruta 2012.

El punto de partida y de llegada fue nuestra sede en Ciudad Banesco, el circuito contempló calles y avenidas de Las Mercedes, Chuao y Bello Monte.

La Carrera 10K Líder Banesco, sirvió como marco para la presentación oficial del Club de Corredores Banesco donde más de 145 trabajadores apalancan esta iniciativa nacida en julio de 2012 y que cuenta con el apoyo de tres entrenadores, un fisioterapeuta y es patrocinada en alianza con la marca Adidas.

Copa Banesco Juego de las Estrellas 2012

Banesco patrocinó por segundo año consecutivo el Juego de las Estrellas de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional; esta edición se realizó en honor al recién retirado grandeliga criollo Omar Vizquel. Teniendo el Estadio Universitario de Caracas como escenario, se enfrentaron las representaciones de Venezuela y República Dominicana.

Clínica Deportiva y Conversatorio con Omar Vizquel

El exgrandeliga venezolano Omar Vizquel ofreció una clínica deportiva a 35 hijos de los trabajadores de Banesco Banco Universal y a los integrantes de la Academia de Béisbol Los Ángeles de Baruta. Además ofreció un conversatorio, moderado por el periodista César Miguel Rondón, sobre la importancia de los valores en la vida profesional y la vida diaria.

Los jóvenes, en su mayoría con edades comprendidas entre 11 y 16 años, disfrutaron de los consejos del recién retirado campocorto, quien ganó 11 Guantes de Oro en el béisbol de las Grandes Ligas.

Vizquel y César Miguel Rondón conversaron sobre el papel primordial de los valores en el desarrollo de la vida profesional de las personas. Asistieron 100 personas, 70 Ciudadanos Banesco y 30 seguidores de @Banesco, nuestra cuenta en Twitter. Vizquel, con la conducción de César Miguel Rondón, comentó sobre los 4 Valores de Banesco: Responsabilidad, Confiabilidad, Innovación y Calidad. Valores que, según afirmó, fueron importantes para su crecimiento como persona y su desarrollo como pelotero profesional.

Ciudadanos Banesco y sus familiares protagonizaron el Mensaje Navideño 2012

Los trabajadores de Banesco Banco Universal y sus familiares fueron los protagonistas del mensaje navideño. La pieza nos recordó que en esta época, los objetos y situaciones adquieren sentido por la magia que le imprime cada persona a las situaciones y experiencias.

Bajo el concepto "Sin ti, Contigo", la pieza recorre diversos momentos de la celebración navideña según nuestras tradiciones y cierra con la frase "Sin ti, un banco. Contigo, Banesco".

Creamos el Primer Portal de Innovación Abierta Espacio en Blanco

Con el fin de fomentar la innovación y la creatividad, Banesco Banco Universal desarrolló "Espacio en blanco", primer portal de innovación abierta presentado por una marca en Venezuela. En este sitio los participantes pueden ofrecer ideas desde una plataforma 2.0.

En su primera etapa y en forma de campaña piloto, invitamos a estudiantes universitarios a registrarse en la plataforma y aportar sus ideas al reto propuesto: "¿Qué servicios quieres que te brindemos a través de las Redes Sociales?"

Recibimos interesantes ideas que serán tomadas en cuenta para su posible implementación en el futuro.

MultiCréditos 48 Horas "Tu mejor regalo en esta Navidad"

Durante el último trimestre de 2012, Banesco Banco Universal dio a conocer a sus diferentes audiencias de Televisión, Prensa, Radio, Internet y Redes Sociales la campaña "Tu mejor regalo en esta Navidad", asociada a esta línea de crédito destinada a personas naturales y jurídicas, y disponible en nuestros 421 puntos de atención.

Sobre la base del éxito obtenido en ediciones anteriores, se ofrecieron atractivos montos de hasta Bs. 300.000,00 para personas naturales y Bs. 800.000,00 para empresas, con plazos de financiamiento a 12 y 18 meses, aprobado y disponible en 48 horas al completar todos los requisitos.

El período de exposición en los diferentes medios masivos y selectivos fue del 28 de octubre al 17 de noviembre.

Relanzamiento ExtraCrédito Banesco

Banesco realizó el relanzamiento de la línea de crédito paralela de las Tarjetas de Crédito a través de la campaña masiva de Navidad en Televisión, Prensa, Radio, Internet y Redes Sociales. Adicionalmente, durante la campaña se desarrolló una actividad de mercadeo no tradicional en la que los asistentes a los principales centros comerciales del país pudieron disfrutar las travesuras de los "Duendes" del comercial, quienes se dieron a la tarea de comunicar a los visitantes de las tiendas, el incremento del monto del crédito que el cliente puede solicitar hasta por Bs. 200.000 de acuerdo al límite de su tarjeta, adicionalmente, se integró el producto a los puntos de venta de los comercios afiliados y se incorporó en BanescOnline en su modalidad de efectivo, para facilitar el acceso al cliente.

Campaña Ticket Premiado

Con la finalidad de dar continuidad a los beneficios ofrecidos a los tarjetahabientes a través del Programa Permanente Ticket Premiado e impulsar el uso de los puntos de venta Banesco durante la estacionalidad del período, se realizaron durante el segundo semestre del año campañas en ediciones especiales para Vacaciones, Regreso a Clases y Navidad.

Con el Programa Permanente Ticket Premiado, los tarjetahabientes ganaron al usar las tarjetas y los puntos de venta Banesco.

Campaña BanescoMóvil

Con la finalidad de reforzar el conocimiento de los clientes sobre las funcionalidades que ofrece este canal e impulsar la descarga de la aplicación y utilización de las funcionalidades más solicitadas por los clientes, Banesco lanzó la Campaña BanescoMóvil exclusivamente en Internet. La estrategia se creó para llegar a los clientes naturales de Canales Electrónicos principalmente. Adicionalmente, se realizó un esfuerzo comunicacional en empleados. Se seleccionaron las 6 operaciones más solicitadas por los clientes, tales como: pago de servicios, pago de tarjetas, transferencias, consulta de saldo CADIVI, consulta de movimientos y geolocalización de agencias. La campaña se realizó desde el 24 de agosto de 2012.

Promociones

Con el objetivo permanente de ofrecer a los clientes beneficios adicionales y valor agregado al utilizar las Tarjetas de Crédito y Débito Banesco, se realizaron en el semestre promociones tales como:

- **MasterCard Clásico de Las Américas**, válida del 18 de junio al 20 de julio con las que dos tarjetahabientes pudieron ganar paquetes para asistir al Super Clásico de Las Américas con un acompañante al pagar con las tarjetas Banesco.

- **Promoción Tarjeta Sambil**, válida del 13 de agosto al 13 de noviembre con las que los clientes participaron con sus consumos a través de la tarjeta Banesco Sambil por viajes en Venezuela con todos los gastos pagos y 10 tarjetas de crédito prepagadas con Bs. 500 cada una.

- **Promo Tarjeta MasterCard UEFA Group Stage,** desde el 13 de agosto hasta el 30 de septiembre, los tarjetahabientes

poseedores de productos Dorados y Platinum tuvieron la oportunidad de participar por dos paquetes para viajar a Europa para asistir a un partido de futbol de la UEFA al realizar sus consumos con sus tarjetas Banesco.

- **Promoción Banesco Compra en Navidad y Paga en Carnaval,** la cual se realizó durante todo el mes de diciembre.

- **Promoción Afiliación y Reafiliación BanescOnline,** para impulsar la afiliación y uso de la Banca Electrónica Banesco, se realizó una promoción focalizada en tres grupos de clientes previamente identificados. De este modo, fueron abordados con mensajes diferentes: los clientes que no estaban afiliados a BanescOnline, con la intención de que se afiliaran y utilizaran el canal para realizar sus transacciones; los que ya estaban afiliados pero no utilizaban el canal, con el objetivo de que comenzaran a utilizarlo y finalmente, aquellos que lo utilizaban poco, con la pretensión de que sustituyeran las operaciones que hacían en la agencia por este cómodo canal. La estrategia de comunicación se fundamentó en mercadeo directo.

Gestión del Negocio

Banca de Personas Naturales

Al cierre del segundo semestre de 2012 la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales continuó con la evolución positiva en sus indicadores de intermediación, eficiencia, rentabilidad, morosidad y margen de contribución, reflejada en el aumento sostenido de la cartera de crédito en los rubros de: comercial, financiamiento de vehículos y créditos al consumo.

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

Los resultados cuantitativos de la Vicepresidencia al cierre del ejercicio evidencian un incremento de 48,72% en la Cartera de Crédito respecto al cierre del primer semestre 2012, esto producto de la gestión crediticia focalizada, apoyada en nichos de mercado específicos y diversificación de productos, así como el progresivo aumento de la intermediación en los segmentos. Los rubros de créditos comerciales y de vehículos alcanzaron variaciones del 56,41% y 30,77%, respectivamente, durante el período.

En materia de calidad de cartera, la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales mantiene los resultados históricos caracterizados por su excelencia. Nuestro indicador de morosidad al cierre del ejercicio se ubicó en 0,03%, 0,01 puntos porcentuales por debajo del cierre del primer semestre (0,04%), esto como resultado de nuestra continua labor de análisis de crédito previo al otorgamiento y del estricto control y seguimiento de las carteras.

Banca de Personas Jurídicas

Banca Corporativa

Durante el segundo semestre de 2012 la Banca Corporativa siguió centrando sus esfuerzos en la colocación de soluciones de valor agregado a sus clientes con el objeto de facilitarles su manejo financiero. Todo esto se ha logrado gracias al conocimiento profundo por parte de nuestro equipo de ventas de los sectores que manejan, lo que ha permitido prestar un servicio basado en una asesoría especializada. En resumen, la implementación de este esquema se ha traducido en dar un servicio alineado a los requerimientos de los clientes, lográndose una mayor vinculación y fidelización, lo cual conlleva al incremento del negocio transaccional y al crecimiento de los volúmenes de importación gestionados a través del Banco.

Para el segundo semestre del año la Banca Corporativa experimentó un crecimiento de 52% en los fondos pasivos con respecto al cierre de 2011. Más del 99% de los pasivos son transaccionales y la contribución del segmento al resultado del Banco superó en más del 85% el aporte del año anterior.

Banca Agropecuaria

Durante el segundo semestre de 2012 la Banca Agropecuaria logró atender a 206 nuevos clientes con operaciones de crédito a fin de continuar impulsando el desarrollo agrícola del país. Con toda su gestión la Banca se aseguró en cumplir con la obligatoriedad establecida por el Gobierno Nacional. La estrategia se enfocó fundamentalmente en atender a clientes del sector primario y agroindustrial. En el caso del primario se buscó apoyar y desarrollar el negocio de crédito a nivel del productor y en el sector agroindustrial en adición al crédito, dar impulso al negocio transaccional mediante la colocación de productos de valor agregado. Otro foco de actuación ha sido la asesoría a nuestros clientes en los temas de importaciones.

Para el segundo semestre de 2012 la Banca experimentó un crecimiento de 44% en la cartera de crédito y 45% en saldos pasivos promedio con respecto al cierre del año 2011.

Banca de Empresas

La propuesta de valor a los clientes de la Banca de Empresas se basó en la calidad de servicios diferenciada por la asesoría, agilidad de respuesta, sencillez en los procesos, especialización y conocimiento de los sectores atendidos, así como en la capacidad de detectar las necesidades de nuestros clientes y atenderla con la amplia gama de productos y servicios manejados en el portafolio de la Institución, siempre de la mano del mejor talento humano empeñado en labrar relaciones ganar-ganar a largo plazo. En cuanto a los resultados, es especialmente satisfactorio el presentado en el manejo de la cartera activa, la cual continuó su tendencia creciente, reflejando un incremento de 98% al compararla con el cierre de diciembre de 2011. En este comportamiento se evidencia principalmente el apoyo prestado a los principales sectores económicos del país, realizando especial mención al comercial, manufacturero y turístico.

Igualmente, se observó un mayor énfasis en clientes pequeños y medianos, así como en los ubicados en las zonas del interior del país, contribuyendo de esa forma a la consolidación de un mayor número de empresas.

Adicionalmente, en cuanto a materia de pasivos debemos resaltar un mayor número de captaciones de nuestra cartera de clientes, logrando un incremento de los saldos pasivos comparando con diciembre 2011 del 52%.

Banca de Energía

La propuesta de valor a los clientes de la Banca se basó en la experticia crediticia y operacional en los 4 sectores pivotes de Energías, a saber: Hidrocarburos, Electricidad, Siderurgia y Gas.

La asesoría, agilidad de respuesta, sencillez en los procesos, así como la capacidad de detectar las necesidades de nuestros clientes y atenderla con la amplia gama de productos y servicios manejados en el portafolio de la Organización, siempre de la mano del mejor talento humano, hombres y mujeres de negocio que siempre buscan relaciones ganar-ganar a largo plazo.

En cuanto a los resultados, nos hemos enfocado y empeñado en apalancar el desarrollo del sector con una gestión óptima sobre la cartera activa, cumpliendo gavetas de manufactura y metas de crédito comercial, destacándose los hidrocarburos como los de mayor crecimiento y necesidades atendidas durante 2012.

Banca del Sector Público

La propuesta de valor a los clientes de la Banca de Gobierno se basó en la experticia operativa, el nivel de relacionamiento y la correcta asesoría diversificada en estrategias específicas para clientes de Gobierno Central y novedosas para la Administración Pública Descentralizada.

La asesoría, agilidad de respuesta, sencillez en los procesos, así como la capacidad de detectar las necesidades de nuestros clientes y atenderla con la amplia gama de productos y servicios manejados en el portafolio del Grupo Multinacional, siempre de la mano del mejor talento humano, hombres y mujeres de negocio, que siempre buscan relaciones ganar-ganar a largo plazo.

En cuanto a los resultados, nos hemos enfocado y empeñado en apalancar el uso de la plataforma de medios de pago logrando agilizando las operaciones de nuestros clientes de una manera eficiente y segura, así como el mantenimiento sostenido de saldos promedio de pasivos durante más de diez meses del 2012 contribuyendo significativamente a la rentabilidad del segmento.

Aunado a lo antes expuesto, podemos destacar también que lo más relevante de ser un cliente de la Banca del Sector Público es el hecho de gozar siempre de la presencia de nuestro equipo comercial con la disposición de solucionar las necesidades a tiempo.

Segmentos Masivos y Pymes

Brindamos servicio a más de 5 millones de clientes personas naturales y jurídicas, logrando alcanzar un crecimiento de más de Bs. 23.000 millones en cartera pasiva y más de Bs. 2.700 millones en cartera activa, colocando más de 25.000 créditos; apalancándonos en la cartera comercial y en la de microcréditos, las cuales crecieron 145% y 182%, respectivamente, comparadas con el primer semestre 2012, incrementando la intermediación financiera, fomentando la calidad de servicio y reconociendo al personal a través de campañas internas de motivación.

Para optimizar la gestión de ventas y afianzar la relación con nuestros clientes personas naturales, realizamos campañas basadas en estrategias de subsegmentación, a través de mercadeo directo y nuestra fuerza de venta, entre ellas, entrega masiva de tarjetas de crédito, emitiendo más de 174 mil tarjetas a clientes sin experiencia crediticia con el Banco. Igualmente se realizó la venta cruzada a un grupo importante de tarjetahabientes, mediante apertura de cuentas corrientes y colocación de ExtraCréditos en efectivo.

Las personas jurídicas del Segmento Masivo y Pyme mantienen un crecimiento sostenido y apoyamos su desarrollo, ampliando el modelo de atención a 132 asesores del Segmento Pyme a nivel nacional. Importante destacar la realización de la 4a edición del evento Hablando de Empresario a Empresario, en el cual los asistentes pudieron disfrutar las presentaciones de reconocidos ponentes nacionales e internacionales, obteniendo información de tópicos claves para la gestión de su empresa, tales como perspectivas económicas y últimas tendencias en marketing y calidad de servicio. Así mismo, atendiendo las necesidades del sector comercial realizamos despliegues para colocaciones masivas de puntos de venta, beneficiando a más de 10 mil comercios a nivel nacional.

Enfocados en incentivar a más de 7 mil empleados de la red de agencias realizamos campañas internas en las cuales se otorgaron reconocimientos tanto individuales como grupales, promoviendo las mejores prácticas adoptadas por nuestros colaboradores que apalancaron el cumplimiento de las metas, reforzando el trabajo en equipo, la orientación al logro y la calidad de servicio.

Banca Comunitaria Banesco

Banca Comunitaria Banesco (BCB) nace en el año 2006 como una iniciativa del Banco en materia de microfinanzas para atender a los sectores populares de la población con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades. Alineados con las metas del milenio, promovemos la inclusión financiera, la bancarización y el desarrollo sustentable a través del acceso al crédito y del empoderamiento a los emprendedores; gracias a este empoderamiento dignificamos también a nuestros clientes, les damos confianza en sus propias capacidades como trabajadores, en su porvenir económico y en el sistema financiero en general.

Durante el segundo semestre de 2012, BCB otorgó 20.385 microcréditos, alcanzando un monto liquidado de Bs. 715,1 millones. Se abrieron 28.249 Cuentas Comunitarias con un saldo en cuenta de Bs. 149,3 millones. Por otra parte, 27.528 clientes se afiliaron al Ahorro Paso a Paso, con un saldo en cuenta de Bs. 6,7 millones.

Desde sus inicios y al cierre de diciembre 2012, BCB ha beneficiado a 221.472 clientes, atendiendo de forma indirecta a 1.107.705 personas. Se han otorgado un total de 140.759 Préstamos para Trabajar, alcanzando un monto liquidado de Bs. 2.252 millones, con una tasa de morosidad de apenas 0,18%, concentrándose la cartera en cinco (5) actividades económicas: transporte, venta de ropa, bodega, abasto y automotriz.

El 37,70% de los clientes han sido bancarizados por primera vez. Por otra parte, dentro del sector microfinanciero, BCB ocupa el primer lugar con una participación de mercado de 49,83%, al corte del mes de diciembre de 2012.

En el mes de agosto, el Banco Interamericano de Desarrollo a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) anunció a BCB como finalista al Premio Interamericano para el Desarrollo

de la Microempresa 2012, en la categoría: "Mejor Institución de Micro Ahorros de América Latina y el Caribe".

En el mes de septiembre, BCB se posicionó en el primer lugar como institución microfinanciera en el market share de microcréditos.

En octubre, BCB quedó entre los 15 finalistas del Premio a la Excelencia, otorgado por Venezuela Competitiva en el marco del Programa de Divulgación y Promoción del Éxito Venezolano: Innovación y Excelencia. Cabe destacar que este reconocimiento se le otorga a aquellas organizaciones 100% venezolanas, de todos los sectores y regiones, con más de 5 años de vida que tengan éxitos demostrables en su quehacer. En cuanto a la red de atención, este mes la Agencia Comunitaria Porlamar, ubicada en el estado Nueva Esparta, Centro Comercial La Redoma, sector Los Robles, inició sus operaciones, alcanzando así un total de 23 Agencias Comunitarias y consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Portuguesa, Valencia (2), Puerto Cabello, Los Roques, Cúa, Aragua (2), Barquisimeto (2), Maracaibo (2) y Porlamar.

En noviembre, Citibank Venezuela llevó a cabo la entrega de Premios para Microempresarios 2012, siendo ésta la primera vez que BCB logra un total de 4 reconocimientos y una mención especial.

En diciembre, se les hizo entrega de treinta (30) tarjetas TodoTicket Juguete a los ganadores de nuestra Promoción Pago al Día, en la que participaron todos los clientes que realizaron su pago puntual durante el período de la promoción.

Finalmente, para atender a nuestros clientes disponemos de 213 Aliados Comerciales, que se dividen en: 76 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención) y 137 corresponsales no bancarios (POSWEB). En total, gracias a nuestra red de atención, BCB está presente en 4.465 barrios en catorce (14) estados del país.

Canales de Distribución Banesco

Al cierre de diciembre 2012, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos a través de los cuales ofrece una amplia gama de productos y servicios:

- 421 puntos de atención (agencias, satélites, Banesco Express) a nivel nacional.
- 63.966 Puntos de Venta
- 1.641 Cajeros Automáticos
- 325 Equipos de Autoservicio
- 234 Dispensadoras de Chequeras

Canal Red de Agencias

Durante el segundo semestre Banesco inauguró la Agencia Últimas Noticias ubicada en el Estado Miranda. Se remodelaron 12 agencias a nivel nacional, donde se incorporaron lobbys, los cuales cuentan con cajeros automáticos que permiten realizar depósitos a nuestros clientes, así como mayor comodidad y seguridad en sus transacciones, mejorando la calidad de servicio.

Banesco avanzó en su estrategia de derivación de transacciones a canales electrónicos, incentivando y asesorando a sus clientes y usuarios en el uso de los equipos multifuncionales, internet y móvil, alcanzando a derivar más de 8 millones de transacciones al cierre del año.

Atendimos el 78% de los clientes en menos de 30 minutos por taquillas, lo que significa una mejora de 20 puntos porcentuales respecto al tiempo de atención obtenido en el año 2011.

Asimismo, la Institución continuó su plan de capacitación al personal de la Red de Agencias en programas de calidad y aspectos regulatorios del sector financiero, garantizando de esta manera la diferenciación en la prestación de servicio, atención al cliente y cumplimiento de las normativas establecidas.

Se logró la puesta en marcha de 6 Taquillas Empresariales Express, ubicadas en las Agencias: La Castellana, Parque Cristal, Nueva Granada, Baruta, Francisco Solano y Santa Marta, permitiendo ofrecer atención diferenciada a clientes personas jurídicas.

Canales Electrónicos, Telefónicos, Virtuales y Móviles

En el segundo semestre de 2012 las transacciones a través de los canales electrónicos de Banesco experimentaron un crecimiento de 13,2% con respecto al segundo semestre de 2011, al pasar de 497.793.634 transacciones a 563.380.822. La participación de las transacciones realizadas por los canales electrónicos se ubicó en 91,49%.

Cajeros Automáticos

Al 31 de diciembre de 2012 cerramos con 1.641 cajeros automáticos instalados a nivel nacional a través de los cuales se incrementaron en 3,4% el número de transacciones con respecto al primer semestre de 2012.

En el semestre se potenció el uso de los cajeros automáticos multifuncionales que permiten además del retiro de efectivo, el depósito en cuenta y pago de tarjetas de crédito en cheques y efectivo. Se realizaron mejoras en las pantallas y transacciones de estos dispositivos a fin de mejorar la experiencia de uso por parte del cliente.

Se incorporaron nuevas transacciones como las transferencias entre cuentas del mismo titular y la transacción especial de recaudación para empresas.

Canal Banca por Internet

Al cierre de diciembre 2012 BanescOnline contó con 3.188.917 clientes afiliados, se incorporaron 343.375 nuevos clientes al canal durante el segundo semestre, cifra que representa un

incremento de 12,1% con respecto a junio 2012. Para diciembre 2012 tuvimos un total de 1.229.079 clientes activos que realizaron transacciones de forma recurrente, lo que comparado con el semestre anterior representa un incremento de 10%.

El número de transacciones realizadas a través del canal se incrementaron en 3,5% con respecto al mismo período del año anterior, Como nuevas funcionalidades para ofrecer mejor calidad de servicio se puso a disposición de los clientes el Servicio de Afiliación y Descarga de Estados de Cuentas y Tarjetas de Crédito y la Solicitud de ExtraCrédito en Efectivo.

Canal Banca por Celular

Continuando con el desarrollo de nuestra estrategia de Banca Móvil para fomentar el uso de la telefonía celular, el canal BanescoMóvil en el segundo semestre de 2012 incorporó nuevas transacciones como:

- Llave virtual, opción que permite al cliente realizar de forma inmediata y totalmente en línea el bloqueo, desbloqueo y anulación definitiva de su tarjeta de débito
- Pago de servicio de luz eléctrica de la empresa Electricidad de Caracas.

Adicionalmente, lanzamos el aplicativo de BanescoMóvil para los equipos celulares que utilizan el sistema Windows Phone.

Así mismo, se desarrolló e implantó aplicativo en BanescoMóvil para mensajes de texto (SMS), el cual permite al cliente poder realizar de una manera más sencilla y rápida las operaciones vía mensajería de texto.

Canal Banca Telefónica

La Banca Telefónica Banesco para el segundo semestre del año 2012 experimentó un incremento en las llamadas del 7% con respecto al primer semestre, procesándose el 85% de las llamadas de forma automatizada (IVR) y el 15% por nuestros agentes telefónicos.

El 79% de las transacciones realizadas por nuestros clientes por el canal telefónico se hicieron a través del Servicio Automatizado (IVR). El flujo monetario que manejó el canal en el semestre se incrementó en un 30% con respecto al primer semestre de 2012.

En este semestre pusimos a disposición del cliente en el Servicio Automatizado (IVR) la solicitud de ExtraCrédito en Efectivo, a fin de aumentar su satisfacción al permitirle autogestionarse la transferencia de efectivo desde su tarjeta de crédito a sus cuentas, no afectando su límite de crédito rotativo y haciendo de forma más rápida y segura esta transacción.

Se adecuaron e incorporaron preguntas de identificación del cliente para ofrecerle mayor seguridad en el canal.

Canal Puntos de Venta

Cerramos el semestre con 63.966 Puntos de Venta a través de los cuales se realizaron un 22% adicional de transacciones con respecto al mismo período de 2011.

Instalamos 1.879 dispositivos con la opción de ExtraCrédito, permitiendo ofrecer en los comercios afiliados, el financiamiento de las compras de los clientes contra una línea paralela de crédito sin afectar el cupo propio de la tarjeta.

Se desarrolló una opción denominada “alarma sonora” que indicará a los clientes y al comercio que una transacción en los Puntos de Venta Banesco resultó favorecida con un “Ticket Premiado” que exonera al cliente de la cancelación del monto de la compra.

Adicionalmente, cumpliendo con la exigencia de la SUDEBAN, normativa de Banca Electrónica 641.9, se inició piloto que regula el tiempo de espera para la introducción de datos, lo que contribuye a la protección de los datos de los tarjetahabientes. Su masificación está prevista para el primer semestre de 2013.

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Banesco mantiene su liderazgo en el mercado de Ventas de Tarjetas de Débito con una participación de 26,0% al cierre de 2012, logrando mantener la brecha con su competidor más cercano del Peer Group en 10 puntos porcentuales.

Banesco, por medio de diferentes estrategias se apalanca en incrementar la seguridad y por ende, la satisfacción de nuestros clientes, otorgándole mayores beneficios de aceptación, como la diferenciación en el uso de compras y retiros diarios en función de sus categorías.

Para impulsar los distintos segmentos del producto se realizó el lanzamiento de la nueva tarjeta para las universidades, iniciando con la Universidad Nueva Esparta (UNE), la cual fue otorgada a los integrantes de esta comunidad, siendo el diferenciador ofrecer de forma integral en un mismo plástico, la funcionalidad de la TDD con el carnet de acceso al campus.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Banesco consolida su liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando un share superior al 27,10% de ventas al cierre de 2012.

La cartera de tarjetas de crédito creció en 25 puntos porcentuales al cierre de 2012 con respecto al mismo período de 2011. La colocación de las tarjetas se incrementó en 112%. Las ventas de TDC Banesco se incrementaron en 30% y el crecimiento vino apalancado principalmente por el segmento de personas naturales. El porcentaje de morosidad de la cartera de tarjetas de crédito disminuyó en 1,8 puntos porcentuales con respecto al año 2011.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y reconocimiento a la fidelidad y el buen record crediticio de nuestros

clientes, se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento, para afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estos procesos están:

- Otorgamiento proactivo de TDC Banesco a clientes con cuentas de captación de la Institución, en el cual se otorgaron más de 174 mil tarjetas.

- Otorgamiento proactivo de TDC Banesco a tarjetahabientes de Banesco, de allí se emitieron más de 29 mil tarjetas.

- Aumento de línea de crédito, beneficiando a más de 849 mil tarjetas.

- Proceso de mantenimiento Up-Grade para actualizar a la categoría del cliente en función de su línea de crédito, y así ofrecer mejores condiciones, beneficiándose más de 96 mil tarjetas.

Banesco es una institución que busca constantemente beneficiar a los clientes a través de una gama de productos amplios, por esta razón en el segundo semestre de 2012 se efectuó una gran campaña comunicacional de los productos ExtraCrédito Compras a través de los Puntos de Venta, y ExtraCrédito Efectivo, mediante los cuales nuestros clientes pueden solicitar un préstamo como línea paralela del cupo de su tarjeta de crédito, en estos productos las ventas han sido de Bs. 589,7 millones y de Bs. 1.067,8 millones, respectivamente.

Somos la Institución del mercado venezolano que ofrece la mayor gama de beneficios a sus clientes, para incentivar la fidelidad de nuestra marca a través de Alianzas Comerciales y Promociones con las marcas más reconocidas del país.

Alianza Comercial con Hertz, negociación que se realiza con el afiliado comercial con la finalidad de obtener beneficios para nuestros tarjetahabientes de entre 10% y 15%, incentivando de esta forma el uso de las tarjetas en nuestros puntos de venta, a través de descuentos que percibe el cliente.

También Banesco ofrece a sus clientes Programas Permanentes que incentivan el uso y pago puntual de sus productos, tales como:

- **Paga Puntual**, con el objetivo de incentivar y mantener el pago al día de las tarjetas de crédito, ofrecemos el programa que reintegra hasta Bs. 500 del pago mínimo de la TDC de los clientes ganadores. Se otorgó el reintegro a más de 1.500 clientes ganadores, los cuales representan más de Bs. 485 mil en premios otorgados.

- **Ticket Premiado**, programa que busca incentivar el uso de nuestros Puntos de Venta (POS) y aumentar los saldos en cuenta de nuestros clientes comerciales, premiando al cliente con compras gratis, a tarjetahabientes Banesco y de otros bancos, que utilizan sus TDD y TDC en nuestros POS. En el cierre del segundo semestre fueron premiados más de 13.800 clientes que representan Bs. 2,6 millones en premios otorgados.

- **Cinex,** programa que otorga 50% de descuento al comprar de martes a viernes su entrada en Salas Cinex con sus Tarjetas de Débito y Crédito Banesco. Asimismo, se realizó una promoción para los tarjetahabientes de TDD/TDC, rifando 10 Tablets y 50 TDCs Prepagadas de Bs. 500, por participar en el estreno de la película Crespúsculo La Saga.

Banesco otorgó la siguiente promoción en conjunto con la franquicia Banesco (Sambil), American Express y MasterCard:

- **Participa por un puesto gratis para tu diversión,** sorteando un viaje de un fin de semana a Margarita y Paraguaná, así como 10 tarjetas prepagadas por Bs. 500.

- **Con tu tarjeta Banesco American Express Tus Compras Internacionales te pueden salir gratis**, se premiaron 150 clientes a quienes se les abonó en sus tarjetas el monto de las compras efectuadas con sus cupos de Cadivi de viaje o internet.

- **Tu tarjeta Banesco MasterCard te da la oportunidad de asistir a un partido de la UEFA Champions League**, se premiaron 2 clientes que viajaron a la ciudad de Estambul para presenciar un partido de la UEFA Champions League.

Banesco lanzó nuevamente su exitosa promoción “Compra en Navidad y Paga en Carnaval”, dirigida a todos nuestros clientes Banesco, en donde compran en diciembre y cancelan sus compras en el mes de febrero.

Apalancándonos con la franquicia MasterCard y American Express, nuestros clientes pudieron disfrutar de los siguientes beneficios:

- Viajar no tiene precio con MasterCard.
- Fin de año inolvidable con MasterCard.
- Tu suerte está en camino 2012 con MasterCard.
- Continuidad de los Priceless Cities de MasterCard.
- Amex Selects, con American Express a todos sus clientes.

Gestión de Productos, Medios y Servicios de Pago

Servicios de Cash Management

Al segundo semestre 2012, los servicios de Pago de Nóminas, Pago Proveedores y Domiciliaciones experimentaron un crecimiento conjunto de 49,5% en los montos manejados 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 312 clientes a la cartera durante el segundo semestre del año. De esta forma, los servicios de Pago Nóminas, Pago Proveedores y Domiciliaciones registran un total de 3.052, 1.857 y 591 clientes activos, respectivamente.

En cuanto al servicio de Recaudación, durante el segundo semestre de 2012, el volumen recaudado se incrementó en

16,5% con respecto al mismo período del año anterior, en tanto que los registros transaccionales experimentaron un crecimiento de 15,6%. Con la incorporación de 26 clientes nuevos en el período, el servicio de Recaudación cierra el segundo semestre del año con una cartera total de 278 clientes.

Nuevos Desarrollos

En el segundo semestre 2012 se logró implantar el Servicio de Recaudación Especial en Efectivo por equipos multifuncionales dando inicio a las pruebas piloto. Asimismo, se logró la realización de las pruebas controladas en la Agencia Maiquetía del Servicio de Aprobación de Pagos Aduanales por Pago Electrónico.

En este período se implantaron y masificaron funcionalidades de Pago Electrónico:

- Mejoras a Estados de Cuenta Online:
  - Incorporación de nuevos campos para la opción de búsqueda, ejemplo: monto, referencia, ND/NC, entre otros)
  - Ampliación de la cantidad de registros a Consultar y Exportar
- Notificación de las operaciones vía email al beneficiario con detalle del pago efectuado (por ejemplo, número de factura)
- Extensión de horario para el envío y procesamiento de archivos en Pago Electrónico y REDVAN
- Ajuste en el Proceso de Contraprestaciones Pendientes de Nómina y Proveedores para que solo cobre a cuentas activas.

Operaciones e Internacional

Comercio Exterior

Al cierre de 2012 mantenemos nuestro liderazgo en el sector de clientes importadores que han seleccionado a Banesco como su mejor opción para tramitar sus solicitudes y utilizar los instrumentos de comercio exterior a fin de apoyar su actividad económica. Al cierre del año 2012 el monto manejado se incrementó en 21% con respecto al año 2011. Durante el segundo semestre de 2012 se materializaron operaciones a nivel global, observándose una tendencia importante hacia las importaciones de la región latinoamericana afianzadas en el uso de divisas bajo la modalidad del Convenio SUCRE y ALADI, incrementándose la gestión por parte de Banesco entre el 2011 y el 2012 en 7% y 23%, respectivamente.

Corresponsalía Bancaria Internacional

Seguimos consolidando las relaciones de Corresponsalía Bancaria Internacional con Instituciones Financieras de primera línea tanto a nivel regional como a nivel mundial. En este segundo semestre del año participamos activamente en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN en Lima, Perú; fortaleciendo nuestra actividad de Comercio Internacional y la relación con nuestros principales bancos corresponsales en el exterior.

Gestión de Calidad

La dinámica evolutiva del mercado financiero venezolano representa la piedra angular que genera la necesidad de Banesco de profundizar en investigaciones y seguimiento en cuanto a preferencias y expectativas de los clientes, apoyándose en metodologías que permiten obtener una visión 360° del mercado, segmento y competencia.

En este semestre se incorporan modelos estadísticos integrales orientados a la medición de los componentes del servicio y satisfacción; también se suman elementos que determinan la visión desde una perspectiva cliente-céntrica, permitiendo cuantificar las relaciones con el consumidor y haciendo más rentable la asignación de recursos y estrategias en los diferentes segmentos de la Organización.

Por ello, se mantienen los programas permanentes de calidad que monitorean la oferta de servicio, canales de atención y carteras de productos, se determinan métricas y se hace seguimiento a las expectativas de acuerdo a los segmentos: Masivo, Privada, Premium, Comunitaria, Pymes y Clientes Comerciales.

Se afianza la importancia de los tableros *(Key Performance Indicators)* como indicadores de gestión corporativa, basados en modelos estadísticos más complejos, y se incorporan índices como el de lealtad y recomendación de marca *(Net Promoter Score).*

Algunos de nuestros resultados en la entrega de valor se observan en las Auditorías de Servicios (ADS), que junto con el *Mystery Shopper* y el Programa de Medición de Calidad y Satisfacción bajo la certificación ISO 9001, permiten el seguimiento de nuestras agencias:

- **ADS:** reportan altos niveles de satisfacción en 57 agencias evaluadas a nivel nacional, una Eficiencia Gerencial de 94,56% y un índice de Satisfacción de Usuarios de 8,59/10 puntos, sobre una base de 2.370 clientes Banesco entrevistados.
- **Mystery Shopper:** aplicados a 97 agencias principales a nivel nacional, alcanza una calificación promedio del 70% en drivers de atención, procesos y calidad de servicio.
- La reconocida empresa certificadora Bureau Veritas valida una vez más en el mes de octubre de 2012, el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, al realizar seguimiento en índices de Calidad y Satisfacción de Clientes Comerciales y en Agencias Banesco.

Tecnología y Procesos de Negocio

Asegurando el proceso de madurez continua en la entrega y soporte de nuestras operaciones y servicios, alineamos nuestra Visión Estratégica como ente habilitador y generador de oportunidades de negocio, definiendo una estructura de gobierno que refuerza las disciplinas de Innovación Tecnológica y Arquitectura Empresarial, apalancando como pilares, la Excelencia Operacional, la Entrega de Soluciones y las Operaciones Tecnológicas, organizadas por línea de negocio, haciendo foco en las iniciativas estratégicas de los Negocios, apuntando a generar las sinergias y optimizaciones necesarias que permitirán la flexibilidad y la efectividad en su crecimiento.

Innovación

En el área de **Innovación Tecnológica**, hemos implantado un proceso sistemático de exploración y entrega de soluciones innovadoras que se caracterizan por su alto valor de diferenciación, basadas en las principales tendencias tecnológicas, tales como: movilidad, computación en la nube y redes sociales. Siendo reconocidos con el premio *Attendee Choice Award 2012* a la aplicación BanescoMóvil, como la más destacada en el área de banca y finanzas a nivel mundial y por el uso innovador de la tecnología y por la oportunidad de los servicios que ofrece..

En el segundo semestre, Banesco incursionó también en Tecnología de *Cloud Computing* ("nube"), siendo el primer Banco nacional en migrar la plataforma de correos y colaboración a Google Apps, con esto estamos aportando mayor capacidad de crecimiento, flexibilidad e impulsando el trabajo colaborativo, sin importar dónde se encuentren los colaboradores. Todo esto permite avanzar en nuestro objetivo de ser una Organización sin fronteras internas, siempre en actitud de diálogo e intercambio, que es el mejor modo de permanecer atentos a los cambios del entorno, a las necesidades de nuestros clientes y a las metas que nos hemos propuesto en la Organización.

Arquitectura

En el área de **Arquitectura**, consolidamos la disciplina de gestión de capacidades de servicios tecnológicos, la cual permite establecer una visión a futuro de la capacidad instalada y hacer pronósticos, para así responder en forma proactiva, al crecimiento y habilitación de los negocios. Por otro lado, con el objetivo de asegurar la evolución de la plataforma tecnológica de forma organizada, mejorar el valor de las inversiones en tecnología y soportar el crecimiento del negocio, se establecieron los principios básicos para el uso de la Tecnología y sus Procesos. Estos principios dictarán las pautas en el desarrollo y crecimiento de nuestra base tecnológica y nos permitirán movernos hacia una arquitectura tecnológica simple, ágil, flexible y costo eficiente. Así como, permitirá agilizar y facilitar la toma de decisiones en cuanto a la incorporación de nuevos componentes de arquitectura, en armonía con una estrategia de optimización de nuestra arquitectura tecnológica, identificando por cada dominio o capa, los estándares que nos acompañarán en la evolución de nuestra plataforma tecnológica.

Ingeniería y Desarrollo

En el área de **Ingeniería y Desarrollo**, iniciamos un proceso de maduración metodológica para el desarrollo de soluciones más ágiles, con la reducción de roles, actividades, entregables y procedimientos asociados, con foco en la disciplina de pruebas y ambientes. Asimismo, se logró la optimización de los procesos operativos, entre los que destacan los Procesos de *Release Management* o Gestión de Liberaciones, que se traduce en una simplificación y organización para la reducción de costos. Asimismo, continuamos con el fortalecimiento del área de Aseguramiento de la Calidad en los procesos, servicios y productos desarrollados por nuestra dirección, conjugando las mejores prácticas.

Igualmente, participamos en la optimización de los sistemas de apoyo al negocio y de políticas antifraude que apalancan el cumplimiento de las regulaciones del BCV, SUDEBAN, CADIVI y de la Tesorería Nacional, y el resguardo y protección de la confidencialidad de la información de nuestros clientes. Además, se destaca la adecuación al Portal de Solicitudes de Operaciones Cambiarias (CADIVI) para el otorgamiento de citas a través de la página web Banesco.com, lo que trae consigo el descongestionamiento de nuestras agencias, mayor agilidad en los trámites y mayor satisfacción de clientes del tipo persona natural.

Adicionalmente, desarrollamos la automatización del proyecto de desmaterialización de libretas, así como la implantación del envío de estados de Cuenta Electrónicos para los productos de Pasivos y de Tarjetas de Crédito.

Cabe destacar nuestro foco en el desarrollo de arquitecturas simplificadas e instalación de plataformas con alta disponibilidad y contingencia, en busca de optimizar la cantidad de aplicaciones, portales web, proveedores y las necesidades de integración, así como la adopción de SOA (Arquitectura Orientada a Servicios) para migrar las transacciones que soportan el negocio de desembolso masivo.

Apalancamos el servicio de Banca Comunitaria a través de la instalación de ORION, que permite incorporar a las Barras de Atención el proceso de solicitud de visitas para el otorgamiento de créditos del sector, automatizar los procesos de la fase de análisis, formalización, liquidación de solicitudes y seguimiento, generación de nuevos indicadores y reportes de comportamiento de riesgo y la adecuación del ICS para el envío de mensajes SMS a nuestros clientes.

Igualmente, junto con el negocio se impulsó la migración de transacciones a canales más rentables, maximizando el crecimiento del canal móvil, a través de la optimización de la usabilidad del aplicativo y de la incorporación de nuevas funcionalidades.

Procesos de Negocio

En **Procesos de Negocio,** se logró hacer sinergia con la Fusión con Gestión de la Demanda, lo que permitirá facilitar la efectividad en el seguimiento integral de las iniciativas, además de identificar e implementar en forma sistemática, oportunidades de mejora de procesos *end-to-end.*

Igualmente, emprendimos el Proyecto de Mejora de los Indicadores de Tiempo de Atención y Espera en Agencias con Q-matic, cuyos resultados se tradujeron en una mejora sensible en los tiempos de Atención y Espera en dichas agencias a nivel nacional en el Canal Taquilla; tales como: aumento en la cantidad de clientes atendidos, reducción de errores operativos y fortalecimiento de conocimiento del personal de agencia sobre las bondades de la herramienta turno rápido.

Habilitación y Operaciones

En el área de **Habilitación y Operaciones**, durante el año 2012 logramos que Banesco se posicionara como uno de los bancos con la tecnología más robusta de América Latina, al actualizar su Computador Central a la última generación de Procesadores de alto rendimiento. Con la migración a las nuevas tecnologías se reducen en un 70% los espacios ocupados en nuestro centro de cómputo y en 20% el consumo de energía con respecto a las tecnologías anteriores, contribuyendo así a la conservación de los recursos de nuestro planeta.

Igualmente y con miras a mejorar la calidad del servicio prestado en las agencias, se actualizaron los enlaces de comunicaciones a la Tecnología Metro-Ethernet y MPLS; los cuales brindan mejoras en la velocidad, escalabilidad, aumento en la disponibilidad y adaptación a nuevas tecnologías.

Adicionalmente, Banesco enfocó sus esfuerzos en el 2012 en mantener altos niveles de disponibilidad en sus servicios tecnológicos y por ende, mejorar la calidad de servicio al cliente. Para ello implementó un plan de optimización en las capacidades, monitoreo, actualización y procesos operativos.

Por último, se ha realizado un seguimiento y control estricto de las acciones de gestión de riesgos sobre nuestros sistemas de control interno, logrando prevenir los impactos en los servicios al cliente.

Administración Integral de Riesgo

La Gestión de Riesgo durante el segundo semestre del año 2012 mantuvo su orientación hacia acciones enfocadas a la contribución en la prevención de pérdidas globales, el mantenimiento de la continuidad y el aumento de la efectividad en la administración de la cartera de crédito. El seguimiento a los indicadores claves de riesgo establecidos institucionalmente ha permitido gestionar oportunamente la evolución de los niveles de riesgo y el desempeño observado del negocio, dentro de los niveles de riesgo fijados por la Institución. De igual manera, como parte de la iniciativa estratégica Plan de Cultura de Riesgo de la Organización, se realizaron un conjunto de acciones dirigidas a implementar el proceso de cambio cultural para la Gestión Integral de Riesgo en Banesco, a través de tres procesos claves, a saber: Comunicación, Medición y Capacitación/Adiestramiento, destacando en este último, el impartir los conocimientos necesarios en materia de Riesgo, con énfasis en el despliegue de los roles claves en su gestión, tales como el Delegado de Riesgo Integral – DRI (241 gerentes capacitados), el Master Delegado de Riesgo Integral (MDRI) y el Consultor Integral de Riesgo (CIR), así como el reforzamiento de las funciones del equipo interno de Riesgo y las áreas de Auditoría y Procesos en la aplicación de la Metodología de Gestión de Riesgo (138 personas capacitadas), además adiestramiento especializado a líderes de Proyecto en Gerencia de Riesgo en Proyectos (125 personas capacitadas).

Riesgo de Crédito

Durante el segundo semestre de 2012 la gestión del riesgo de crédito mantuvo su consistencia con la orientación al refuerzo, medición, control y seguimiento de los niveles de riesgo de la cartera de crédito y su manejo adecuado a través de las unidades de negocio, con el fin de cumplir con las políticas de administración integral de riesgo emanadas de los lineamientos fijados por la Junta Directiva y el nivel de riesgo-rendimiento aceptado por los accionistas. En este sentido, se ejecutaron las acciones necesarias para administrar el portafolio de crédito según las aspiraciones estratégicas de niveles de pérdidas esperadas y gestionando la atención crediticia según la segmentación de clientes, aportando los análisis respectivos de niveles de exposición de riesgo, y mostrando los resultados de los diferentes requerimientos del negocio (estudios, análisis, evaluaciones) ante el Comité de Riesgo, así como las acciones propuestas.

La aplicación de metodologías dirigidas al otorgamiento masivo de créditos le ha permitido al negocio incrementar su cartera crediticia, enmarcado en una selección adecuada de clientes, manteniendo los niveles de riesgo aceptados por la Institución. Por otra parte, el fortalecimiento de la gestión de riesgo de crédito a través de la realización de los Comités de Calidad de Cartera Masiva y Corporativa Empresarial, ayudan al seguimiento cercano de los distintos productos que conforman el portafolio crediticio de la Institución, identificando de manera temprana posibles desviaciones y estableciendo distintas acciones de mitigación.

Riesgo de Mercado y Riesgo de Liquidez

El Riesgo de Mercado y Liquidez, por su parte, continúa siendo gestionado a través de metodologías universalmente conocidas como el Valor en Riesgo, indicadores de liquidez de corto y mediano plazo, brechas de liquidez y reprecio e indicadores de cobertura de liquidez, así como la acción recurrente de monitoreo generador de alertas tempranas sobre posibles riesgos que pudieran afectar el valor económico del Banco.

El resultado del Valor en Riesgo para el cierre del segundo semestre del año 2012 se ubicó en 134 millones de bolívares, lo cual representó una variación significativa comparada con el resultado del primer semestre del año 2012, explicado principalmente por el aumento de la posición mantenida en títulos, adicional al incremento que en el último mes presentaron las volatilidades de los rendimientos de los títulos valores que componen el portafolio.

Los resultados de los indicadores de liquidez durante el segundo semestre demuestran que el Banco mantuvo unos niveles de activos líquidos que superaron la exigibilidad de nuestros pasivos, tanto en condiciones normales como de estrés, con resultados promedios para el indicador de cobertura de liquidez bajo ambos escenarios de 247% y 190%, registrando variaciones de -2 puntos básicos y 48 puntos básicos, respectivamente.

Riesgo Operativo

En cuanto a la Gestión de Riesgo Operativo, Banesco ha mantenido y reforzado su enfoque en la prevención a través de la aplicación de metodologías para el análisis de riesgo en procesos, cadenas de valor, así como en nuevos productos y/o servicios. Las evaluaciones, los análisis y el seguimiento continuo que se ha aplicado en concordancia con este enfoque, han conformado un componente fundamental en el mantenimiento de los niveles de riesgo y la continuidad del negocio. Esta forma de gestión ha estado, de igual manera, apoyada en la aplicación regular del Modelo de Gestión de Riesgos Operativos (MGRO) en procesos medulares del negocio, con el impulso y transmisión formalizada de la Cultura de Riesgo Integral y en el uso institucional de Indicadores Claves de Riesgo (KRI) para las labores de monitoreo.

Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio

En el 2012 continuamos nuestros esfuerzos hacia el logro de la calidad de los servicios de cara a la Organización, dirigidos a minimizar desperdicios, fallas, accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y fraudes, manteniendo la confiabilidad y efectividad en todas nuestras actividades.

Los principales logros de la gestión por eslabón de nuestra cadena de valor los presentamos a continuación:

Prevención de Pérdidas

Gracias a una gerencia efectiva de las iniciativas de mitigación y reforzamiento de nuestros canales, productos, medios de pago y servicios, así como de los procesos de monitoreo y gestión sobre los comercios, se logró una disminución del 55% en los niveles de fraude en comparación con el año 2011.

Entre las principales iniciativas para la mitigación de las pérdidas por fraude asociadas a nuestros canales, productos, medios de pago y servicios, destaca el fortalecimiento en la recuperación de las pérdidas a través de la gestión de contracargos, logrando un total de 54,2% recuperado para TDC y 44,4% para Internet. Igualmente, se ha logrado incrementar la seguridad en nuestros cajeros automáticos, implementando controles para resguardar dichos equipos ante posibles robos y ataques electrónicos. En lo que respecta a la Banca por Internet, se logró adecuar la tecnología y se optimizó el proceso relacionado al envío de la Clave de Operaciones Especiales (dinámica) a nuestros clientes, lo que permitió en el cuarto trimestre reducir en un 100% los casos de ataques con sitios falsos *(Phishing).*

Adicionalmente, se implementó una mejora en el sistema de alertas a los clientes por SMS, lo que aumentó la efectividad y la eficiencia en la gestión de atención de alertas, así como apoyo en la disminución de los costos a la Organización debido a la reducción de los mensajes enviados.

Por otro lado, continuamos participando proactivamente en las sesiones de trabajo de la Asociación Bancaria y SUDEBAN, para apoyar en los temas del Comité de Riesgo Electrónico, en la Ley de Banca Electrónica y en la evaluación de la propuesta de servicio presentada por el SAIME en relación con el Sistema de Verificación de Identidad.

Protección

Se continúa el proceso de evaluación y reforzamiento de la seguridad en agencias críticas y Banesco Express, instalando sistema de “lockers” en las taquillas de agencias críticas e instalando, como piloto, dispositivos de cierre a distancia en un centro Banesco Express. Se efectuó la actualización tecnológica de los sistemas de video y alarma de 10 agencias, así como las inspecciones de seguridad para la instalación o mudanza de equipos de la plataforma de ATMs a nivel nacional. Adicionalmente, se obtuvo ante los órganos competentes la certificación de la totalidad de las agencias a nivel nacional.

Con relación a Higiene y Seguridad Industrial, se ejecutaron las iniciativas y proyectos dirigidos a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales de los empleados de la Corporación, así como al cumplimiento de leyes, normas y políticas emitidas por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). Entre las actividades y resultados más resaltantes de este segundo semestre se mencionan: registro formal ante el INPSASEL de todas las agencias y sedes administrativas de Banesco Banco Universal en cumplimiento de lo establecido en los artículos 72 y 73 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), previniendo las respectivas multas y sanciones; se culminó el programa de capacitación de los trabajadores en Ergonomía e Higiene Postural, así como en el uso de extintores portátiles, en cumplimiento de lo exigido por dicha ley; se realizaron en forma preventiva, estudios dirigidos a identificar los puestos de trabajo que pudieran presentar factores de riesgos ocupacionales, con el fin de mitigarlos oportunamente.

Con respecto al área de salud, y como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banesco, el Servicio Médico ha ejecutado durante el segundo semestre del año 2012, 6.028 acciones individuales dirigidas a prevenir enfermedades en los trabajadores, además campañas preventivas de cáncer de cuello uterino, de próstata y otras.

Continuidad del Negocio

Se cumplió con los objetivos de la planificación de simulacros del período, con la finalidad de garantizar los servicios críticos en caso de falla mayor de los ambientes de producción. Resaltan particularmente los servicios de la plataforma centralizada y nuevos ambientes de Contingencia relacionados con la plataforma distribuida tales como SWIFT, OSB, Tesorería, Fideicomiso, ATM y POS.

Para finalizar, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se activó la Sala de Control Operacional con el objetivo de garantizar la disponibilidad de nuestras plataformas tecnológicas y operativas, dado el incremento en el volumen transaccional en nuestros canales de servicio al cliente, especialmente los canales electrónicos asociados a Banca en línea, Puntos de Venta, Cajeros Automáticos y Banca Telefónica.

Propuesta que presenta la Junta Directiva a la consideración y decisión de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas convocada para el 18 de marzo de 2013, para decretar y pagar dividendos en efectivo y en acciones

Dividendos en Efectivo

La Junta Directiva presenta a la consideración de los señores accionistas se decrete y pague un dividendo en efectivo, por la cantidad de Dos Mil Quinientos Veinte Millones Quinientos Sesenta y Siete Mil Trescientos Veinticinco Bolívares (Bs. 2.520.567.325,00) a ser repartidos de la siguiente manera:

- La cantidad de VEINTE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO BOLÍVARES (Bs. 20.567.325,00), que se pagará a los tenedores de acciones preferidas, correspondiente a las Emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres períodos con vencimientos el 15/05/2013, el 15/08/2013 y el 15/11/2013, respectivamente; ello de conformidad con el prospecto de emisión.

- La cantidad de DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 2.500.000.000,00), a los accionistas titulares de acciones comunes.

De resultar aprobada esta propuesta, la Junta Directiva determinará la oportunidad de pago de los dividendos en efectivo, previo cumplimiento de las formalidades y plazos previstos en el artículo 49 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Dividendo en Acciones

De aprobarse la redención de acciones preferidas que será sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas, y a los fines de mantener el Capital Social del Banco en UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 1.250.000.000,00), se propondrá a la Asamblea decretar y pagar un dividendo en acciones, por DIECISIETE MILLONES DE BOLÍVARES (Bs. 17.000.000,00), mediante la emisión de UN MILLON SETECIENTAS MIL (1.700.000) nuevas acciones comunes.

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

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Banesco Banco Universal, C.A. | Balance General de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

ACTIVO	Dic. 12	Jun. 12	Dic. 11	Jun. 11
DISPONIBILIDADES	**28.317**	**15.427**	**22.718**	**13.710**
Efectivo	3.714	1.920	2.226	1.784
Banco Central de Venezuela	21.465	10.790	18.877	10.106
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	159	141	125	162
Bancos y Corresponsales del Exterior	121	246	96	127
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	2.859	2.329	1.393	1.531
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**26.237**	**16.363**	**11.518**	**8.016**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	1.313	16	506	474
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	8.197	5.979	6.585	5.772
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	11.745	5.752	1.429	1.505
Inversiones de Disponibilidad Restringida	184	197	535	2651
Inversiones en Otros Títulos Valores	4.798	4.420	2.464	0
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**64.190**	**52.491**	**41.905**	**31.741**
Créditos Vigentes	65.343	53.218	42.346	31.996
Créditos Reestructurados	56	109	113	67
Créditos Vencidos	321	380	397	443
Créditos en Litigio	3	17	14	5
(Provisión para Cartera de Créditos)	-1.533	-1.232	-965	-769
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**1.292**	**838**	**615**	**562**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	445	250	172	131
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	828	616	515	521
Comisiones por Cobrar	96	74	68	69
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-77	-101	-141	-159
INVERSIONES EMPRESAS FILIALES. AFILIADAS Y SUCURSALES	**4**	**4**	**4**	**4**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	4	4	4	4
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	**25**	**17**	**33**	**30**
BIENES DE USO	**1.098**	**1.085**	**1.041**	**984**
OTROS ACTIVOS	**2.419**	**653**	**1.464**	**539**
TOTAL DEL ACTIVO	**123.582**	**86.878**	**79.298**	**55.586**

Expresado en Millones de Bolívares

PASIVO	Dic. 12	Jun. 12	Dic. 11	Jun. 11
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**109.055**	**76.165**	**70.752**	**48.101**
Depósitos en Cuentas Corrientes	77.631	53.131	48.612	32.389
Cuentas Corrientes No Remuneradas	38.128	25.945	22.998	14.344
Cuentas Corrientes Remuneradas	39.502	27.187	25.614	18.046
Otras Obligaciones a la Vista	9.857	7.831	8.594	6.352
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	21.112	14.729	13.054	8.014
Depósitos a Plazo	455	473	491	68
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	1.278
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**	**0**	**0**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BCO. NAC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**1**	**1**	**0**	**0**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**732**	**336**	**213**	**538**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	581	324	205	304
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	151	12	7	234
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0	0
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**61**	**70**	**77**	**32**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**13**	**12**	**14**	**17**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	14	17	20	49
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0	1
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**3.246**	**2.388**	**2.034**	**2.016**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**	**0**	**0**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**113.107**	**78.971**	**73.089**	**50.705**
GESTIÓN OPERATIVA				
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	**1.250**	**1.250**	**1.250**	**1.250**
Capital Pagado	1.250	1.250	1.250	1.250
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	0	0	0	0
RESERVAS DE CAPITAL	1.275	1.105	903	766
AJUSTES AL PATRIMONIO	267	317	317	264
RESULTADOS ACUMULADOS	7.165	5.099	3.602	2.566
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INV. EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	552	171	171	68
(ACCIONES EN TESORERÍA)	-35	-35	-35	-35
TOTAL DEL PATRIMONIO	**10.474**	**7.907**	**6.208**	**4.880**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**123.582**	**86.878**	**79.298**	**55.586**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	20.303	13.633	13.285	10.084
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	9.231	8.880	8.362	7.521
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	279	265	198	177
CUENTAS DEUDORAS OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	7.321	6.412	5.703	4.942
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	14	13	12	12
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	298.739	269.120	210.019	159.741
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	28	27	27	26

Banesco Banco Universal, C.A. | Estado de Resultados de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 12	Jun. 12	Dic. 11	Jun. 11
INGRESOS FINANCIEROS	**6.707**	**5.309**	**4.240**	**3.410**
Ingresos por Disponibilidades	2	2	2	2
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.207	889	641	397
Ingresos por Cartera de Créditos	5.449	4.361	3.535	2.956
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	45	45	40	29
Ingresos por Inversiones Empr. Filiales. Afiliadas y Sucur.	0	0	0	0
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	4	12	22	26
GASTOS FINANCIEROS	**1.369**	**1.069**	**829**	**734**
Gastos por Captaciones del Público	1.343	1.055	824	726
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Viv. y Háb.	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	3	0	4	6
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	23	14	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	0	0	2
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**5.338**	**4.240**	**3.411**	**2.676**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	133	106	86	69
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	597	579	629	426
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	597	578	629	426
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	1	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**4.874**	**3.767**	**2.869**	**2.319**
Otros Ingresos Operativos	2.058	1.471	940	702
Otros Gastos Operativos	385	276	227	178
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**6.547**	**4.962**	**3.582**	**2.843**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**3.052**	**2.725**	**2.075**	**2.039**
Gastos de Personal	1.295	1.047	871	800
Gastos Generales y Administrativos	1.195	1.158	855	907
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	512	481	318	304
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Inst. Financieras	50	40	32	27
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**3.495**	**2.236**	**1.507**	**804**
Ingresos por Bienes Realizables	11	9	11	7
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	49	30	48	31
Gastos por Bienes Realizables	7	11	10	7
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Div.	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	358	244	181	220
MARGEN OPERATIVO NETO	**3.191**	**2.019**	**1.374**	**616**
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	7	3	6	5
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	**3.183**	**2.016**	**1.368**	**610**
Impuesto sobre la Renta	275	0	0	0
RESULTADO NETO	**2.908**	**2.016**	**1.368**	**610**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
Reserva Legal	145	202	137	61
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	0	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.756**	**1.815**	**1.231**	**549**
Aporte LOSEP	**34**	**22**	**15**	**7**
OTRAS CUENTAS				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	213	1.784	353	1.011
Cartera Agrícola Acumulada	10.585	11.321	6.675	6.293
Captaciones de Entidades Oficiales	3.572	4.967	4.302	4.209
Microcréditos	3.697	2.569	1.952	1.364
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	1.419	1.235	978	692
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	3.693	3.349	3.652	3.377
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,22%	10,36%	8,77%	10,15%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	4.306	3.968	3.808	2.508

Banesco Banco Universal, C.A. | Fideicomisos

Expresado en Millones de Bolívares

	Dic. 12	Jun. 12	Dic. 11	Jun. 11
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS	**8.635**	**8.342**	**7.822**	**7.141**
FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN	**1.367**	**1.922**	**1.198**	**1.629**
F.I. Personas Naturales	297	114	127	712
F.I. Personas Jurídicas	795	683	521	138
F.I. Administración Central	5	6	5	2
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	270	1.120	546	776
FIDEICOMISOS DE GARANTÍA	**1.764**	**1.765**	**1.776**	**1.339**
F.G. Personas Naturales	0	1	1	1
F.G. Personas Jurídicas	1.752	1.752	1.763	1.326
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	12	12	12	12
FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN	**5.159**	**4.395**	**4.438**	**3.896**
F.A. Personas Naturales	1.634	1.227	1.190	942
F.A. Personas Jurídicas	406	410	129	159
F.A. Administración Central	94	78	78	71
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	3.027	2.680	3.041	2.724
FIDEICOMISOS DE CARACTERÍSTICAS MIXTAS	**344**	**259**	**410**	**277**
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
F.C.M. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég.Esp.	344	259	410	277
OTROS FIDEICOMISOS	**0**	**0**	**0**	**0**
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic, y Dtto. Fed.	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0

Banesco Banco Universal, C.A.
Balance Social Acumulado 1998 • 2012

Cifras expresadas en Bs.

Descripción	Año 2012	Acumulado 1998 - 2012
INVERSIÓN SOCIAL		
Aplicación Recursos Banesco	**66.041.528**	**247.342.045**
Fe y Alegría	—	23.237.019
Programa de Formación al Microempresario con Fe y Alegría	2.044.219	2.044.219
Fundación Musical Simón Bolívar	1.024.640	11.878.305
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	1.000.000	8.036.091
IESA	1.290.000	3.870.000
Universidades e Institutos de Educación Superior	545.000	7.818.976
Becas Educativas	173.450	2.221.628
Otros Institutos y Organismos de Educación	126.000	2.471.761
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	925.840	2.619.759
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	572.936	2.650.388
FUNDANA	180.000	1.905.254
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	658.900	2.823.232
Asociación Damas Salesianas	275.000	1.854.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	65.500	2.442.440
Donación Juguetes a la Comunidad	278.222	3.386.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	1.311.188	6.433.543
Otros Aportes	817.577	8.780.957
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	964.666	5.138.558
Eventos para la comunidad	6.114.071	9.421.472
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	497.455	3.888.987
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	593.275	6.378.983
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	46.484.065	127.182.257
Aporte Voluntariado Corporativo	212.924	857.102
Aplicación Artículo 96 de la antigua LOCTICSEP Período (2004-2009)	—	**33.612.457**
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	**66.154.928**	**247.342.045**
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**5.550.000**	**5.550.000**
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**71.704.928**	**286.504.502**

Directores

Juan Carlos Escotet
María Josefina Fernández
Miguel Ángel Marcano
Daisy Josefina Véliz
Olga Elena Marcano
Sergio Saggese
Flavel Castañeda
Oscar Doval

Banesco
Contigo

Bancos Corresponsales

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

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

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit Group, RZB A.G.

BÉLGICA Commerzbank

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

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

CANADÁ Royal Bank of Canada.

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

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

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

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

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

CURAZAO Maduro & Curiel's Bank.

DINAMARCA Nordea Bank.

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

EL SALVADOR Citibank, Banco Agrícola.

ESPAÑA HSBC Bank, Commerzbank Ag., CaixaBank.

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

FINLANDIA Nordea Bank.

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

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G., Deutsche Bank

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

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

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, HSBC Bank.

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

ITALIA Unicredit Group.

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

MALASIA Standard Chartered Bank.

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

NICARAGUA Banpro, Bancentro.

NORUEGA Nordea Bank.

NUEVA ZELANDIA ANZ Bank.

PANAMÁ HSBC Bank, Multibank, Credicorp Bank

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

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

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

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

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

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

SUECIA Nordea Bank.

SUIZA Commerzbank AG., Deutsche Bank

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

Presencia Internacional Grupo Banesco

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

Oficina de Representación

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

Dirección de Correo

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

Oficina Principal

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

Banca Telefónica: 0500BANCO24 - 0500 226.26.24

Central Telefónica: (58212) 501.71.11

www.banesco.com

Informe II Semestre

2012

Banesco

Banco Universal

RIF: J-07013380-5