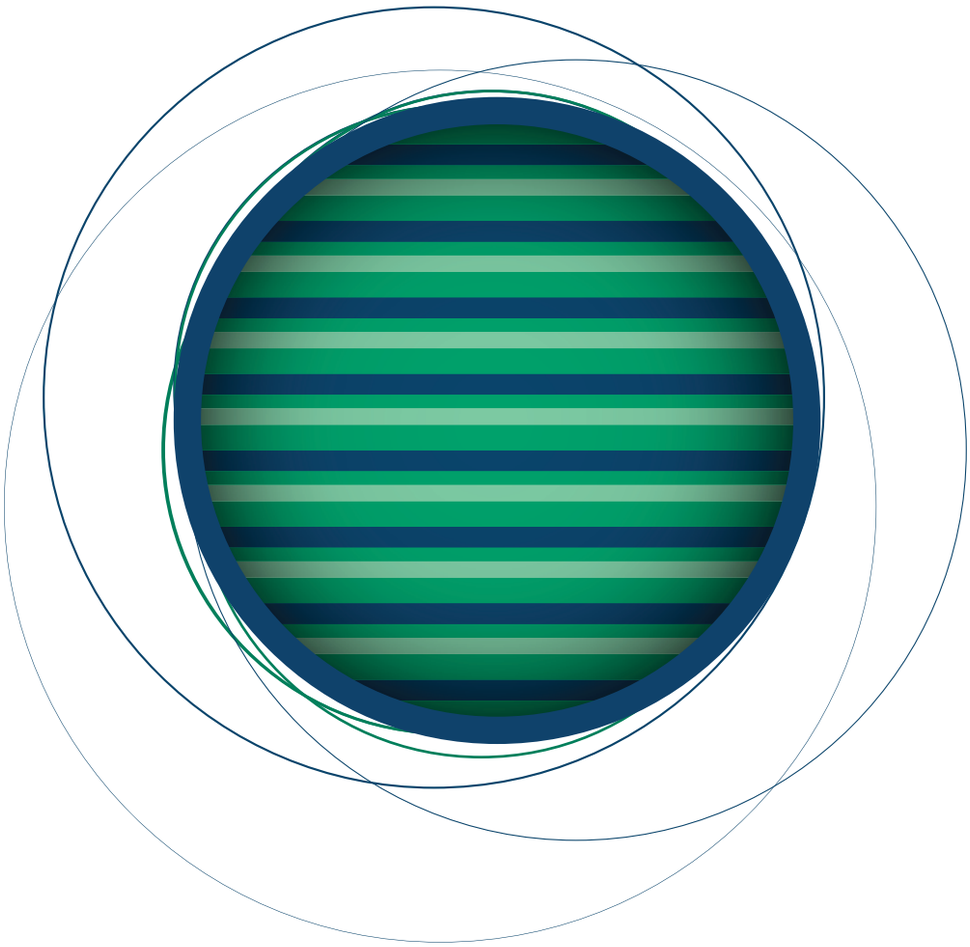
Informe Financiero



Segundo
Semestre
2016

Banesco
Contigo

Índice

Situación Económica-Financiera 4

Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio 9

Aprobaciones de Operaciones Activas que individualmente excedan el dos por ciento (2%) del Patrimonio de la Institución 9

Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera Crediticia 9

Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos años y Distribución de las Utilidades 10

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios (II Semestre 2016) 11

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial 12

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias 13

Informe del Auditor Externo 13

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad 13

Informe del Auditor Interno sobre la Evaluación del Ambiente de Control Interno 14

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la institución 17

Información de Interés para los Accionistas

Convocatorias 20

Informe de Gobierno Corporativo 21

Informe del Comisario 24

Informe de Gestión Corporativa 26

Situación Económica Financiera Segundo Semestre 2016

Como ciudadanos corporativos, en Banesco tenemos el compromiso de ser transparentes con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y aliados sociales; en resumen, con la sociedad venezolana. Por ello ponemos en sus manos esta memoria que registra los resultados de nuestra gestión durante el segundo semestre de 2016.

Culminamos 2016 con activos totales por Bs. 2.150 millardos, lo que representa 16,45% del mercado y nos ubica como el primer banco privado del país en este renglón. Al cierre del año pasado, registramos un incremento en nuestros activos superior a los 1.360,7 millardos de bolívares, equivalentes a 172,4% versus el corte de 2015. Un logro que es consecuencia de la confianza de nuestros más de 6 millones de clientes y del esfuerzo de quienes forman parte de esta Institución.

En cuanto a las captaciones del público, Banesco logró un crecimiento de 173,7% (Bs. 1.217 millardos) durante los últimos doce meses, elevándose el saldo al corte del mes de diciembre de 2016 a Bs. 1.918 millardos. De esta manera, mantuvimos nuestro liderazgo en la banca privada, con 16,88% de participación de mercado.

Al cierre de diciembre de 2016, el monto de la cartera de crédito bruta ascendió a Bs. 976,91 millardos, 16,11% de cuota de mercado, lo que reafirma nuestro compromiso con los sectores productivos de la economía. Este monto representó el mayor volumen entre los bancos de capital privado en Venezuela. Asimismo, Banesco dio cuenta de 1.434 Cajeros Automáticos en todo el país.

Como consecuencia de nuestro continuado impulso a los canales electrónicos, BanescOnline registró un promedio mensual superior a 149 millones de transacciones. Las operaciones hechas en este canal crecieron 38% con respecto al mismo período del año anterior. Mientras, la Banca Telefónica atendió en 2016 más de 82 millones de llamadas, de las cuales casi 76 millones fueron procesadas de forma automatizada (IVR) y 6,5 millones (9%) fueron recibidas y atendidas por sus agentes telefónicos. Las operaciones realizadas por este canal aumentaron 24% en relación con 2015.

El año pasado lo cerramos con 109.652 Puntos de Venta (POS), a través de los cuales se realizaron más de 695 millones de transacciones, lo que representó un crecimiento de 45% respecto a 2015.

A través de nuestras redes sociales –tenemos presencia en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, YouTube y Linkedin– atendimos más de 16.000 casos relacionados con nuestros productos y servicios. El 51% de los casos atendidos correspondieron a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 49% fueron consultas sobre productos y servicios.

Comprometidos con la construcción de futuro, en el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial y apalancados en nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés, mantuvimos el apoyo a nuestros Socios Sociales y Aliados Sociales, así como también a nuestros colaboradores. Se mantuvo la inversión social en proyectos de impacto positivo para niños, adolescentes y adultos mayores; se ofreció el Programa de Formación de Microempresarios de la mano de aliados; ampliamos nuestro Programa de Becas Universitarias Banesco; y ampliamos los títulos de nuestro Fondo Editorial Banesco.

En el caso del Programa de Formación de Microempresarios alcanzamos la cifra de 48.321 personas graduadas en 8 años de existencia. Sólo en 2016 impartimos el curso a 17.147 emprendedores en todo el país.

A lo largo de esta memoria financiera encontrarán un registro de los logros alcanzados en las principales áreas de nuestra gestión. Agradecemos la confianza de nuestros clientes, con quienes mantenemos el firme compromiso de seguir atendiendo sus necesidades financieras con Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación.

Miguel Ángel Marcano Cartea

Presidente Ejecutivo
Banesco Banco Universal, C.A.

La Economía Venezolana en 2016

El contexto internacional en materia petrolera favoreció la tendencia alcista observada en los precios del petróleo durante la segunda mitad del año, ante la caída en la producción de Estados Unidos y el mantenimiento de la demanda global de crudo. En el segundo semestre los precios de la cesta petrolera venezolana en promedio se incrementaron en US$/b 9,5, equivalente a 31% en relación al primer semestre, para ubicarse en el segundo lapso en US$/b 39,9. Sin embargo, los bajos precios registrados en los primeros seis meses, en promedio en US$/b 30,38, determinaron que el crudo venezolano en el año se ubicara en US$/b 35,15; US$/b 9,5 por debajo del observado para el año 2015.

La recuperación de los precios del petróleo en el segundo semestre no fue suficiente para evitar que las reservas internacionales se redujeran en US$ 1.109 MM, cerrando 2016 en US$ 10.995 MM, siendo la caída del año de US$ 5.375 MM, condicionada también por las salidas por importaciones y pagos de deuda pública externa (US$ 5.266 MM).

La política cambiaria se mantuvo con dos tipos de cambio oficial durante todo el año 2016, una tasa preferencial, que se ubicó en Bs/US$ 10, básicamente destinada a importaciones de alimentos y medicinas y una tasa complementaria, que finalizó el período Bs/US$ 673,76, para un promedio anual de Bs/US$ 501,66.

La expansión del gasto público alcanzó un crecimiento nominal de 222% en comparación con igual lapso de 2015 y de 283% en el año, situándose en Bs. 5.687 MMM. En el año 2016 el incremento de sueldos y salarios mostró una tasa de 180,9%, reflejo de la política de indexación salarial que se ha profundizado desde 2015 con la aprobación de 4 ajustes salariales en los últimos dos años. Esta situación impulsó significativamente las erogaciones fiscales por este concepto y particularmente, en el segundo semestre se registraron los mayores aumentos (50% en septiembre y 20% en noviembre), impactando las bonificaciones laborales correspondientes a este período.

El impacto de la expansión fiscal en los agregados monetarios se tradujo en un crecimiento anual en la Base Monetaria de 236% y de 159% en la Liquidez Monetaria, que a su vez fue impulsada por el aumento de la actividad crediticia en 139,5%. Las tasas de interés tuvieron un comportamiento ascendente en el año, ubicándose la tasa activa promedio al cierre de 2016 en 22,25%, luego de un aumento de 138 puntos básicos en relación a 2015, en respuesta a una mayor demanda de financiamiento.

El impacto de la expansión fiscal en los agregados monetarios se tradujo en un crecimiento anual en la Base Monetaria de 236% y de 159% en la Liquidez Monetaria, que a su vez fue impulsada por el aumento de la actividad crediticia en 139,5%.

Sistema Bancario Venezolano

El sistema bancario culminó el año 2016 conformado por 31 instituciones, a saber: 24 de capital privado y 7 del Estado, siendo el estrato más representativo el de bancos universales, integrado por 23 instituciones (72,4% del mercado).

Los usuarios bancarios disponían al cierre del mes de diciembre de 3.504 oficinas, atendidas por 73.516 empleados, 9.909 cajeros automáticos y 365.253 puntos de venta en todo el país.

El sistema mantuvo durante el año 2016 la tendencia al crecimiento en los principales rubros del balance, no obstante, el mayor impulso se observó en la segunda mitad del ejercicio, destacando el incremento de Bs. 6.632 millardos (103,0%) experimentado por el activo total con respecto al primer semestre de 2016, superando en el mes de diciembre los 13.070 millardos de bolívares, para un aumento interanual de 172,9% (Bs. 8.280 millardos).

Dicho crecimiento fue posible, debido al impulso de las captaciones del público, las cuales cierran el año con un incremento de 170,2% (Bs. 7.158 millardos), para finalizar con un saldo de Bs. 11.364 millardos, guardando estrecha relación con la expansión de los agregados monetarios durante este período.

La partida que presenta la mayor variación en el año dentro del activo es la cuenta de disponibilidades, con un aumento de Bs. 3.891 millardos, alcanzando los Bs. 5.103 millardos para pasar a representar el 39,0% del activo total, equivalente a 13,7 puntos porcentuales por encima de lo reflejado en igual lapso de 2015, registrando un incremento anual de 321,1%. Este crecimiento se fundamenta en el aumento de las reservas excedentarias que culminaron el año en Bs. 2.459 millardos, lo cual conllevó al deterioro en el coeficiente de intermediación crediticia, el cual cierra el período con un ratio de 51,92%; 6,7 puntos porcentuales por debajo del observado en diciembre de 2015.

La cartera de crédito bruta se ubicó en el mes de diciembre de 2016 en Bs. 6.065 millardos (+139,5% vs. dic. 2015), no obstante, disminuyó su peso dentro del activo en 6,5 puntos porcentuales, al pasar de 52,9% en 2015 a 46,4% en 2016. Mejora levemente su calidad durante el período analizado, culminando el indicador de morosidad en 0,26%, con un nivel de provisión para cartera inmovilizada de 1.031,5%.

La desagregación por destino del crédito reafirma la tendencia al crecimiento de la cartera comercial durante el año 2016 (Bs. 2.074 millardos), aumentando de forma significativa su participación sobre cartera bruta a 53,55%, superior a la observada en igual lapso de 2015 por 7,21 puntos porcentuales, para una cifra al cierre del período de Bs. 3.248 millardos. En orden de importancia le siguen los créditos al consumo y los créditos agrícolas, los cuales representaron el 17,67% y el 11,66% de los préstamos brutos del sistema, respectivamente.

El patrimonio del sistema bancario se elevó en diciembre de 2016 a Bs. 657 millardos, habiendo registrado una variación con respecto al mismo lapso de 2015 de Bs. 319 millardos (94,6%).

Las inversiones en valores pierden en el ejercicio 7,3 puntos porcentuales en cuanto a participación en el activo total del sistema, culminando 2016 en un nivel de Bs. 1.425 millardos, luego de registrar un incremento de Bs. 552 millardos.

El patrimonio del sistema bancario se elevó en diciembre de 2016 a Bs. 657 millardos, habiendo registrado una variación con respecto al mismo lapso de 2015 de Bs. 319 millardos (94,6%).

El ejercicio correspondiente a 2016 finalizó con la obtención de un resultado neto anual de Bs. 259,8 millardos, lo cual representa un incremento de 82,9% en comparación al monto de 2015.

Los indicadores de gestión se mantuvieron estables, no obstante, se evidencia la menor rentabilidad del sector, reflejando un ROA (rendimiento sobre activo promedio) de 3,55% y un ROE (rendimiento sobre patrimonio promedio) de 60,4%.

Banesco Banco Universal en el Segundo Semestre de 2016

Culminamos el año 2016 con resultados muy favorables producto del esfuerzo que a diario realizamos. Somos el primer banco privado del país en superar los 2.000 millardos de bolívares en activos (Bs. 2.150 millardos), luego de experimentar un crecimiento de Bs. 1.361 millardos (172,4%) con respecto al cierre del año anterior, logrando una participación de mercado de 16,5% en el mes de diciembre pasado.

El sostenido crecimiento del Banco va de la mano con su larga tradición intermediadora, la cual se puso de manifiesto una vez más en 2016, sumando más de un millón de créditos liquidados en todas las modalidades y productos que ofrecemos, manteniendo así un portafolio altamente diversificado, equivalente al 44,3% de nuestro activo total, para un monto en cartera bruta al cierre del ejercicio de Bs. 977 millardos (16,11% del mercado), luego de registrar una variación interanual de 152,6% (Bs. 590 millardos).

Nuestros indicadores de cartera ponen de relieve su excelente calidad, con una tasa de morosidad de 0,14% y un nivel de provisión para inmovilizaciones de 1.824,7%, ambos entre los mejores del sistema bancario nacional.

Continuamos afianzando nuestra importante presencia como institución financiera entre los principales sectores productivos del país, destacando nuestro liderazgo en crédito en actividades tan importantes como la comercial, donde ocupamos el primer lugar del sistema, con una participación de mercado de 16,57% (Bs. 538 millardos).

Somos igualmente el primer banco privado en brindar financiamiento al sector turístico en Venezuela, contando con el 12,49% del mercado (Bs. 15,8 millardos). Igualmente, dada la relevancia de la actividad manufacturera para el desarrollo del país, otorgamos más de 2 mil préstamos a este sector en 2016, ascendiendo los créditos a Bs. 43,6 millardos al cierre del segundo semestre, para una cuota de mercado de 10,46%.

Una vez más somos líderes de la banca privada del país en el financiamiento para la adquisición de vivienda, finalizando el año 2016 con una cifra en cartera hipotecaria de Bs. 23,7 millardos, lo cual representa el 11,13% del mercado.

Orientamos además un importante volumen de fondos hacia el desarrollo de la actividad agrícola nacional, contabilizando al cierre del período un monto en colocaciones de Bs. 96,5 millardos, equivalente al 13,57% del mercado, luego de un crecimiento de Bs. 41 millardos (75,0%) durante los últimos doces meses.

Destaca igualmente el comportamiento de nuestra cartera de vehículos, la cual se ubicó en Bs. 24,0 millardos, financiando el 43,11% del mercado, manteniendo el primer lugar en la preferencia de los usuarios. Por último, destinamos al sector microempresarial Bs. 22,8 millardos, monto que representa una participación de 10,12%.

Los recursos manejados del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV) se mantuvieron en ascenso durante el año 2016, aumentando su saldo en 61,9% con respecto a 2015, hasta situarse en Bs. 31 millardos, primer lugar del sistema (34,4% del mercado).

Por el lado de los pasivos, Banesco mantuvo la preferencia de los depositantes, ascendiendo el saldo en captaciones del público a Bs. 1.918 millardos, logrando el 16,88% del mercado, ubicándose nuevamente como el primer banco privado del país, luego de un aumento de Bs. 1.217 millardos (173,7%) con respecto al cierre del año precedente.

Somos igualmente el banco privado con el mayor patrimonio, Bs. 102 millardos, habiendo registrado un crecimiento de Bs. 47,8 millardos (88,2%), lo cual nos permitió el logro de un índice de suficiencia patrimonial de 10,98% y un coeficiente de capital ponderado por riesgo de 12,39%, cumpliendo los niveles regulatorios.

Logramos un resultado neto de Bs. 49 millardos en el año 2016, lo que nos permitió alcanzar una rentabilidad sobre activo de 4,21%.

De esta forma, producto de una óptima gestión de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, podemos mostrar resultados muy favorables para todos nuestros grupos de interés, destacando particularmente el mantenimiento de activos de calidad, lo cual se tradujo en la obtención de adecuados márgenes financieros y operativos, y por ende, de indicadores acordes al comportamiento del sistema bancario y del entorno económico actual.

Resumen Financiero

Expresado en Millones de Bs.	I Semestre 2015	II Semestre 2015	I Semestre 2016	II Semestre 2016	Crecimiento: II Semestre 2016 / II Semestre 2015 Absoluto	%	Crecimiento: II Semestre 2016 / I Semestre 2016 Absoluto	%
Total del Activo	**509.381**	**789.266**	**982.065**	**2.150.046**	**1.360.780**	**172,4%**	**1.167.981**	**118,9%**
Disponibilidades	157.050	209.004	260.161	905.021	696.017	333,0%	644.860	247,9%
Inversiones en Títulos Valores	104.065	152.381	154.581	189.015	36.634	24,0%	34.434	22,3%
Cartera de Créditos Bruta	235.245	386.778	522.615	976.914	590.136	152,6%	454.299	86,9%
Captaciones del Público	**453.842**	**701.077**	**859.762**	**1.918.802**	**1.217.725**	**173,7%**	**1.059.040**	**123,2%**
Depósitos en Cuentas Corrientes	387.279	605.820	752.409	1.723.375	1.117.555	184,5%	970.965	129,0%
Depósitos de Ahorro	59.851	87.884	99.364	182.924	95.040	108,1%	83.560	84,1%
Depósitos a Plazo	732	861	852	1.170	309	35,8%	318	37,3%
Otros	5.980	6.512	7.137	11.334	4.822	74,0%	4.197	58,8%
Total del Patrimonio	**37.920**	**54.209**	**65.976**	**101.999**	**47.790**	**88,2%**	**36.023**	**54,6%**
Activos de los Fideicomisos	**18.774**	**20.985**	**28.125**	**34.701**	**13.716**	**65,4%**	**6.576**	**23,4%**
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	**15.750**	**19.096**	**23.105**	**30.916**	**11.820**	**61,9%**	**7.811**	**33,8%**
Ingresos Financieros	26.821	44.746	62.204	111.577	66.832	149,4%	49.374	79,4%
Gastos Financieros	6.299	8.059	12.141	13.934	5.874	72,9%	1.793	14,8%
Margen Financiero Bruto	20.521	36.686	50.063	97.644	60.958	166,2%	47.581	95,0%
Margen de Intermediación Financiera	21.706	38.873	56.320	108.534	69.660	179,2%	52.214	92,7%
Gastos de Transformación	9.835	16.395	29.941	48.659	32.264	196,8%	18.718	62,5%
Impuesto sobre la Renta	1.244	5.850	8.199	16.373	10.522	179,9%	8.173	99,7%
Resultado Neto	**9.364**	**13.935**	**13.955**	**35.344**	**21.409**	**153,6%**	**21.389**	**153,3%**
Cartera Agrícola Acumulada	**36.042**	**55.155**	**73.335**	**96.502**	**41.347**	**75,0%**	**23.167**	**31,6%**
Captaciones de Entidades Oficiales	**21.008**	**21.459**	**42.953**	**49.033**	**27.574**	**128,5%**	**6.080**	**14,2%**
Microcréditos	**11.918**	**17.994**	**19.425**	**22.810**	**4.816**	**26,8%**	**3.385**	**17,4%**
Créditos Comerciales	**97.149**	**176.914**	**241.357**	**538.245**	**361.330**	**204,2%**	**296.888**	**123,0%**
Créditos al Consumo	**44.465**	**81.372**	**125.604**	**212.775**	**131.403**	**161,5%**	**87.172**	**69,4%**
Vehículos	**8.990**	**12.980**	**15.155**	**23.973**	**10.993**	**84,7%**	**8.818**	**58,2%**
Tarjetas de Crédito	**44.465**	**81.372**	**125.602**	**212.775**	**131.403**	**161,5%**	**87.173**	**69,4%**
Préstamos Hipotecarios	**12.545**	**16.870**	**18.923**	**23.737**	**6.867**	**40,7%**	**4.814**	**25,4%**

Ratios

Prov. Cart. de Crédito / Cart. Inmovilizada Bruta	678,80%	2196,79%	1475,34%	1824,74%
Cartera Inmovilizada / Cart. de Crédito Bruta	0,41%	0,12%	0,17%	0,14%
Resultado Neto / Activo Promedio	4,29%	4,42%	3,21%	4,21%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	56,58%	60,40%	46,19%	69,45%
Liquidez Ampliada	42,52%	39,00%	38,08%	51,58%

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

La gestión de Riesgo de Crédito al cierre del segundo semestre de 2016, 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 0,14% y el nivel de Cobertura de Provisión sobre Cartera Inmovilizada registró un valor de 1.824,73%.

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

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

En el segundo semestre de 2016, el mantenimiento de un monitoreo estrecho sobre la evolución de los saldos vencidos y la gestión continua, permitió obtener una importante generación de valor sobre el resultado final del negocio de crédito. Este mismo enfoque de gestión es el que se prevé continuar en el año 2017.

Aprobación de las Operaciones Activas que exceden el porcentaje permitido sobre el Patrimonio de la Institución

De conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Semestre, la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de doscientos veinte (220) créditos que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el dos por ciento (2%) del Patrimonio del Banco.

Cabe señalar que en la más reciente reforma a la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las operaciones activas a reportar son las que exceden del 5% del Patrimonio de la Institución, no obstante Banesco mantiene el reporte sobre las operaciones concedidas que individualmente o por riesgo grupo exceden el 2% del Patrimonio.

Participación Porcentual en Los Sectores Productivos a Través de la Cartera Crediticia

Situación del crédito	Vigente	Reestructurados	Inmovilizada		Total (Bs.)	Participación Porcentual
			Vencidos	Litigio		
Actividad económica	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos	Créditos
Servicios Comunales,Sociales y Personales	464.758.018.997	21.493.956	920.214.361	310.450	465.700.037.763	47,67%
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	230.947.473.162	24.315.128	228.913.084	0	231.200.701.374	23,67%
Agrícola, Pesquera y Forestal	102.426.142.828	7.581.646	1.236.288	0	102.434.960.763	10,49%
Industria Manufacturera	101.649.124.232	12.730.475	135.242.077	0	101.797.096.783	10,42%
Construcción	38.706.050.054	0	6.510.003	0	38.712.560.057	3,96%
Transporte Almacenamiento y Comunicaciones	23.800.787.392	6.126.136	24.685.717	0	23.831.599.245	2,44%
Explotación de Minas e Hidrocarburos	6.706.313.249	0	21.513.033	0	6.727.826.281	0,69%
Establecimientos Financieros,Seguros Bienes	5.638.148.761	0	1.135.159	0	5.639.283.920	0,58%
Electricidad, Gas y Agua	869.781.937	0	59.364	0	869.841.301	0,09%
SUB-TOTAL (Bs.)	**975.501.840.612**	**72.247.341**	**1.339.509.084**	**310.450**	**976.913.907.488**	**100,00%**

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

Banesco
Banco Universal
J-07013380-5

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marcano C.
Sergio Saggese Cammino
Oscar Doval García
Vicente Llatos Salvador
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández M.

COMISARIOS
Carolina A. Arellano Suárez
María E. Medina Silva

SECRETARIO
Marco Tulio Ortega Vargas

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

Capital Suscrito	Bs.	1.250.000.000,00
Capital pagado	Bs.	1.250.000.000,00
Reservas de Capital	Bs.	100.749.815.371,29

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO	Dec-16	Dec-15
DISPONIBILIDADES	**905.020.609.980**	**209.004.394.766**
Efectivo	40.459.013.715	12.660.234.361
Banco Central de Venezuela	817.811.329.103	178.048.816.159
Bancos y otras instituciones financieras del país	12.603.740.969	3.344.902.352
Bancos y corresponsales del exterior	120.448.214	32.207.379
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	33.906.077.908	14.808.144.524
(Provisión para disponibilidades)	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**189.014.925.897**	**152.380.539.281**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	19.910.368.000	47.009.457.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	64.898.849.711	17.435.222.486
Inversiones en título valores mantenidos hasta su vencimiento	62.705.203.074	50.257.276.676
Inversiones de disponibilidad restringida	505.176.922	401.865.954
Inversiones en otros títulos valores	41.105.238.190	37.276.717.165
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**952.465.752.571**	**376.269.736.008**
Créditos vigentes	975.501.840.612	386.251.850.076
Créditos reestructurados	72.247.341	47.804.357
Créditos vencidos	1.339.509.084	471.755.818
Créditos en litigio	310.450	6.594.854
(Provisión para cartera de créditos)	(24.448.154.916)	(10.508.369.097)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**17.965.810.788**	**7.126.757.709**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	2.519.728.328	1.908.896.673
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	13.874.789.411	4.460.411.339
Comisiones por cobrar	1.870.132.814	821.089.640
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(298.839.765)	(143.639.343)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**20.204.293**	**28.847.900**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	20.204.293	28.847.900
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**293.653.854**	**22.923.780**
BIENES DE USO	**28.872.154.386**	**17.052.222.126**
OTROS ACTIVOS	**56.402.928.999**	**27.300.940.647**
TOTAL DEL ACTIVO	**2.150.046.050.768**	**789.266.962.216**

PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO	Dec-16	Dec-15
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**1.918.802.308.938**	**701.076.987.991**
Depósitos a la Vista	1.723.374.859.838	605.819.684.800
Cuentas corrientes no remuneradas	957.726.671.549	317.604.928.072
Cuentas corrientes remuneradas	622.308.789.632	220.817.231.056
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	78.350.805	43.306.320
Depósitos y Certificados a la Vista	143.171.057.862	67.354.419.412
Otras obligaciones a la vista	11.333.642.551	6.511.907.187
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	182.924.136.320	87.884.139.266
Depósitos a plazo	1.169.670.249	861.036.578
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	**13.163.771**	**6.213.495**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**32.072.206.675**	**8.042.208.482**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	31.657.530.517	7.947.935.906
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	414.676.158	94.272.576
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	**17.814.458**	**16.883.797**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**86.290.379**	**77.071.897**
Gastos por pagar por captaciones del público	84.472.929	73.750.949
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	1.817.450	3.320.948
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	**97.954.437.196**	**25.837.312.192**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**2.048.046.235.397**	**735.656.657.854**
GESTIÓN OPERATIVA	**0**	**0**
PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL	**1.250.000.000**	**1.250.000.000**
Capital pagado	1.250.000.000	1.250.000.000
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**0**	**0**
RESERVAS DE CAPITAL	**1.347.379.750**	**1.327.736.153**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**6.342.460.234**	**5.826.835.595**
RESULTADOS ACUMULADOS	**93.736.701.238**	**46.205.298.197**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(641.815.565)**	**(365.674.297)**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(34.890.206)**	**(34.890.206)**
TOTAL DE PATRIMONIO	**101.999.816.371**	**54.209.304.362**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**2.150.046.050.768**	**789.266.962.216**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**144.895.253.768**	**92.492.795.028**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**34.701.406.310**	**20.995.153.625**
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	**600.350.917**	**196.736.662**
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	**30.916.202.222**	**19.095.878.740**
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIE	**19.789.454**	**18.299.473**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**7.028.929.604.873**	**2.142.411.058.976**
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	**29.609.186**	**28.932.157**

Estado de Resultados de Publicación por los periodos del 01/07/2016 al 31/12/2016 y 01/07/2015 al 31/12/2015 (Expresado en Bolívares)

	Dec-16	Dec-15
INGRESOS FINANCIEROS	**111.577.340.845**	**44.745.755.764**
Ingresos por disponibilidades	2.492.497	3.513.025
Ingresos por inversiones en títulos valores	7.169.520.152	5.087.045.679
Ingresos por cartera de créditos	104.382.048.017	39.018.122.044
Ingresos por otras cuentas por cobrar	22.800.069	36.517.995
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	460.130	556.411
GASTOS FINANCIEROS	**13.933.565.353**	**8.059.447.069**
Gastos por captaciones del público	13.754.260.836	8.001.933.570
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	179.305.517	57.513.499
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros gastos financieros	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**97.643.774.492**	**36.686.308.695**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	543.767.027	422.802.124
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	**13.482.971.198**	**5.146.001.277**
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	13.482.971.198	5.146.001.277
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	**84.704.570.921**	**31.962.509.532**
Otros ingresos operativos	34.597.023.864	10.022.259.826
Otros gastos operativos	10.678.007.058	3.711.013.798
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**108.623.587.729**	**38.873.155.560**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**48.659.136.028**	**16.394.889.904**
Gastos de personal	16.223.571.670	4.252.475.860
Gastos Generales y Administrativos	25.608.222.051	8.619.517.024
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	6.061.262.421	3.166.706.338
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	766.080.886	356.190.682
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**59.874.451.101**	**22.478.265.656**
Ingresos por bienes realizables	984.916.929	40.189.724
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	169.190.119	189.094.963
Gastos por bienes realizables	70.430.778	3.870.795
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	9.121.355.927	2.873.022.209
MARGEN OPERATIVO NETO	**51.836.771.444**	**19.821.647.949**
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	119.545.176	36.277.304
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**51.716.226.268**	**19.785.370.645**
Impuesto sobre la renta	16.372.597.000	5.850.347.000
RESULTADO NETO	**35.343.629.268**	**13.935.023.645**
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	0	0
Utilidades estatutarias	0	0
Junta Directiva	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	6.250.000	6.250.000
RESULTADOS ACUMULADOS	**35.337.379.268**	**13.928.773.645**
Aporte Losep	555.663.991	212.664.328

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	0	0
Reserva por otras disposiciones	6.250.000	6.250.000
Superávit Restringido	17.671.819.634	6.967.511.823
Superávit por aplicar	17.665.560.634	6.961.261.823
Resultado Neto	35.343.629.268	13.935.023.645

Nakary Cova
Contador General

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios (II Semestre 2016)

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

a) Resumen por Estatus

- En el segundo semestre de 2016, se reportaron 26.961 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 1.070.320.782. Fueron gestionados 23.943, de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 16.217 con un reintegro de Bs.137.867.563.
- Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el segundo semestre del 2016, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de un 99,75%.

Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados
Segmentados por Estatus

	Gestionados					En Proceso		
	Procedentes			No Procedentes				
Mes de Reporte	Cantidad de Reclamos	Monto del Reclamo	Monto de Reintegrado	Cantidad de Reclamos	Monto del Reclamo	Cantidad de Reclamos	Monto del Reclamo	% de Cumplimiento
Julio	3.615	15.206.000	15.205.997	1.376	51.934.437	698	23.848.276	99,86%
Agosto	3.411	60.196.552	59.380.506	1.584	89.045.997	506	65.783.560	99,82%
Septiembre	2.859	16.231.340	15.870.855	1.384	110.370.769	531	55.565.263	99,86%
Octubre	2.502	18.756.051	21.066.126	1.270	117.607.241	476	43.726.382	99,71%
Noviembre	2.561	23.078.329	22.115.500	1.225	104.485.294	440	71.322.430	99,55%
Diciembre	1.269	7.815.916	7.272.905	887	116.168.001	367	79.178.947	99,49%
Total II Sem	**16.217**	**141.284.187**	**137.867.563**	**7.726**	**589.611.738**	**3.018**	**339.424.857**	**99,75%**

b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

Resumen de Reclamos y Requerimientos Reportados
Segmentados por Instrumento Financiero

	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente	
Mes de Reporte	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto Reclamo
Julio	105	2.067.640	5.506	75.821.652	14	1.924.578	64	11.174.843	0	0
Agosto	137	3.956.885	5.258	180.637.663	14	1.201.492	92	29.230.069	0	0
Septiembre	113	2.463.619	4.578	153.145.559	9	1.906.604	74	24.651.590	0	0
Octubre	118	2.488.443	4.029	159.726.738	10	4.674.205	89	13.200.287	2	0
Noviembre	154	5.011.978	4.011	176.711.303	11	9.972.165	50	7.190.606	0	0
Diciembre	99	4.233.110	2.349	180.912.430	13	3.064.890	61	14.952.433	1	0
Total II Sem.	**726**	**20.221.675**	**25.731**	**926.955.344**	**71**	**22.743.934**	**430**	**100.399.829**	**3**	**0**

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

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 N° 39.230 del 29 de julio de 2009, se establecen los siguientes principios y procedimientos para calcular el grado de adecuación patrimonial:

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

  Asimismo, a través de las circulares SIB-II-GGR-GNP-10189 de fecha 07 de abril y SIB-II-GGR-GNP-34903 del 30 de diciembre de 2016, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) otorga excepción regulatoria para determinar el Índice de Adecuación de Patrimonio Contable", previsto en el artículo 6 de la citada Resolución N° 305.09, en los términos siguientes:

  SIB-II-GGR-GNP-10189

  a) Excluir del Activo Total, según la definición contemplada en el artículo 2 de la referida Resolución, el saldo de las siguientes partidas:

  — Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela.

  — Colocaciones en el Banco Central de Venezuela.

  — Disponibilidades de la Institución bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal).

  — Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA).

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

  — Provisión genérica para cartera de crédito y microcréditos

  — Provisión anticíclica para cartera de crédito y microcréditos

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

  SIB-II-GGR-GNP-34903

  — Se deducirá del Activo Total el saldo correspondiente a los "Efectos de Cobro Inmediato", así como, la variación mensual que experimente la subcuenta 111.01 "Efectivo" del Rubro 110.00 "Disponibilidades" del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.

A los efectos de la variación mensual antes indicada, se considerará el saldo en la referida subcuenta 111.01 "Billetes y Monedas" al cierre de noviembre de 2016.

- **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%).

  Igualmente, mediante las circulares SIB-II-GGR-GNP-12738 de fecha 27 de abril y SIB-II-GGR-GNP-34903 del 30 de diciembre de 2016, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), otorga excepción regulatoria para determinar el Índice de Adecuación de Patrimonio Total", previsto en el artículo 4 de la Resolución N° 305.09, antes identificada, de acuerdo a lo siguiente:

  SIB-II-GGR-GNP-12738

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

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

  SIB-II-GGR-GNP-34903

  Los "Efectos de Cobro Inmediato" excepcionalmente computarán como partidas con ponderación de riesgo de cero por ciento (0%).

  Cabe destacar, que las excepciones relativas a la circular SIB-II-GGR-GNP-34903 serán aplicables para los Indicadores correspondientes al cierre del 31 de diciembre de 2016.

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

  En función a la disposición planteada y con base a los resultados obtenidos en Diciembre y Junio de 2016, los porcentajes alcanzados son:

DESCRIPCIÓN	Dic. 2016	Jun. 2016
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,98%	12,38%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	12,39%	14,84%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	12,39%	14,84%

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre de diciembre de 2016, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 358 puntos de atención (Agencia, Taquillas y Banesco Express)
- 109.652 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS WEB)
- 1.434 Cajeros Automáticos (885 Monofuncionales y 549 Multifuncionales)
- 313 Corresponsales No Bancarios

Informe Del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2016 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.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Principales Indicadores Financieros	DIC. 16	JUN. 16	DIC. 15	JUN. 15
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	10,98%	12,38%	10,13%	10,18%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	961,64%	449,22%	450,04%	453,08%
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,50%	2,56%	2,72%	2,78%
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Créditos Bruta	0,14%	0,17%	0,12%	0,41%
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	8,45%	7,93%	5,41%	4,80%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	38,07%	39,11%	27,98%	26,66%
4. Rentabilidad *				
Resultado Neto / Activo Promedio	4,21%	3,21%	4,42%	4,29%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	69,45%	46,19%	60,40%	56,58%
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	47,17%	30,26%	29,81%	34,60%
(Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	51,58%	38,08%	39,00%	42,52%

** Anualizados, calculados en base a saldo promedio*

Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial Número 40.557, publicada en fecha 08 de diciembre 2014; así como, la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en adelante SUDEBAN), publicada en fecha 27 de agosto 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 064.14 referida a las "Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario", presentamos el resumen de la gestión, trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., durante el período comprendido entre el 01 de julio 2016 y el 31 de diciembre 2016, el cual se presentó para la consideración del Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, según lo establecido y aprobado en el Plan Operativo de Auditoría Interna definido para el año 2016.

Banesco Banco Universal, C.A. posee una Unidad de Auditoría Interna, la cual tiene independencia suficiente para cumplir sus funciones de manera efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades necesarias para el logro de sus objetivos. El Vicepresidente Ejecutivo de Auditoría Interna del Banco, es el Auditor Interno, responsable del área de Auditoría Interna, y el personal a su cargo, adscrito a la Unidad de Auditoría Interna reportan funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco.

La Unidad cuenta con un Estatuto de la Función de Auditoría Interna, el cual es revisado periódicamente y en éste se definen los Principios, Normas y Atributos del Auditor Interno, Política de Aseguramiento de la Actividad de Auditoría Interna, Manuales de Políticas y Normas de Auditoría Interna y Actividad de Auditoría Interna, así como instructivos de trabajo, los cuales se encuentran definidos de manera concordante con las Normas Nacionales e Internacionales de Auditoría Interna y con los estándares establecidos en la Institución. De existir cambios de importancia, regulatorio o de funcionalidad se somete a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación y a Junta Directiva.

La metodología aplicada por Auditoría Interna para el desarrollo del plan de auditoría basado en los procesos de gestión de riesgo se realizó considerando los siguientes criterios:

- El Plan Operativo de Auditoría Interna fue aprobado por el Comité de Auditoría y elevado a la Junta Directiva para su ratificación, y sobre el mismo se han realizado y suministrado 5 (cinco) reportes de avances periódicos a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría (periodicidad mensual) y al Comité Integral de Riesgo (periodicidad semestral).
- Se consideraron las normas establecidas por SUDEBAN, así como las regulaciones vigentes de la actividad bancaria y las prácticas de Supervisión Internacionales.
- La gestión de Auditoría se orientó principalmente a la revisión de los Procesos basados en riesgos de las áreas Centrales Administrativas y Operativas, Bancas y Red de Agencias, Tecnología de la Información y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (en adelante PCLC/FT), de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Auditoría 2016 Segundo Semestre.
- Aplicación de pruebas de auditoría para la evaluación de exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas/preventivas sustentadas en estrategias, verificación del Ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento, lo cual contribuye al mejoramiento de la efectividad y la eficiencia de las áreas de Banesco Banco Universal, C.A., proporcionando perspectivas y orientaciones sobre la base de análisis y evaluación de su información y procesos.

Para el segundo semestre 2016, se efectuaron revisiones con las coberturas establecidas en el Plan Operativo de Auditoría Interna, entre cuyos aspectos resaltan los siguientes:

—Calificación de la eficacia del ambiente de control interno, al evaluar los distintos aspectos que involucran la actualización, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la Institución, el marco de gestión de riesgo, la efectividad de los controles internos y la eficiencia y productividad de los recursos.

—Revisión y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria y en especial, lo establecido en la Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, otras resoluciones, circulares y oficios emanados por SUDEBAN, así como otras regulaciones vigentes relacionadas con la actividad bancaria aplicables en las revisiones efectuadas.

—Verificación de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Bancos de SUDEBAN, en los saldos que conforman las cifras presentadas en los estados financieros de Banesco.

—Programa Anual de Seguimiento Evaluación y Control en materia del Cumplimiento de los aspectos contenidos en la Regulación vigente para el tratamiento de los Riesgos de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Riesgo Integral y Riesgo Tecnológico.

—Seguimiento de los Procesos de Administración Integral de Riesgo y Riesgo Tecnológico; así como, pruebas para validar el cierre de las brechas identificadas en análisis del Ente Regulador, Riesgo Operativo, Auditoría Interna y Auditoría Externa.

—Se dio cumplimiento a auditorías especiales, relacionadas con la certificación de procesos evaluados por el Organismo Regulador en inspecciones efectuadas por SUDEBAN o a solicitudes emanadas del Comité de Auditoría.

—Para el cierre del segundo semestre de la Programación 2016, Auditoría Interna, concluyó:

Clase de Auditoría	Programado
Auditorías Programadas culminadas	33
Auditorías No Programadas	5
Total	**38**

Durante este semestre se dio cumplimiento a auditorías especiales, relacionadas con la certificación de procesos evaluados por el Organismo Regulador en inspecciones efectuadas por SUDEBAN o a solicitudes emanadas del Comité de Auditoría.

Así mismo, se realizó auditoría en la Unidad Administración de Riesgo Integral, corroborando que Banesco ha materializado sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la Resolución 136.03 de SUDEBAN, para una adecuada Administración de Riesgos; adicionalmente, se ha venido incorporando el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los diversos riesgos asumidos, así como el desarrollo de políticas contempladas en la mencionada norma, e igualmente se han venido efectuando las adecuaciones necesarias para cumplir con la Resolución 136.15.

En atención a la Resolución 119-10 de SUDEBAN, en materia de PCLC/FT, se han realizado actividades de auditoría y verificación de cumplimiento a lo establecido en las Normativas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por SUDEBAN, con alcance de revisión a la fecha en áreas de riesgo (Crédito, Agencias y Empleados). Con base en el trabajo realizado, concluimos que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

En materia de Tecnología de la Información, se efectuó seguimiento a los Informes de Inspección de Riesgo Tecnológico reportados por SUDEBAN, Auditoría Externa e Interna; así como, a los siguientes procesos, aplicativos y componentes, comunicaciones, enlaces e interfaces de: Auditoría Sistema Cetys y Plan de Contingencia y Continuidad Tecnológica, de acuerdo al programa de simulacros realizado en el segundo semestre 2016.

En cuanto a la aplicación del Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, la Unidad se ha adaptado a factores específicos del entorno legal, regulatorio, cultural y expectativas de las partes interesadas. En este sentido y de acuerdo con las Normas regulatorias vigentes en el país y las mejores prácticas de Auditoría Interna en materia de Aseguramiento, Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna para atender los requerimientos de SUDEBAN, en relación a la actividad que desempeña Auditoría Interna.

Las actividades desarrolladas por Auditoría Interna, fueron definidas tomando en consideración las normas establecidas en las regulaciones vigentes, contemplando los principios de objetividad e independencia de la Función de Auditoría Interna.

En cuanto a la autoevaluación de control interno, se realizó durante este semestre la que corresponde al año 2016, obteniendo como resultado 76 puntos que la ubica en el nivel Diestro.

De las revisiones efectuadas a los controles internos de las Unidades y procesos de Banesco Banco Universal, C.A. durante el segundo semestre de 2016, se obtuvo una Calificación Promedio de 2,01 MÍNIMO REQUERIDO; por lo que en base a estos resultados, se observó adecuada formulación de políticas y procesos para que Banesco Banco Universal, C.A. opere:

- Conforme a las estrategias definidas por la Alta Dirección contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, procurando un uso eficiente.
- Adecuada toma de decisiones y una confiable y transparente revelación de la información a su Junta Directiva, a los accionistas, trabajadores, clientes, a las autoridades competentes y al público en general (a todos los grupos de interés), para lo cual se deberá contar con sistemas de información de la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.
- Identificación, evaluación y monitoreo de riesgos, para mantener control efectivo y disminución de pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.
- Concordancia de los procesos operativos con lo establecido por la Dirección Ejecutiva y evaluados de forma permanente, para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna y eficaz.
- Cumplimiento de la normativa regulatoria vigente y las políticas y procedimientos internos establecidos por la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva.
- Conciencia sobre riesgo, adecuado Gobierno Corporativo y supervisión continúa y oportuna, lo que garantiza la integridad y valores éticos, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la Administración y actividades de control relativas a Políticas y Procedimientos.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que la eficiencia y eficacia en el manejo del Sistema de Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A. mantiene una seguridad razonable.

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 Particular

Fecha	Circulares
	ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
01/07/16	**SIB-II-GGR-GA-19313.** Autorización de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2015.
13/07/16	**SIB-II-GGR-GA-19929.** Autorización de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2015.
19/09/16	**SIB-II-CCD-25376.** Consideraciones relativas al desempeño del Banco en materia de carteras dirigidas, con ocasión a los recaudos presentados para la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de septiembre de 2016.
28/10/16	**SIB-II-GGR-GA-29120.** Autorización de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2016.
01/11/16	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-29596.** Autorización de los acuerdos adoptados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2016.
09/11/16	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-30313.** Consideraciones al informe explicativo de los acuerdos adoptados por la declaración de dividendos aprobados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2016.
17/11//16	**SIB-II-GGIR-GSRB-31251.** Observaciones derivadas del Informe Especial de los Estados Financieros auditados al 30 de junio de 2016, en el cual se incluye el grado de cumplimiento de acuerdo a la Resolución No. 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", con ocasión a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 28 de septiembre de 2016.
28/12/16	**SIB-II-GGR-GA-34596.** Consideraciones a las postulaciones de los miembros de la Junta Directiva realizadas en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de septiembre de 2016.

Fecha	Oficios
	VISITAS DE INSPECCIÓN
07/07/16	**SIB-II-CCSB-19423.** Resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario correspondiente al Segundo Semestre del año 2015.
30/08/16	**SIB-II-CCSB-24286.** Visita de Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario.
17/11/16	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-31186.** Seguimiento de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección General con fecha de corte al 31 de diciembre de 2015, relativas a la clasificación de los créditos bajo la modalidad de vehículo y el registro de garantías hipotecarias.
21/11/16	**SIB-II-GGIR-GSRB-31548.** Seguimiento a los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial al corte del 30 de junio de 2015, la cual tuvo como objetivo la evaluación del cumplimiento de la Resolución No. 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
02/12/16	**SIB-II-GGIR-GRT-33039.** Visita de Inspección Especial dirigida a revisar y evaluar las actividades relacionadas con los elementos de tecnología y sistemas del Banco.
	Otros
19/09/16	**SIB-II-CCSB-25349.** Consideraciones al Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario correspondiente al primer semestre de 2016.
30/09/16	**SIB-DSB-UNIF-26256.** Consideraciones al Informe semestral sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, emitido por los Auditores Externos y al Informe de Gestión de Auditora Interna, ambos para el semestre finalizado al 30 de junio de 2016.
13/10/16	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-27407**. El Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN) emitió su opinión favorable en lo concerniente a las acciones mantenidas por el Banco en la compañía anónima Operadora de Tarjetas de Crédito y Débito Proyecto Conexus, C.A., por considerar que es una empresa instrumental necesaria para una mejor realización de operaciones bancarias.

Normativa de Carácter General

Fecha	Circulares
01/07/16	**SIB-DSB-CJ-OD-19509.** Se reactivan los productos o servicios mediante los cuales se permite el retiro en efectivo a través de las tarjetas de débito.
15/07/16	**SIB-II-GGR-GNP-19251.** Pago de la cuota de contribución que deben efectuar las instituciones sometidas a la supervisión y control de la SUDEBAN.
08/08/16	**SIB-II-GGR-GNP-19447.** Normas relativas a la aplicación de los beneficios netos originados por las operaciones cambiarias que realizan las instituciones bancarias en los mercados alternativos con tipo de cambio complementario flotante de mercado.
11/08/16	**SIB-II-GSRB-GGR-GNP-GIDE-22809.** Manual de Especificaciones Técnicas AT28 Liquidez, cuya transmisión debe efectuarse a partir del cierre de la primera semana del mes de enero de 2017
30/08/16	**SIB-II-GGR-GNP-24166.** Ratificación de Normas de Seguridad Bancaria.
09/09/16	**SIB-II-GGR-GNP-24952.** Cumplimiento de las Disposiciones Previstas en el Convenio Cambiario N° 36; así como las disposiciones descritas en la Resolución N° 019, emitida por el Ministerio del Poder Popular de Turismo, en el cual se establece entre otros aspectos, la obligación de las Instituciones Bancarias de solicitar la "Constancia de prestador de servicios turísticos a los fines cambiarios".
21/09/16	**SIB-II-GGR-GNP-25587.** "Supensión de la aplicación de los literales b), d) y g) del artículo 5 de la Resolución N° 033.14 de fecha 14 de marzo de 2014, contentiva a las "Normas que regulan a los Corresponsales no Bancarios".
21/10/16	**SIB-II-GGR-GNP-28283.** "Certificados de Participación Bandes Agrícola 2017"
28/10/16	**SIB-II-GGR-GNP-29257.** Modificación de las Normas para unificar la información mostrada en las pantallas de los cajeros automáticos.
30/12/16	**SIB-II-GGR-GNP-34902.** Se instruye que toda suspensión de las operaciones habituales del Banco que pudieran restringir la relación con sus clientes o limitar el acceso al sistema bancario, debe ser autorizada previamente por la SUDEBAN.

Información de Interés Para Los Accionistas

Banesco
Contigo

Convocatorias

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 30 de marzo de 2017, 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: Aprobar los Estados Financieros dictaminados por contadores públicos independientes, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2016, con vista al informe de la Junta Directiva y de los Comisarios.

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

TERCERO: Elección del auditor externo del Banco, a los fines de su designación para el período que inicia el 1° de enero de 2017.

CUARTO: Designar al Comisario Principal y a su Suplente, y fijar su remuneración.

QUINTO: Designar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario y a su Suplente.

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, están disponibles en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D" del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 03 de marzo de 2017.

RIF: J07013380-5

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 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A. a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 30 de marzo de 2017, a las 8:30 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el Piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de considerar los siguientes puntos:

PRIMERO: Reducir el Capital Social del Banco en Un Millón Cuatrocientos Mil Bolívares (Bs.1.400.000,00), a consecuencia del rescate de ciento cuarenta mil (140.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisión 2008–I y emisión 2008–II.

SEGUNDO: Incrementar el Capital Social en la cantidad de Un Millón Cuatrocientos Mil Bolívares (Bs.1.400.000,00), mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones comunes.

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

Por la Junta Directiva,

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

Presidente

NOTA: Los documentos a que se refiere esta convocatoria, están disponibles en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el Piso 3, cuadrante "D" del Edificio "Ciudad Banesco".

Caracas, 03 de marzo de 2017.

RIF: J07013380-5

Informe de Gobierno Corporativo

Banesco Banco Universal, C.A.

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

Asamblea de Accionistas

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

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijarles sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal y su Suplente y fijarles sus remuneraciones; iv) Nombrar uno o varios consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva; v) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; vi) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vii) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; viii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; ix) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; x) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

Junta Directiva

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

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones, Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, también 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 que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la Institución; iv) Emitir opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna que incluya la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de prevención de la legitimación de capitales; v) Conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la Institución; vi) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas por la Ley, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva. Asimismo, corresponde a la Junta Directiva las atribuciones descritas en los Estatutos Sociales del Banco.

Presidente de la Junta Directiva

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

Presidente Ejecutivo

Es el encargado de la conducción, gestión y operación diaria de los negocios y servicios internos del Banco, así como la administración, vigilancia y control de sus negocios, su contabilidad, estados financieros, inventario y cuentas. Asimismo, tiene la facultad de supervisar, controlar y coordinar las actividades y tareas asignadas a cada una de las direcciones ejecutivas; preside los comités de dirección ejecutiva del Banco y lo representa ante terceros en aquellos asuntos no judiciales, pudiendo celebrar en su nombre y representación, contratos, acuerdos y convenios.

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

Comité de Auditoría

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

Comité de Riesgo

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

Comités de Crédito

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

Comité de Tecnología

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

Comité de Prevención contra Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

Comité de Ética

Su principal función es garantizar la adecuada recepción, análisis, evaluación resolución de denuncias, inquietudes y temas que puedan estar afectando el cumplimiento de las normas sobre los valores éticos establecidos en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, y hechos que afecten la integridad e imagen del Banco.

Auditor Interno

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, es el responsable de velar que 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 brecha que pudiera presentarse.

Oficial de Cumplimiento

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

Entre sus funciones están: ejercer la presidencia del Comité de Prevención y Control de LC/FT; coordinar, supervisar y administrar el programa de cumplimiento contra LC/FT, así como, vigilar la aplicación de toda la normativa dictada para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; diseñar conjuntamente con el Comité y la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo el Plan Operativo Anual de Prevención y Control de LC/FT.

Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco

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

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

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

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

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

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

Informe del Comisario

Banesco Banco Universal, C.A. • Semestre terminado el 31 de diciembre de 2016

A los Accionistas y la Junta Directiva de
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

En mi carácter de Comisario Principal de Banesco Banco Universal, C.A., designada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 30 de marzo de 2016, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales del Banco, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplo con informarles que he examinado el balance general al 31 de diciembre de 2016, y los estados conexos de resultados y aplicación del resultado neto, de cambios en el patrimonio, y de los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado; adjuntos al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) emitidos en fecha 15 de febrero de 2017, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2016, asistí en mi carácter de Comisarios a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, ambas celebradas en fecha 28 de septiembre de 2016.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de la preparación y presentación confiable de estos estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), las cuales difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General (VEN-NIF). Asimismo, la Gerencia de Banesco Banco Universal, C.A., es responsable de establecer los controles internos que consideren necesarios para que tales estados financieros estén libres de declaraciones materiales equivocadas debido a fraudes o errores, seleccionar y aplicar las políticas contables adecuadas, y realizar estimaciones contables que sean razonables, de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

La responsabilidad de los contadores públicos independientes, es expresar una opinión acerca de estos estados financieros con base en sus auditorías. Ellos efectuaron sus auditorías de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplan con requerimientos éticos y que planifiquen y ejecuten sus exámenes para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para la obtención de evidencia relacionada con los montos y revelaciones presentadas en los estados financieros.

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, e incluyen la evaluación de los riesgos de distorsiones materiales en los estados financieros debido a fraude o error. Al evaluar los riesgos el auditor considera los controles internos importantes que utiliza Banesco Banco Universal, C.A., para la preparación y presentación de estados financieros confiables con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, no siendo el propósito opinar sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia; así como, la presentación en conjunto de los estados financieros. Los contadores públicos independientes del Banco, consideran que la evidencia de auditoría que obtuvieron durante su revisión es suficiente, apropiada y proporciona una base razonable para sustentar su opinión.

Responsabilidades del Comisario

Mi responsabilidad es emitir una recomendación sobre estos estados financieros con base a mi revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideré necesario en las circunstancias, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar, que tanto mi revisión como los juicios y opiniones que emito en este informe sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2016, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International) de fecha 15 de febrero de 2017, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2016, los resultados de sus operaciones y los flujos del efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, razón por la cual y con base en el alcance de mi revisión, según se expresa en el párrafo anterior, me permito recomendar su aprobación.

Base Contable

Banesco Banco Universal, C.A., presenta sus estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), las cuales difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General, según se explica en la Nota 2 a los estados financieros del informe de los contadores públicos independientes. Los estados financieros que acompañan el informe de los contadores públicos independientes, fueron preparados con el propósito de cumplir con las normas y prácticas establecidas por dicho organismo y no con la finalidad de estar presentados de Conformidad con Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela VEN-NIF.

Otras Materias a ser Informadas

Con base en la evaluación de la Cartera de Créditos, Intereses y Comisiones por Cobrar y Otros Activos al 31 de diciembre de 2016, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes de fecha 15 de febrero de 2017, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, las siguientes provisiones al 31 de diciembre de 2016 son, en mi opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario:

Provisión para Cartera de Créditos	24.448.154.916
Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros	298.839.765
Provisión para Otros Activos	365.377.921

El Banco ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular Nº HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, actualmente Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, conforme lo establece la Circular Nº HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

Los dividendos decretados y los apartados estatutarios, están dentro y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia.

Durante el período examinado no he recibido denuncia alguna por parte de ningún accionista y tampoco he sido informado por alguno de ellos de la existencia de circunstancias que a mi juicio debiliten o tengan el potencial de debilitar, la condición financiera de la Institución.

Con base en lo antes expuesto, recomiendo 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 2016, presentados por la Junta Directiva, así como, su gestión administrativa.

Carolina A. Arellano Suárez
Comisario Principal
C.P.C. 44.795

Caracas, 16 de febrero de 2017

Capital Humano

Desarrollo de Talento y Capacitación

Orientados a la mejora continua de todos los Ciudadanos Banesco, durante el segundo semestre de 2016 se desarrollaron acciones de formación que permitieron mantener actualizados de manera permanente a todos nuestros colaboradores frente a los cambios tecnológicos, proporcionándoles información sobre la aplicación de las nuevas tendencias en procesos de aprendizaje, así como potenciando su visión integral en cuanto a conocimientos técnicos, desarrollo de competencias claves; con el fin de que desempeñen eficientemente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad.

Se impartieron 443.600 horas/hombre de formación. La distribución estuvo representada por 155.260 horas virtuales y 288.340 horas presenciales. Se desarrollaron actividades de formación presencial enfocadas en áreas claves del negocio, tales como Crédito, Ventas, Técnicas de Comunicación y Negociación Efectiva, así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos, entre las cuales se dictó el VII Taller de Gestión Efectiva de la Gerencia, se participó en los eventos Potenciando el Desempeño Supervisorio, Coaching Transformacional, así como en los Foros de Perspectivas Generacionales de Liderazgo, Módulos III, IV y V del Programa Líder Banesco, Talleres relacionados a Innovación, Orientación al Servicio, Imagen Protocolo Organizacional.

Se impartieron las actividades de conocimiento bancario asociadas a Especializaciones en Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de acuerdo a áreas sensibles de riesgo. Para dar cumplimiento a lo establecido en la LOPCYMAT, se crearon alianzas con proveedores expertos, para implementar Teatro-Foros en materia de Seguridad y Salud Laboral.

Participamos activamente en el cumplimiento de Ley formando a 305 Aprendices INCES, de los cuales 120 se encuentran en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada a nivel nacional, y 185 aprendices en Fase Práctica.

Este año la Banca Comunitaria (BCB), participó en la iniciativa de integración y estandarización de los procesos y roles de ventas. Se realizaron certificaciones en programas de microcrédito y operativas, así como talleres de Integración, Liderazgo y Comunicación a colaboradores de Huella Banesco, Agentes Culturales, Programa Avanzado de Auditoría (PABAI), Programa Jóvenes Talento y Programa de Crédito.

Al cierre de 2016 se ejecutaron actividades de Capacitación y Formación con los siguientes resultados:

- 443.600 horas/hombre en acciones de Capacitación y Desarrollo, de las cuales 155.260 horas/hombre fueron ejecutadas mediante formación presencial y 288.340 horas/hombre correspondieron a formación virtual.
- 18.417 participaciones en actividades formativas presenciales y 26.297 virtuales.
- 6.430 trabajadores asistieron al menos a una actividad de formación presencial, lo que representa la atención al 75% de la plantilla activa al cierre de diciembre 2016.
- 9.062 trabajadores han desarrollado su Formación Virtual, realizando al menos un curso bajo la plataforma de SAP en la Nube.

Calidad de Vida

Durante el segundo semestre de 2016 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir a mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer un mejor uso del tiempo libre, propiciando espacios para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano Banesco y sus familiares. Entre las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

Actividades Deportivas, Recreativas y de Prevención contra el consumo de alcohol, tabacos y otras drogas

- **Actividades de Tonificación:** Ejecutadas en Caracas, a través de diferentes estilos, como la bailoterapia, glutap, yoga, taebo, entre otros.
- **Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas:** Realizados en Caracas, mediante prácticas de softbol, voleibol y futbol-sala.
- **Club de Corredores Banesco:** En el segundo semestre contamos con 1.761 participaciones.
- **Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco:** Se reforzaron los Valores de la empresa y las habilidades para la vida, sumando 2.179 participaciones.
- **Jornadas Familiares:** Realizadas en Barquisimeto, Maracaibo, Valencia, Punto Fijo, Caracas, Mérida y Puerto La Cruz, en las cuales los trabajadores junto a sus familiares

disfrutaron de actividades recreativas, preventivas contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas. Se incluyó en estas actividades la entrega de Reconocimientos por años de servicio para aquellos empleados entre 5 y 45 años de antigüedad.

- **Actividad de Turismo Social**: Enmarcada en el Programa Recreativo-Laboral dirigido a los Ciudadanos Banesco junto a sus familiares, se realizaron 2 actividades atendiendo a 1.806 personas.

Actividades Culturales

- **Teatro/Presentación de Obras:** Durante el segundo semestre se realizó la presentación de la obra Canción de Navidad, en la cual participaron los trabajadores con sus hijos.
- **Charlas Tipo TED (Tecnología, Entretenimiento y Diseño):** Se ejecutaron 5 charlas enmarcadas en tópicos de interés para los trabajadores, como por ejemplo: Desarrollo de Jóvenes, Bienestar para la Mujer, Nutrición, entre otros.
- **Actividades Voluntariado:** Entre las más relevantes desarrolladas durante el segundo semestre del año 2016, se encuentran: La participación en el Día Mundial de Playas en los Estados Carabobo y Vargas, el apoyo en diferentes actividades ejecutadas con nuestro Socio Social Fundana y a nivel interno se contó con el voluntariado para actividades recreativas, protocolo en eventos y participación en la obra de teatro Canción de Navidad.

Beneficios Contractuales

- **Póliza HCM:** La salud de los colaboradores de Banesco y sus familiares es una prioridad, es por ello que durante el segundo semestre 2016 se realizaron diferentes acciones en pro de mejorar la cobertura y servicios, Renovando las Pólizas HCM 2016–2017, aumentando las coberturas en las pólizas básica y de exceso. Se incorporaron nuevos beneficios para el grupo familiar; se reforzó la estrategia comunicacional sobre el uso, beneficios, teléfonos de emergencia y contingencias; red de clínicas concertadas para los colaboradores de Banesco.
- **TDC Estudiantil:** Para contribuir con el bienestar de la gran familia Banesco, la Junta Directiva anunció el 15 de julio la asignación de la Tarjeta de Crédito Estudiantil al 0% de interés para la adquisición de los útiles escolares, el pago de matrícula e inscripción de sus colaboradores e hijos que estén cursando estudios.
- **Mi Primera TDC:** Durante el segundo semestre 2016 se llevó a cabo la segunda entrega de la Primera TDC Banesco para los colaboradores con una antigüedad mayor a 4 meses; a una tasa preferencial para el cálculo de los intereses de tarjetas de créditos.
- **Contribución de Juguetes:** Banesco presente en todo momento, incluso para los más pequeños de la casa, en el mes de octubre 2016 hizo llegar a los colaboradores la contribución de juguetes para los hijos hasta 12 años.
- **Beneficio de Alimentación:** Banesco, como Organización socialmente responsable, hizo los ajustes necesarios en la base de cálculo del Beneficio de Alimentación para todos los colaboradores de acuerdo a lo establecido por el Ejecutivo Nacional.

Salud

Como parte de la RSE de Banesco, el Servicio Médico ha ejecutado durante el segundo semestre del año 2016, más de 12.000 acciones individuales dirigidas a prevenir enfermedades en los trabajadores.

Se han realizado jornadas preventivas de termo-nebulización, charlas de buena alimentación, información a través de las comunicaciones internas sobre diversos tópicos, tales como almacenamiento correcto del agua, cómo combatir el zancudo transmisor del Zika, entre otros. Además se realizaron jornadas de despistaje de cáncer de piel, despistaje de acné tanto juvenil como de adulto, jornada de hipertensión arterial, dislipidemias, cáncer de mama, despistaje de diabetes, controles ecográficos, entre otros.

Se realizaron cursos de primeros auxilios, con 20 horas de duración y con entrega de certificado, impartido a los brigadistas de Banesco. 4 Charlas de sensibilización para la inclusión de personas con discapacidad dirigidas a los Ciudadanos Banesco, en alianza con el ente regulador CONAPDIS.

Responsabilidad Social Empresarial

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial y apalancados en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés, cerramos el año 2016 con una inversión social de Bs. 2,24 millardos. De este monto, se destinaron Bs. 1,93 millardos (86%) para beneficio de los Ciudadanos Banesco y sus familias, mientras que Bs. 304,53 (14%) se asignaron a proyectos sociales para las comunidades que son desarrollados de la mano con nuestros Socios y Aliados Sociales.

Entre los proyectos más importantes de la dimensión externa de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial desarrollados en este período, tenemos:

Presupuestos Participativos

Durante el segundo semestre de 2016, mantuvimos nuestra política de acercamiento a las comunidades en las que tenemos presencia. En esta ocasión ampliamos la ejecución del Presupuesto Participativo, programa que ejecuta Banesco desde 2008, e incorporamos a la ciudad de Mérida. Durante este año llevamos esta iniciativa a los estados Zulia, Nueva Esparta, Mérida y Distrito Capital.

En concreto, invertimos 3,99 millones de bolívares en 18 proyectos que beneficiarán a niños, niñas y adolescentes de bajos recursos que habitan en esas regiones.

Programa de Formación de Microempresarios

El curso ha graduado a 48.321 personas en ocho años de existencia. Los participantes han recibido herramientas gerenciales y tecnológicas que les permiten mejorar sus negocios o poner en marcha su emprendimiento. Al cierre de 2016, graduamos a 17.147 emprendedores en el Programa de Formación de Microempresarios.

El Programa, que forma parte de la política de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco en alianza con instituciones como el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT); Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC); CorpoULA; la Asociación de Promoción de la Educación Popular (APEP); Fundación Social; Fe y Alegría; Universidad Corporativa SIGO (UCS); Negocio PYME; Superatec; la Asociación de Trabajadores Emprendedores, Microempresarios (ATRAEM) y la Asociación Civil Por la Caracas Posible, entre otras.

Educación

IESA

Durante el año 2016 fortalecimos nuestra relación con el Instituto de Estudios Superiores (IESA). En esta oportunidad participamos en la remodelación de una de sus aulas, la cual será utilizada para brindar un mejor servicio a los estudiantes que cursan postgrados y formación ejecutiva en esta Institución. Esta sala estará dotada con los equipos de más alta tecnología. La inversión en este proyecto fue de Bs. 71.728.834,39.

Autoridades de Banesco Banco Universal, junto a Francisco José Virtuoso s.j., rector de la UCAB, al momento de la firma.

Programa Nacional de Becas Banesco

Para continuar contribuyendo con la educación profesional de los jóvenes venezolanos, Banesco presentó su Programa Nacional de Becas Universitarias. El primer grupo de beneficiarios pertenece a la Universidad Católica Andrés Bello, casa de estudios en la cual Banesco realizó una inversión de más de 20 millones de bolívares para becar a más de 100 estudiantes de la UCAB - Caracas y 30 de la UCAB – Guayana, con la intención de cubrir en su totalidad los costos de la matrícula semestral de cada estudiante beneficiado.

Salud

Senosayuda

Para conmemorar el Día Mundial del Cáncer de Mama apoyamos a Senosayuda con Bs. 1.000.000,00 para sus programas de prevención y donación de mamografías a mujeres de escasos recursos.

Fondo Editorial

Como parte de nuestra oferta editorial sumamos un nuevo título al Fondo Editorial Banesco. Se trata del libro *Nuevo País de las Letras,* que forma parte de la Colección *Rostros del Futuro* y que es un ejercicio narrativo y testimonial en el que 34 autores venezolanos, todos nacidos en los años 80, se confiesan y dan cuenta de lo que los desvela.

En la obra han participado 136 profesionales de la literatura y la comunicación. A los 34 autores seleccionados se suman 34 periodistas y 34 fotógrafos, que han sido los responsables de las magníficas entrevistas compiladas y de los retratos que revelan la escena de trabajo de los autores. Además se contó con 34 mentores o autores consagrados que compartieron sus juicios sobre los escritores entrevistados. La obra fue compilada por Antonio López Ortega.

Redes Sociales

Al cierre de 2016, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de 1.063.734 seguidores en nuestras cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, YouTube y Linkedin, lo que equivale a un incremento de 19,2% en comparación con los números de diciembre de 2015. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real, además de disponer de un blog.

Banesco Banco Universal, atendió 16.101 casos referidos a sus productos y servicios a través de sus redes sociales. De los casos atendidos, 51% de los casos correspondieron a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 49% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a su presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios de redes sociales, al alcanzar 636.894 seguidores a diciembre de 2016. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, la cuenta ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook sumó 257.541 seguidores, mientras que en Instagram alcanzó los 78.137 seguidores el año pasado. Los videos colocados en el canal de YouTube "Banesco en Imágenes", registran más de 3,3 millones de reproducciones, además de sumar 7.052 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2016, el Blog.banesco.com estrenó nueva imagen y superó los 5.750.416 millones de visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.

Entre las actividades realizadas en 2016 a través de sus redes sociales, Banesco llevó a cabo la 3a edición de su Concurso de Fotografía Móvil en Instagram, dedicada a los "Retratos de Venezuela", con una novedosa variante de temáticas mensuales que captaron las diferentes facetas de los venezolanos.

Mercadeo e Innovación

Nuestros Clientes Disfrutaron de Reintegros de Sus Pagos Mínimos al Pagar Puntualmente Sus Tarjetas

A partir de junio dimos a nuestros tarjetahabientes la oportunidad de seguir ganando reintegros del pago mínimo de su tarjeta de crédito al pagar puntualmente con la promoción "Estás a un Segundo de Ganar", realizando durante el segundo semestre dos ediciones de la promoción, participando por reintegros mensuales de su pago mínimo por montos de hasta Bs. 20.000 cada uno, aquellos clientes con tarjetas de crédito Banesco Visa, MasterCard, American Express, Sambil y Locatel, que realizaron puntualmente el pago de su tarjeta de crédito durante el período de ambas promociones.

Se realizó una campaña masiva para comunicar la promoción a través de televisión, radio, redes sociales y Banesco.com.

Premiamos a Nuestros Clientes por Usar Los Canales Electrónicos Con la Cuenta Corriente Premiada

Iniciando en agosto y hasta octubre, se realizó la Promoción Cuenta Corriente Premiada, con la que los clientes tuvieron la oportunidad de participar por más de 120 premios.

Se premiaron 100 transferencias mensuales entre los clientes, quienes por cada transferencia de Bs. 5.000 acumularon cupones para participar en un sorteo mensual y en un gran sorteo final en el que optaron por un premio de Bs. 500.000.

Fue impulsada mediante una campaña de radio, Banesco.com y redes sociales.

Los Niños Venezolanos Pintaron la Navidad en la Torre Banesco

Para finalizar el año hicimos un llamado a todos los niños de Venezuela para convertirse en los protagonistas de la Navidad y que nos mostraran cómo ve la Navidad el niño venezolano. Durante la primera semana del mes de noviembre invitamos a todos los niños con edades comprendidas entre 4 y 12 años a enviar un dibujo hecho a mano alzada en el que expresaran lo que significaba para ellos la Navidad.

El concurso al que llamamos ¡Pinta la Navidad! obtuvo una participación masiva y luego de una semana de deliberación nuestro jurado de expertos dio a conocer los finalistas del

concurso, quienes fueron invitados a Caracas para develar los ganadores. Barinas, Valencia, Maracaibo, Caracas, Guarenas, Los Teques, Maracay y Palo Negro son las ciudades desde donde nos visitaron nuestros finalistas, quienes con sus dibujos sorprendieron a todo el jurado; Esthephanny Correa, nuestra gran ganadora, vino a Caracas desde Guasipati, Edo. Bolívar, para develar ante compañeros y jurado su obra de arte, con la que vestimos la Torre Banesco El Rosal durante el mes de diciembre por haber ganado el primer premio del concurso, mientras que con los otros dibujos ganadores diseñamos las Tarjetas de Navidad Banesco y todos los mensajes que se publicaron para enviar nuestros deseos de unión, paz y prosperidad a las familias venezolanas.

Más de 5.000 Ganadores por Pasar su Tarjeta por un Punto de Venta Banesco en Navidad

A partir de octubre se realizó la campaña "Una Parranda de Premios", para dar continuidad a los beneficios ofrecidos a los tarjetahabientes a través del Programa Permanente Ticket Premiado, que viene desarrollando Banesco desde hace más de 9 años. Durante el último trimestre del año se favoreció a más de 5.000 tarjetahabientes a quienes sus compras le salieron totalmente gratis, de forma instantánea, al solicitar que pasaran sus tarjetas de crédito y débito por los Puntos de Venta Banesco.

Gestión del Negocio

Segmentos

Durante el semestre, el enfoque estratégico para impulsar la vinculación de los clientes con el Banco, estuvo enfocado en la colocación de productos de cobros y pagos.

Se mantuvo el empuje en la captación de nuevas nóminas, lográndose a través de mecanismos de control y un mayor dinamismo en el ritmo de las afiliaciones.

Se profundizó la estrategia de expansión de negocios, explotándose nuevos nichos de clientes que permitieron maximizar el flujo de fondos en las cuentas Banesco.

Se impulsó por la vía de acciones dirigidas, el crecimiento de la cartera de crédito en los segmentos de personas naturales y jurídicas.

Segmentos Masivos

Durante el segundo semestre del año 2016 se desplegó el Programa "Contacto de Calidad", cuyo objetivo fue innovar en los esquemas de ventas posicionando al cliente como el centro de nuestra relación, focalizando las mejoras en el trato que debemos dispensarle para lograr que, cuando interactúe con nosotros, aunque sea a través de distintas caras, tenga siempre la mejor de las experiencias.

Facultamos a nuestros asesores con herramientas de ventas y de servicio para que en cada interacción con el cliente seamos empáticos e identifiquemos sus necesidades a fin de diseñar la oferta óptima que lo satisfaga.

Esto permitió alcanzar al cierre del segundo semestre de 2016 en la Dirección de Segmentos Masivos, Personas Naturales y Pyme una evolución positiva en los indicadores de captaciones del público, apalancado en acciones comerciales focalizadas en nichos de mercado específicos de los segmentos masivos. El desempeño se vio favorecido en la profundización de los modelos de atención diferenciados y mayor cercanía con los clientes, ampliando la atención a más de 500 mil clientes a nivel nacional.

Adicionalmente, se lograron liquidar 30% más operaciones de crédito que el primer semestre 2016.

Banca de Personas Jurídicas

Banca Corporativa

Para el segundo semestre 2016, la Banca Corporativa se mantuvo enfocada en vincular a nuestros clientes con productos y servicios diseñados de acuerdo a sus necesidades transaccionales, para facilitar la labor administrativa en las empresas.

Todo esto se ha logrado gracias a un equipo enfocado en conocer el desempeño de los clientes en los sectores económicos en los que se desarrollan, prestando una asesoría financiera que ha convertido a Banesco en su aliado de negocios.

Banca Agropecuaria

La gestión de la Banca Agropecuaria estuvo enfocada en el apoyo a los sectores agrícola, pecuario, pesquero y agroindustrial, contribuyendo de esta forma al desarrollo agro-alimentario del país.

Contamos con un equipo multidisciplinario que entiende las necesidades del sector y atiende de manera integral a todos nuestros clientes. Durante el segundo semestre de 2016, otorgamos más de 2.280 créditos.

Banca de Empresas

La Banca de Empresas tuvo un buen desempeño en el segundo semestre del año 2016, producto del constante acercamiento que mantienen los equipos de negocios con sus clientes y la gestión sobre los productos de medios y servicios de pago y negocio comercial (Puntos de Venta), facilitando las transacciones de las empresas.

La cartera de crédito presentó un crecimiento de 34% respecto al primer semestre, resultado del trabajo en equipo para apoyar a las empresas del sector manufacturero, comercial y turístico.

El segmento de negocio Empresas seguirá fortaleciendo su portafolio de clientes, manteniendo una atención personalizada y de asesoría financiera para apoyar a los sectores productivos del país.

Banca de Energía

La Banca de Energía continuó fortaleciendo la relación con sus clientes, para ello su trabajo se enfocó en atender de manera sostenida la demanda de crédito en apoyo a las áreas

de refinación y servicios de producción, bajo un esquema de atención personalizada brindada por nuestros ejecutivos de negocios especializados en el sector.

Banca del Sector Público

La Banca del Sector Público sigue ofreciendo el mejor nivel de relacionamiento y la mejor oferta de servicios financieros del mercado en términos de gestión presupuestaria gubernamental, todo ello debido a las continuas mejoras en los acuerdos para niveles de servicio de la plataforma de pago, que lograron resultados sostenidos. La cobertura capilar de la red de agencias Banesco en el territorio nacional, permitió atender los servicios al pensionado y principales nominados.

Gestión de Productos y Servicios de Pago

En octubre se incorporó el servicio de Remesa de Efectivo en Agencia sin Transporte de Valores, con la finalidad de atender el nicho de mercado de clientes.

Seguimos avanzando con acciones para optimizar los servicios de Cobro y Pagos, con mejoras constantes e incorporación de nuevos productos, lo cual nos permitirá contar con un portafolio de servicios más robusto y adaptado a las necesidades de nuestros clientes.

Productos Internacionales

Para el cierre del segundo semestre 2016, Banesco Banco Universal C.A., continuó con su participación activa como operador cambiario autorizado dentro del mercado venezolano, apalancando su gestión en la gama de productos tradicionales de Comercio Exterior, adaptados a las necesidades del cliente; de esta forma, continúa afianzando su apoyo ofreciendo servicios de asesorías, visitas de seguimiento y acompañamiento del negocio, con la calidad de servicio que nos permite seguir manteniendo a nuestra Organización en una posición privilegiada en la banca venezolana.

Fideicomiso

Continuamos durante el año 2016 con un crecimiento sostenido de la cartera por tipo de Fideicomiso, focalizando nuestra estrategia en la captación de Prestaciones Sociales, permitiendo ofrecer a nuestros clientes elevados niveles de autogestión y óptimos tiempos de respuesta a través de los canales electrónicos.

Como resultado de la estrategia anteriormente mencionada, el 68,01% de los Activos corresponde a Fideicomisos de Prestaciones Sociales e Inversión Colectiva (Bs. 23.601,94 millones), 19,61% a los de Inversión (Bs. 6.804,85 millones), 7,23% a Fideicomisos de Garantía (Bs. 2.507,63 millones) y 5,15% a los de Administración (Bs. 1.786,98 millones).

En tal sentido, se reporta para el segundo semestre de 2016, un crecimiento total de Bs. 6.576,25 millones (23,38%) en los Activos de los Fideicomisos, alcanzando al cierre de diciembre un monto de Bs. 34.701,40 millones, lo cual nos sitúa entre los primeros lugares de la banca fiduciaria privada del país.

Banca Comunitaria Banesco

En 2016 celebramos el 10° Aniversario de la Banca Comunitaria Banesco. En el acto, celebrado en Ciudad Banesco el pasado 4 de octubre, fue patente el compromiso solidario de nuestra Organización. Allí ratificamos nuestro objetivo de ser una marca líder en lo social. También en diez años hemos logrado ser la más importante referencia venezolana del sector privado, en cuanto a créditos y microcréditos entregados a emprendedores y pequeños empresarios. Hoy sumamos más de 439 mil clientes atendidos, pertenecientes a los sectores populares de Venezuela; superamos los 300 mil créditos otorgados; y son más de 48 mil los pequeños empresarios que han culminado con éxito el programa de formación gerencial que hemos creado.

Al cierre de 2016 la cartera de créditos dirigida a servicios comunales se ubicó en Bs. 6.885 millones, representando el 38,1%, mientras que en 2015 se ubicaba en Bs. 1.220 millones (11,0%), lo cual reafirma el espíritu y vocación de atención de los sectores menos favorecidos de la sociedad. Las principales actividades financiadas en servicios comunales son: venta de alimentos, cuidado personal, servicios de salud, educativos, entre otros.

Finalizamos el período con un total de 26 Agencias Comunitarias, consolidando nuestra presencia en: La Vega, Antímano, San Martín, Petare, Catia, El Cementerio, Santa Teresa, Maiquetía, Higuerote, Guarenas, Barinas, Valencia (2), Barcelona, Puerto Cabello, Cúa, Maracay, Acarigua, Palo Negro, Maturín, Barquisimeto (2), Porlamar, Maracaibo (2) y Ciudad Ojeda.

Para brindarles una atención de primera a nuestros clientes, contamos con 26 Comercios con Atención Personal (Barras de Atención). Siendo así, tenemos presencia en 8.653 barrios de dieciséis (16) estados del país.

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre de diciembre 2016, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una diversa gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 358 puntos de atención
- 109.652 Puntos de Venta
- 1.434 Cajeros Automáticos
- 313 Corresponsales No Bancarios

Canales Red de Agencias, Electrónicos y Digitales

En el segundo semestre del año 2016, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, nuestros clientes realizaron un total de 1.729 millones de transacciones, lo que representa un crecimiento de 36% con respecto al mismo período de 2015, mostrando una participación en los canales electrónicos de 98,3%.

Canal Red de Agencias

Para el cierre del segundo semestre Banesco cuenta con 358 Puntos de Atención, compuestos por 301 Agencias, 44 Taquillas y 13 Banesco Express, a través de los cuales se realizaron 25 millones de transacciones en el semestre.

Canal Banca por Internet

Al cierre de diciembre 2016, BanescOnline cuenta con más de 2,2 millones de clientes, lo que representa un 60,4% del total de clientes activos del Banco que ejecutaron de forma recurrente durante el segundo semestre de 2016, más de 1.051 millones de transacciones.

Canal Banca Móvil

Para el segundo semestre de 2016, a través de la Banca Móvil que ofrece Banesco, se realizaron 10% más operaciones que el mismo período del año anterior, de las cuales más de 10 millones fueron transacciones financieras.

Al igual que para la Banca en Internet, en el mes de julio 2016 se incrementaron los montos de recarga para Telefonía Movistar a través de BanescoMóvil.

Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco atendió durante el segundo semestre de 2016, un total de 47 millones de llamadas, experimentando un crecimiento de 34% en relación al primer semestre, el 92% se atendió de forma automatizada a través del IVR (43,5 millones de llamadas) y sólo el 8% (3,5 millones de llamadas) se atendió por los agentes telefónicos.

ATMs

Banesco cerró 2016 con un parque instalado de 1.434 cajeros automáticos en el territorio nacional (885 Monofuncionales y 549 Multifuncionales), a través de los cuales se procesaron durante el segundo semestre de 2016, 56,8 millones de operaciones, apalancando la derivación de operaciones de la taquilla hacia los dispositivos automáticos.

Canal Corresponsales No Bancarios (CNB)

Banesco al cierre de 2016 dispone de 313 puntos de atención a través de los cuales se realizaron en el segundo semestre 2016 más de 255 mil transacciones, lo cual representa un incremento de 44% con respecto al mismo período del año anterior.

Apalancando la estrategia de expansión del canal, se firmaron alianzas con importantes cadenas de comercialización con presencia en el territorio nacional, entre las cuales se pueden mencionar: Locatel con 6 tiendas, FarmAhorro con 91 tiendas, y Excelsior Gama con 23 tiendas.

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de Tarjetas de Crédito creció 91% en ventas con respecto al primer semestre de 2016. El share de cartera de Tarjetas de Crédito cerró en 22,59%.

El producto ExtraCrédito creció en 189% con respecto al primer semestre de 2016 y en 211% comparado con el año 2015, motivado a las mejoras en los montos de otorgamiento.

Durante el segundo semestre se ejecutaron iniciativas de otorgamiento y mantenimiento de tarjetas, con el fin de afianzar la relación financiera y lealtad de nuestros clientes.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 245% al cierre del año 2016 con relación a 2015, siendo el Punto de Venta el canal más utilizado por los clientes, llegando a tener una participación de 93%.

Con relación a Pensionados, ya contamos con el 66% de clientes que tienen tarjeta de débito, y disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión a través de los Puntos de Venta para realizar sus compras y pagos de servicios, además de poder retirar por los Cajeros Automáticos de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado, sin tener que realizar colas en las Agencias. De igual forma, cuentan con BanescOnline para realizar sus consultas, pagos y transferencias.

Negocio Adquirente

El Negocio de Adquirencia presentó un crecimiento de 170,7% al cierre del segundo semestre con respecto al período precedente.

El liderazgo que Banesco mantiene en el Negocio de Adquirencia es producto de un plan de afiliaciones y mantenimiento estructurado por diferentes segmentos de negocios, desarrollando los sectores más importantes del país. Entendiendo que las relaciones con los clientes no pueden estar estandarizadas, Banesco sigue el compromiso de robustecer su visión con el cliente, desarrollando estrategias orientadas a la diferenciación, a satisfacer sus necesidades y expectativas, creando experiencias memorables e innovadoras en el servicio de ventas y pago.

Banesco identifica las oportunidades con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco. Por ello y bajo el marco de Innovar, Banesco apunta a las nuevas tendencias, siendo su fuerte el Comercio Electrónico, servicio que apoya a los clientes emprendedores.

La cultura y conciencia digital es un compromiso que Banesco asumió para el ahorro y colaboración con el medio ambiente, concientizando a sus clientes sobre la conservación, por ello impulsamos que “En nuestros puntos de venta, no es necesario imprimir la copia de las transacciones con Tarjetas de Débito y Crédito aprobadas”, esto permite usar racionalmente nuestros servicios y le muestra las ventajas y beneficios que tienen nuestros clientes al hacer uso de los canales electrónicos consultando en BanescOnline sus operaciones efectuadas.

Promociones y Alianzas

Las alianzas comerciales, además de estimular el uso de las Tarjetas Banesco, buscan afianzar la relación de fidelidad Banesco-Cliente, brindándoles beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias.

Por otra parte, se han logrado beneficiar con el Programa Permanente Ticket Premiado en el año 2016, 34.145 clientes de todos los segmentos, incluyendo a los pensionados y clientes de otros bancos que utilizaron nuestros puntos de venta.

Alianza “Descuentos como caídos del Cielo”

Banesco en conjunto con Renta Motor, C.A., decidieron realizar una alianza comercial denominada “Descuentos como caídos del Cielo en Margarita y Tierra Firme”, la cual consistió en otorgar a sus clientes (personas naturales o jurídicas) un porcentaje de descuento de hasta quince por ciento (15%) sobre las tarifas de alquileres de vehículos. Promoción válida desde el 17 de octubre de 2016 hasta el 14 de enero de 2017.

Promoción “Estás a un segundo de ganar”

Esta promoción estuvo dirigida a aquellas personas naturales, titulares de Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard, American Express, Locatel y/o Sambil, emitidas por el Banco y que hayan realizado el pago puntual de su Tarjeta de Crédito; antes o en la fecha límite de pago reflejada en el estado de cuenta correspondiente. El premio consistió en la remisión total o parcial del monto adeudado en su tarjeta de crédito, hasta por Veinte Mil Bolívares con 00/100 (Bs. 20.000,00). Desde el 4 de junio hasta el 31 de agosto de 2016 y desde el 8 de octubre de 2016 hasta el 08 de enero de 2017.

Inteligencia Competitiva

Es imperativo sorprender y enamorar a nuestros clientes, conseguir ese efecto WOW que lo cautive, de forma sistémica poder cuantificar componentes racionales, emocionales y sociales, entendiendo así los atributos que determinan las decisiones de compra.

Seducir al cliente y dejar huella en él nunca ha sido fácil, es por ello que Banesco en su estrategia empresarial cliente-céntrica y en respuesta a su plan dinámico de gestión de experiencia de cliente, durante el segundo semestre continuó desarrollando estrategias que contribuyen con la definición de experiencias memorables para todos nuestros clientes.

La Experiencia de Empleado como palanca de cambio continuo

En el marco del plan integral de Experiencia de Cliente, se siguen desplegando grandes esfuerzos, incorporando la experiencia de nuestros colaboradores como eje central de nuestra cultura corporativa. La experiencia comienza en casa y el cliente ante necesidades críticas o complejas, siempre termina interactuando con personas. Todos en Banesco entendemos la experiencia de cliente como un proceso transversal entre todas las áreas que así lo conforman, respondiendo así a la coherencia entre la promesa y los atributos de la marca y la cultura corporativa que existe en la Organización.

La participación activa y comprometida de los colaboradores es parte fundamental en la consecución de los objetivos. Durante este último trimestre culmina con éxito el **II Plan de Formación en Experiencia de Cliente**.

Este programa dirigido a todos los colaboradores, contó con el acompañamiento de la Universidad Católica Andrés Bello. Desde el aprendizaje, invita a forjar y preservar la Experiencia Banesco, procurando que en la relación con la gente dejemos huellas positivas y poderosas, convirtiéndolos así en Ciudadanos Banesco Ejemplares. Todos aquellos colaboradores que aprobaron el programa, recibieron una certificación académica de la UCAB.

La capacitación permitió la formación del 68% de los colaboradores del Banco, distribuidos en red de agencias (62%), bancas (73%) y personal de soporte o *back* (79%).

Mejora continua de puntos de contacto

Entendiendo la experiencia de cliente como un todo, Banesco incorpora el entendimiento de su cliente en cada punto de contacto considerando a los canales, sus productos y servicios, atributos emocionales determinados por las características de las personas y su forma de percibir y procesar los momentos o vivencias, atributos de calidad (tiempo de espera, amabilidad, funcionalidad, etc.).

No es posible medir la experiencia si nos centramos únicamente en los atributos tradicionales, razón por la cual se identifican los principales gaps entre expectativas y experiencia, definiendo así las acciones a implementar para apalancar la estrategia de omnicanalidad, como por ejemplo:

- BanescOnline
- Centro de Atención Telefónica
- Cajeros Automáticos
- Corresponsales No Bancarios
- Agencias
- Reclamos y Requerimientos

Marketing Experiencial

El desarrollo del conocimiento del cliente nos permite precisar las ofertas, productos y servicios de un modo totalmente personalizado, palabra clave para Banesco en el desarrollo de su estrategia de fidelización y vinculación emocional con la

marca. Entendemos que para cumplir con nuestra promesa de valor, la personalización es un driver permanente en todo contacto con nuestros clientes. Para el último trimestre de 2016 se incorporó la estrategia de marketing relacional, la cual será potenciada y reforzada en el año 2017.

En términos globales, el Banco continúa mejorando sostenidamente su índice de satisfacción neta. Tenemos un gran reto en tener clientes fieles a la marca y para lograrlo, todos los colaboradores trabajan activamente viviendo la Cultura Banesco, haciendo que todos se sientan parte de este gran reto.

Tecnología de Información, Procesos de Negocio y Operaciones

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones seguimos alineados con nuestra estrategia de transformar acciones en oportunidades de negocio para el Banco, fortaleciendo el esquema de Calidad en la entrega de productos y servicios basados en una oferta de valor claramente diferenciada y sostenible, orquestando la convivencia con los ecosistemas actuales para cubrir las necesidades del negocio, garantizando la estabilidad, continuidad y crecimiento de los servicios con criterios de calidad, rentabilidad, y haciendo énfasis en la salud de los sistemas.

Continuamos promoviendo la Innovación como parte de la cultura Banesco y durante el segundo semestre culminamos el programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco. Este año la cobertura del programa se realizó a nivel nacional, apalancándonos en la plataforma de Adiestramiento Virtual.

A través de la realización de nueve talleres transformacionales de Google 2.0, generamos aproximadamente más de 1.000 ideas que se han convertido en mejoras operativas y de procesos internos de las unidades.

Desarrollamos 25 Iniciativas de innovación, con foco en productos de medios de pago, eficiencias en procesos operativos y experiencia del cliente a través de los canales.

Seguimos gestionando y simplificando la arquitectura tecnológica al ejecutar las acciones previstas en la planificación estratégica para este segundo semestre y en la ejecución de proyectos claves. Al mismo tiempo, hemos estado revisando los procesos medulares que soportan la práctica de arquitectura empresarial, garantizando la evolución de los mismos según las nuevas necesidades de la Organización.

Como parte de nuestra actividad de planificación de las capacidades tecnológicas, realizamos los estudios de capacidades de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio y se estableció el plan de acción necesario para garantizar que el crecimiento transaccional proyectado para el año 2017, cuente con las capacidades de infraestructura para apalancar el crecimiento del negocio y el nivel de satisfacción del servicio a nuestros clientes.

Fomentando la cultura de Excelencia Operacional, ya contamos con el primer grupo de colaboradores capacitados en “Gestión por Procesos”, gracias al curso virtual especialmente diseñado para cubrir los temas de dueños de procesos, gestión a través de indicadores, documentación de procesos operativos y contables, así como, la importancia de la planificación operativa en los procesos.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y data center, permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, a través del diseño e implantación exitosa de la infraestructura tecnológica para los nuevos servicios del negocio y la ampliación de capacidades, con la finalidad de dar mayor capacidad de atención a las nuevas demandas de transacciones.

Administración Integral de Riesgo

Durante el segundo semestre del año 2016, la Gestión de Riesgo en la Organización mantuvo su orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, así como la actualización continua de los Modelos de Riesgo, aunado a la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Al cierre del segundo semestre de 2016, el equipo de la Vice-Presidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo

coordinó e impartió dos (2) capacitaciones especializadas en la Administración Integral de Riesgo y la Metodología de Gestión de Riesgo a las áreas de Auditoría de Sistemas, Procesos de Negocio, Contabilidad, Bancas, Crédito, Tarjetas y Tecnología y cuatro (4) charlas formativas especializadas en Riesgo de Crédito, enmarcadas en el Proyecto Masificación del Crédito que impulsa el Área de Crédito.

Asimismo, el equipo de facilitadores certificados en Riesgo pertenecientes a la Dirección de Capital Humano, impartió veintiséis (26) charlas de Riesgo Integral a nuevos ingresos para un total de (757 personas capacitadas).

Riesgo de Crédito

Durante el segundo semestre de 2016, la gestión del riesgo de crédito estuvo orientada 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 de 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, 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. Estrategias encaminadas a robustecer los criterios de selección de cliente dentro de los procesos de otorgamiento y mantenimiento de créditos, así como adecuados planes de formación dirigidos a las áreas de ventas para fortalecer la toma de decisión y las revisiones continuas de nuestros modelos de otorgamiento y comportamiento, nos han permitido mantener la calidad de cartera crediticia.

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 y clientes que conforman el portafolio crediticio de la Institución, identificando de manera temprana posibles desviaciones y estableciendo distintas acciones de mitigación.

Riesgo de Mercado y Liquidez

A fin de minimizar el impacto o afectación en los resultados financieros del Banco, producto de la volatilidad de las variables del mercado y de la estructura del balance, en Banesco se administraron y gestionaron los riesgos de Mercado y Liquidez, mediante la aplicación de metodologías enmarcadas en estándares internacionales y locales.

En el caso del Riesgo de Mercado (definido como la posibilidad de incurrir en pérdidas en el valor de mercado de las posiciones mantenidas como consecuencia de los movimientos adversos en las variables asociadas), se aplicaron metodologías para determinar las posibles pérdidas que pudieran ocurrir por variaciones en los factores que afectan la valoración de las posiciones mantenidas en el balance.

En el caso de la Administración del Riesgo de Liquidez (entendiendo por éste la imposibilidad que el Banco pueda honrar los compromisos financieros en un día establecido, independientemente que sí pueda hacerlo a futuro), Banesco Banco Universal realizó la gestión a través del seguimiento a los indicadores de liquidez y ratios de cobertura, a través de indicadores Claves de Riesgo.

Es importante mencionar que el Banco cumplió satisfactoriamente con las disposiciones establecidas en las *Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos*, cuya entrada en vigencia fue establecida para el 27 de junio de 2016.

Riesgo Operativo

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

Durante el segundo semestre, apalancado en el Plan de Cultura de Riesgo, se continuó fortaleciendo las figuras del Dueño de Procesos, Master Delegado de Riesgo y Delegados de Riesgos Integral en las cadenas de valor de los procesos medulares a través de los análisis de riesgo; lo que permite seguir fortaleciendo la visión *"end-to-end"* de los procesos, para la identificación y valoración de los riesgos y controles.

Las evaluaciones, los análisis y el seguimiento continuo con los dueños de los procesos, conjuntamente con el área de Auditoría Interna, han conformado un componente fundamental en la gestión.

Propuesta Que Presenta la Junta Directiva a la Consideración y Decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas Convocada Para el 30 de Marzo de 2017, Para Decretar y Pagar Dividendos en Efectivo (a Los Tenedores de Acciones Preferidas). Aprobada en Sesión N° 1.430 de Fecha 22 de Febrero de 2017.

Dividendos en Efectivo

Decretar dividendos en efectivo a los titulares de acciones preferidas por la cantidad de VEINTITRES MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SEIS BOLÍVARES CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (Bs. 23.779.936,44), correspondientes a las emisiones 2008-I y 2008-II. Este dividendo cubre el pago de los próximos tres (3) períodos con vencimiento el 15/05/2017, 15/08/2017 y 15/11/2017, ello de conformidad con el respectivo prospecto de emisión. Igualmente se someterá a la consideración de la Asamblea, autorizar a la Junta Directiva para que cumpla con las formalidades que sean necesarias para efectuar el pago oportunamente.

Caracas, 22 de febrero de 2017

Propuesta Que Presenta la Junta Directiva a La Consideración y Decisión de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas Convocada Para el 30 de Marzo de 2017, Para Decretar y Pagar Dividendo en Acciones. Aprobada en Sesión N° 1.430 de Fecha 22 de Febrero de 2017.

Dividendos en Acciones

De aprobarse la redención de ciento cuarenta mil (140.000) acciones preferidas, de conformidad con el prospecto de oferta pública de acciones preferidas emisiones 2008- I y 2008-II, y a los fines de 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 Extraordinaria de Accionistas decretar y pagar un dividendo en acciones, por un millón cuatrocientos mil Bolívares (Bs.1.400.000), mediante la emisión de ciento cuarenta mil (140.000) 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.

Caracas, 22 de febrero de 2017

Balance General de Publicación

ACTIVO

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2016	Jun. 2016	Dic 2015	Jun. 2015
Disponibilidades	**905.021**	**260.161**	**209.004**	**157.050**
Efectivo	40.489	13.537	12.690	6.084
Banco Central de Venezuela	817.811	222.772	178.049	134.165
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	12.694	2.748	3.345	1.423
Bancos y Corresponsales del Exterior	120	36	32	151
Oficina Matriz y Sucursales	0	0	0	0
Efectos de Cobro Inmediato	33.906	21.069	14.888	15.227
(Provisión para Disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	**189.015**	**154.581**	**152.381**	**104.065**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	19.910	50.333	47.009	14.350
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	64.699	16.929	17.435	21.590
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	62.795	45.663	50.257	39.628
Inversiones de Disponibilidad Restringida	505	483	402	497
Inversiones en Otros Títulos Valores	41.105	41.174	37.277	28.001
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	**952.466**	**509.247**	**376.270**	**228.700**
Créditos Vigentes	975.502	521.671	386.252	234.246
Créditos Reestructurados	72	37	48	35
Créditos Vencidos	1.340	905	472	773
Créditos en Litigio	0	1	7	192
(Provisión para Cartera de Créditos)	-24.448	-13.368	-10.508	-6.545
Intereses y Comisiones por Cobrar	**17.966**	**9.598**	**7.127**	**4.819**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	2.520	2.164	1.989	1.574
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Crédito	13.875	6.522	4.460	2.796
Comisiones por Cobrar	1.870	1.185	821	585
Rendimientos y Comisiones por Cob. por Otras Ctas. por Cob.	0	0	0	0
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	-299	-273	-144	-136
Inversiones Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	**20**	**16**	**29**	**11**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	20	16	29	11
Inversiones en Sucursales	0	0	0	0
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	**284**	**97**	**23**	**0**
Bienes de Uso	**28.872**	**22.675**	**17.052**	**5.468**
Otros Activos	**56.403**	**25.689**	**27.381**	**9.267**
TOTAL DEL ACTIVO	**2.150.046**	**982.065**	**789.266**	**509.381**

Balance General de Publicación

PASIVO

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2016	Jun. 2016	Dic 2015	Jun. 2015
Captaciones del Público	**1.918.802**	**859.762**	**701.077**	**453.842**
Depósitos en Cuentas Corrientes	1.723.375	752.409	605.820	387.279
Cuentas Corrientes No Remuneradas	957.727	377.290	317.605	183.396
Cuentas Corrientes Remuneradas	622.399	285.533	220.817	151.343
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	78	68	43	92
Depósitos y Certificados a la Vista	143.171	89.519	67.354	52.448
Otras Obligaciones a la Vista	11.334	7.137	6.512	5.980
Obligaciones por Operaciones de Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorro	182.924	99.364	87.884	59.851
Depósitos a Plazo	1.170	852	861	732
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0	0
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	**0**	**0**	**0**	**0**
Captaciones y Obligaciones con el Bco. Nac. de Vivienda y Hábitat	**13**	**6**	**6**	**6**
Otros Financiamientos Obtenidos	**32.072**	**12.344**	**8.042**	**3.654**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	31.658	11.901	7.948	3.581
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de Año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	415	443	94	73
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	**18**	**3**	**17**	**45**
Intereses y Comisiones por Pagar	**86**	**383**	**77**	**100**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	84	368	74	98
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	2	15	3	2
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	**97.054**	**43.592**	**25.837**	**13.814**
Obligaciones Subordinadas	**0**	**0**	**0**	**0**
Otras Obligaciones	**0**	**0**	**0**	**0**
Total del Pasivo	**2.048.046**	**916.089**	**735.057**	**471.461**
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	**1.347**	**1.337**	**1.328**	**1.318**
Ajustes al Patrimonio	**6.342**	**6.342**	**5.827**	**97**
Resultados Acumulados	**93.737**	**58.438**	**46.205**	**35.291**
Ganancia o Pérdida no Realizada en Inv. en Títulos Valores Disponibles Para la Venta	**-642**	**-1.357**	**-366**	**-1**
(Acciones en Tesorería)	**-35**	**-35**	**-35**	**-35**
Total del Patrimonio	**102.000**	**65.976**	**54.209**	**37.920**
Total del Pasivo y Patrimonio	**2.150.046**	**982.065**	**789.266**	**509.381**
Cuentas Contingentes Deudoras	144.895	105.089	92.493	59.520
Activos de los Fideicomisos	34.701	28.125	20.985	18.774
Otros Encargos de Confianza	500	201	167	114
Cuentas Deudoras otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	30.916	23.105	19.096	15.750
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	20	19	18	18
Otras Cuentas de Orden Deudoras	7.028.929	3.412.045	2.142.411	945.122
Otras Cuentas de Registro Deudoras	29	29	29	29

Balance General de Publicación

Estado de Resultados de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2016	Jun. 2016	Dic 2015	Jun. 2015
Ingresos Financieros	**111.577**	**62.204**	**44.746**	**26.821**
Ingresos por Disponibilidades	2	4	4	5
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	7.170	6.631	5.687	4.959
Ingresos por Cartera de Créditos	104.382	55.542	39.018	21.816
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	23	27	37	37
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	0	0	1	3
Gastos Financieros	**13.934**	**12.141**	**8.059**	**6.299**
Gastos por Captaciones del Público	13.754	11.925	8.002	6.282
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	179	216	58	17
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	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	0
Margen Financiero Bruto	**97.644**	**50.063**	**36.686**	**20.521**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	544	374	423	208
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	13.483	4.116	5.147	1.823
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	13.483	4.116	5.147	1.823
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	**84.705**	**46.321**	**31.963**	**18.906**
Otros Ingresos Operativos	34.507	14.834	10.622	4.948
Otros Gastos Operativos	10.678	4.836	3.712	2.148
Margen de Intermediación Financiera	**108.534**	**56.320**	**38.873**	**21.706**
Gastos de Transformación	**48.659**	**29.941**	**16.395**	**9.835**
Gastos de Personal	16.224	8.474	4.252	3.310
Gastos Generales y Administrativos	25.608	15.856	8.620	3.839
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	6.061	5.015	3.167	2.437
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	766	596	356	249
Margen Operativo Bruto	**59.874**	**26.379**	**22.478**	**11.871**
Ingresos por Bienes Realizables	985	7	40	16
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	168	31	180	111
Gastos por Bienes Realizables	70	10	4	1
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	9.121	4.188	2.873	1.344
Margen Operativo Neto	**51.836**	**22.220**	**19.822**	**10.653**
Ingresos Extraordinarios	0	0	0	0
Gastos Extraordinarios	120	65	36	45
Resultado Bruto Antes de Impuesto	**51.716**	**22.154**	**19.785**	**10.608**
Impuesto sobre la Renta	16.373	8.199	5.850	1.244
Resultado Neto	**35.344**	**13.955**	**13.935**	**9.364**
Aplicación Del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	6	6	6	6
Resultados Acumulados	**35.337**	**13.949**	**13.929**	**9.364**
Aporte LOSEP	556	241	213	115
Otras Cuentas				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	14.921	2.740	8.668	3.971
Cartera Agrícola Acumulada	96.502	73.335	55.155	36.042
Captaciones de Entidades Oficiales	49.033	42.953	21.459	21.008
Microcréditos	22.810	19.425	17.994	11.919
Créditos al Sector Turismo según la legislación vigente	23.947	14.935	12.723	4.302
Créditos Hipotecarios según la Ley Esp. de Protección al Deudor Hip. de Vivienda	7.468	6.527	5.915	5.473
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	10,98%	12,38%	10,13%	10,18%
Créditos otorgados a la Actividad Manufacturera	43.660	19.869	19.056	16.042

Patrimonio de Los Fideicomisos

Estado de Resultados de Publicación

Expresado en Millones de Bolívares	Dic. 2016	Jun. 2016	Dic 2015	Jun. 2015
Patrimonio de Los Fideicomisos	**32.896**	**27.085**	**19.970**	**18.086**
Fideicomisos de Inversión	**6.613**	**7.992**	**3.390**	**5.019**
F.I. Personas Naturales	217	287	284	286
F.I. Personas Jurídicas	5.690	2.684	2.466	2.374
F.I. Administración Central	0	0	206	240
F.I. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	102	98	0	0
F.I. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	604	4.924	434	2.119
Fideicomisos de Garantía	**2.462**	**2.462**	**2.463**	**2.463**
F.G. Personas Naturales	0	0	0	0
F.G. Personas Jurídicas	10	10	11	11
F.G. Administración Central	0	0	0	0
F.G. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	12	12	0	0
F.G. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	2.439	2.439	2.452	2.452
Fideicomisos de Administración	**23.821**	**16.630**	**14.118**	**10.604**
F.A. Personas Naturales	9	5	5.575	4.253
F.A. Personas Jurídicas	8.331	5.909	569	506
F.A. Administración Central	1.531	982	303	249
F.A. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	1.243	901	0	0
F.A. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	12.708	8.833	7.671	5.597
Fideicomisos de Características Mixtas	**0**	**0**	**0**	**0**
F.C.M. Personas Naturales	0	0	0	0
F.C.M. Personas Jurídicas	0	0	0	0
F.C.M. Administración Central	0	0	0	0
F.C.M. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto.Fed.	0	0	0	0
F.C.M.Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég.Esp.	0	0	0	0
Otros Fideicomisos	**0**	**0**	**0**	**0**
O.F. Personas Naturales	0	0	0	0
O.F. Personas Jurídicas	0	0	0	0
O.F. Administración Central	0	0	0	0
O.F. Administraciones Públicas, Estat., Munic. y Dtto. Fed.	0	0	0	0
O.F. Entes Descentralizados y Otros Organismos con Rég. Esp.	0	0	0	0

Balance Social Acumulado 1998 • 2016

CIFRAS EXPRESADAS EN BOLÍVARES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Inversión Social Descripción	Año 2016	Acumulado 1998 - Dic. 2016
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO	**2.241.118.667**	**3.102.483.423**
Fe y Alegría	—	47.986.729
Programa de Formación al Microempresario	54.898.853	108.137.737
Fundación Musical Simón Bolívar	1.103.518	16.630.224
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	3.992.708	17.534.789
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	71.728.834	92.999.443
Universidades e Institutos de Educación Superior	40.983.104	80.997.573
Becas Educativas	180.000	2.600.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	6.333.344	10.522.205
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	3.000.000	10.073.934
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	37.700.000	49.377.997
FUNDANA	2.365.254	5.186.633
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	10.000.000	19.280.821
Asociación Damas Salesianas	2.085.798	5.170.239
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	5.101.111	10.967.628
Donación Juguetes a la Comunidad	—	3.416.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	26.712.452	55.220.978
Otros Aportes	10.628.910	30.971.773
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	—	6.138.558
Eventos para la Comunidad	20.722.502	48.247.652
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	—	2.306.376
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	3.440.640	14.170.881
Presupuesto Participativo	3.560.328	8.551.186
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	**1.934.138.147**	**2.449.237.948**
Subsidios Comedores	1.206.310.807	1.562.514.495
Servicio Médico	29.751.005	47.036.333
Subsidio Estacionamiento Empleados	13.395.475	44.843.269
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	72.839.653	93.995.226
Préstamos Quirografarios	(11.377.270)	70.232.434
Transporte Intersedes y Nocturno	19.963.050	27.247.768
Venta de Vivienda entre Empleados	91.222	204.216
Contrato Colectivo	603.164.206	603.164.206
Aporte Voluntariado Corporativo	**2.443.163**	**6.755.318**
Capacitación y Formación del Voluntariado	78.129	1.637.465
Proyectos Especiales	—	30.479
Talleres de Formación Complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	725.379	1.964.061
Monto Ejecutado del Presupuesto de Logística del Voluntariado	1.639.655	3.117.307
Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP	**—**	**33.612.457**
Total Inversión Social	**2.241.118.667**	**3.136.095.880**
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**6.500.883**	**6.500.883**
Proyecto ARIS Bosco Bus de la Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	6.500.883	6.500.883
TOTAL COMPROMISOS SOCIALES	**6.500.883**	**6.500.883**
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS	**2.247.619.550**	**3.142.596.763**

Directores

Juan Carlos Escotet R.
Miguel Ángel Marcano C.
Sergio Saggese Ciammino
Oscar Doval García
Vicente Llatas Salvador
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández M.

Banesco Contigo

Principales Bancos Corresponsales

ALEMANIA Commerzbank Ag., Unicredit, Deutsche Bank.

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

AUSTRALIA ANZ Bank.

AUSTRIA Unicredit, Commerzbank Ag. Deutsche Bank.

BÉLGICA Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

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

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

CANADÁ Royal Bank of Canada.

CHILE Banco Estado, Banco Santander, Banco BBVA, Banco de Chile, Banco Do Brasil.

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

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

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

CURAZAO Maduro & Curiel's Bank.

DINAMARCA Nordea Bank.

ECUADOR Banco del Pacífico, Produbanco, Banco Internacional, Banco del Austro

ESPAÑA Commerzbank Ag., Caixa Bank, Deutsche Bank.

ESTADOS UNIDOS Standard Chartered Bank, Deutsche Bank A.G., Commerzbank Ag.

FINLANDIA Nordea Bank.

FRANCIA Crédit Industriel et Commercial (CIC), Deutsche Bank.

GUATEMALA Banco Industrial, Banco GT Continental, Banco Agromercantil.

HOLANDA Commerzbank A.G., Deutsche Bank

HONDURAS Banco Atlántida, Grupo Financiero Ficohsa.

HONG KONG Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

INDIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

INGLATERRA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

ITALIA Unicredit Group, Deutsche Bank.

JAPÓN The Bank of Tokyo and Mitsubishi Bank, Standard Chartered Bank, Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

MALASIA Standard Chartered Bank, Deutsche Bank.

MÉXICO Banamex, Banco Santander, Banco del Bajío, Banorte, Banco BBVA Bancomer.

NUEVA ZELANDA ANZ Bank.

NICARAGUA Banpro, Bancentro.

NORUEGA Nordea Bank.

PANAMÁ Banco Banistmo, 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.

PORTUGAL Millennium BCP, Caixa Geral de Depósitos.

PUERTO RICO Banco Popular de Puerto Rico.

REPÚBLICA CHECA Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

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

RUSIA Deutsche Bank

SINGAPURE Standard Chartered Bank, Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

SUECIA Nordea Bank.

SUIZA Commerzbank Ag., Deutsche Bank.

TAIWÁN Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

TAILANDIA Deutsche Bank, Standard Chartered Bank.

TURQUÍA Deutsche Bank.

UCRANIA Deutsche Bank, Commerzbank Ag.

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

VIETNAM Deutsche Bank, Vietinbank.

Sede 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

Banesco
Contigo

J-07013380-5