Informe Financiero **2022**

Segundo Semestre

Banesco
Contigo

Índice

Situación Económica-Financiera • Segundo Semestre 2022 4

Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio 15

Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución 15

Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades 16

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios 17

Defensor Del Cliente y Usuario Bancario 18

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial 19

Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia 20

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias 21

Informe del Auditor Externo 21

Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad 21

Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A. 22

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución 28

Información de Interés para los Accionistas

Convocatorias 37

Gobierno Corporativo 38

Informe de los Comisarios 43

Informe de Gestión Corporativa 69

Situación Económica-Financiera

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Las organizaciones responden a los retos y la dinámica de los tiempos que viven. Así lo expresa la exhibición realizada en Ciudad Banesco para conmemorar los primeros treinta años de la Marca, la Exposición "30 Años Contigo", mediante la cual hacemos un recorrido por la historia del Banco desde sus inicios, las distintas fusiones y los momentos memorables de Palabras para Venezuela como un espacio único para la reflexión y el intercambio de ideas.

Y de la misma manera, así como en el primer semestre de 2022, enfrentamos la ilusión de normalidad observada a partir de la masificación de la vacuna contra el Covid 19, el segundo semestre significó una mejoría considerable, no solo en el desempeño de la economía nacional y por lo tanto, de los indicadores de todo el sistema financiero, al cual pertenecemos, sino en nuestra dedicación a optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente.

El retorno a las actividades -redimensionadas durante la pandemia-, se vio desplazado por el dinamismo que significó la gente vibrante y otra vez, en las calles, la presencia de nuevos negocios adaptados a las necesidades de los venezolanos que siguen haciendo su vida en el país. Indudablemente, la economía acusó recibo de las condiciones de recogimiento ocasionadas por la pandemia de Covid 19.

A propósito del Aniversario por los 30 años, las autoridades y un equipo profesional de Banesco, recorrieron las ciudades más significativas del territorio nacional para reencontrarse con los colaboradores Banesco y con los clientes de cada región.

Pudimos constatar los escenarios de leve recuperación en algunas zonas del país, algunos sectores potencialmente rentables, y la manera en la que la población ha enfrentado, con recursos privados, las consecuencias de algunos factores externos y cómo pueden significar una disminución en la calidad de los servicios, insumos y otros bienes necesarios.

Dedicamos entonces el segundo semestre de 2022 a dar respuesta a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes, identificados en esas visitas regionales, durante las cuales pudimos investigar: ¿Qué es lo que más les interesa a nuestros clientes?, ¿Qué es lo que más necesitan de acuerdo a su interacción con el Banco?, ¿Cómo podemos garantizar su satisfacción cada día? y ¿Cómo garantizamos la continuidad operativa, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, al mismo tiempo que invertimos recursos en innovación constante para crear nuevos aplicativos, productos y servicios financieros?, ¿Cuánto riesgo podemos procesar?.

En definitiva, intentamos dar respuesta a la pregunta más importante ¿Cómo podemos ser más útiles y a la vez rentables?.

Así mismo, nos dedicamos a pensar en las nuevas necesidades de digitalización y cuáles procesos serían susceptibles de robotización, sin afectar la calidad del servicio. La reflexión en torno a temas como agilidad, inteligencia artificial, inversión tecnológica recorrió todo el período. Y mientras tanto, la dinámica económica venezolana se restableció paulatinamente, marcada por una mayor complejidad a fines de 2022, con un desplazamiento de la tasa de cambio. La inflación, convertida en una amenaza global, así como otros desafíos, se reactivó. Esto recondujo la atención a reforzar el pensamiento estratégico, indagar cómo podría verse afectado, aún más, el sistema financiero venezolano y, por supuesto, nuestros clientes, accionistas y socios sociales.

Situación Económica-Financiera

SEGUNDO SEMESTRE 2022

La reflexión tendía a dar respuesta hoy a lo que podemos prever en un futuro inmediato. Quizás la verdad mayor es que seremos tan exitosos como lleguen a ser nuestros clientes. Ese fue nuestro impulso para el segundo semestre de 2022.

Para ellos, nuestros clientes, colaboradores, grupos de interés, comunidades, nuestro país, promovimos el desarrollo y la capacitación de nuestro talento humano, siguiendo las tendencias más recientes de gestión del conocimiento, orientados hacia una cultura de alto desempeño y mejora continua.

Regidos por la normativa legal y los más altos estándares nacionales e internacionales, reforzamos acciones para la Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM).

Nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad promovió la educación, la salud y la inclusión financiera, aportando durante el segundo semestre de 2022, Bs. 18,7 millones, de los cuales el 91,24% estuvo dirigido a nuestros colaboradores y el 8,76% a las distintas iniciativas que apoyamos a través de nuestros aliados y socios sociales.

Contribuimos con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS1, Fin de la Pobreza; ODS2, Hambre Cero; ODS3, Salud y Bienestar; ODS4, Educación de Calidad; ODS8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico; ODS10, Reducción de las Desigualdades; ODS11, Ciudades y Comunidades Sostenibles y ODS17 Alianzas para lograr objetivos.

Certificamos durante el segundo semestre de 2022, mediante el Programa de Formación de Microempresarios de Banesco, un grupo de 4.590 emprendedores.

A través de alianzas con nuevas instituciones y nuestros socios sociales, el Voluntariado Corporativo de Banesco mantuvo actividades constantes durante el año 2022.

Durante los últimos seis meses difundimos entre nuestros clientes 214 campañas de productos y servicios, regulatorias, promociones para incentivar el uso de nuestros puntos de venta e instrumentos financieros. Ha sido nuestro hábito y así se reforzó durante este período, dirigirnos a los Pensionados para estimular el uso de la Banca Digital sin necesidad de ir al Banco.

Informamos a nuestros clientes sobre las posibilidades para hacer pagos a distintas instituciones o empresas de servicios a través de nuestros portales; las ventajas de los nuevos servicios disponibles para la Banca Móvil, como Pago Móvil C2P, la aplicación BanescoToken, creada para generar claves dinámicas. Adicionalmente, continuamos la promoción de otros productos y servicios como: Banesco VideoBanking (atención de requerimientos y solicitudes), Pago de Servicios a través de BanescOnline, BanescoMóvil y Multipagos. Y las múltiples jornadas de venta de equipos POS y la versatilidad del Centro de Servicios de nuestro Aliado Comercial Nativa.

Mantuvimos la comunicación constante con relación a nuestra Cuenta Verde Banesco, y sus funcionalidades, tanto en BanescOnline como en la BancaMóvil.

Nuestras Redes Sociales permitieron la interacción constante con nuestros clientes y público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real y canalizar sus requerimientos.

Situación Económica-Financiera

SEGUNDO SEMESTRE 2022

En Banesco intentamos conocer al detalle a nuestros clientes, segmentados por tipo de audiencia y por arquetipos. Trabajamos en trasladar casi todos los servicios e interacciones al terreno digital, satisfacer necesidades inmediatas y brindar nuevas experiencias a través de tecnología de vanguardia. Queremos construir relaciones duraderas con nuestros clientes, estamos centrados en ellos y nos importa su experiencia en todos nuestros procesos, saber qué ofrecerles y cómo relacionarnos con ellos.

Hemos garantizado la continuidad operativa y la estabilidad de los servicios con equilibrio costo/eficiencia; además, impulsamos la transformación digital.

Para apoyar al negocio comercial, certificamos nuevos modelos de POS con Conexión Red Pública, que permiten al negocio ampliar la gama de dispositivos a ofrecer en su proceso de venta.

Potenciamos la Cuenta en Moneda Extranjera, habilitando la emisión de referencias bancarias, estados y cortes de cuenta por el canal de Agencias, así como las referencias bancarias en BOL.

Se implementó el mecanismo cambiario de Menudeo en los canales de BOL, Banca Móvil y TDD en POS, de gran utilidad para los clientes, solicitado por el ente regulador.

Garantizamos la disponibilidad requerida de los servicios críticos y los niveles óptimos de la infraestructura tecnológica, productos y canales del Banco y así, proporcionar una experiencia confiable a nuestros clientes.

Para responder a las circunstancias generadas por la pandemia en el entorno macroeconómico, reforzamos los procedimientos para realizar el seguimiento de los riesgos, apoyados en un conjunto de estrategias, cultura de riesgo consolidada, estructura de gobierno robusta, procesos y herramientas alimeadas con las mejores prácticas.

Hoy en Banesco conocemos cuáles son las características, amenazas y oportunidades que ofrece nuestro entorno económico. Durante la conmemoración de nuestros primeros 30 años, celebramos ese espíritu y la sensibilidad emprendedora de nuestro fundador, la cual nos permite estar presentes hoy Contigo.

Se impone, de nuevo, el pensamiento estratégico y la suficiente madurez y cautela para entender cuáles son las verdaderas oportunidades. Intuimos que podemos conocer en mayor profundidad a nuestros clientes; tenemos certeza de estar amparados por un gobierno corporativo actualizado; los recursos para investigar las verdaderas posibilidades de crecimiento económico y de mercado en Venezuela y fe en nuestras posibilidades.

Una vez más, debemos estar muy atentos ante el comportamiento de la inflación y sus consecuencias en nuestra economía, para poder responder ante las necesidades de nuestros clientes, nuestro talento humano, nuestros accionistas y nuestras audiencias de interés.

Este ejercicio de rendición de cuentas, preparado por todas las áreas del Banco, tiene un gran contenido pedagógico para quienes puedan estar interesados, para nuestros Ciudadanos Banesco y nuestros clientes.

Aquí verán expresados nuestro buen hacer y nuestro agradecimiento.

Marco Tulio Ortega Vargas

PRESIDENTE EJECUTIVO

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

La Economía Venezolana

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

El año 2022 concluyó a nivel global con importantes cambios que definieron el acontecer económico, social y político. Si bien la flexibilización de las medidas para contrarrestar la pandemia condujo al restablecimiento de la normalidad en todos los ámbitos, el último semestre transcurrió en un entorno de ralentización generalizada de la demanda.

América Latina no fue la excepción, registrando un crecimiento en 2022 de 3,7%, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), lo cual implica una leve desaceleración con respecto al año anterior (6,75%), producto del impacto desfavorable de políticas monetarias restrictivas, limitaciones del gasto público, inflación, daños por desastres naturales, entre otros, conllevando a una caída del consumo y la inversión, todo ello en un contexto externo de mayor deterioro.

No obstante, el comercio intrarregional latinoamericano experimentó un incremento del valor de sus exportaciones en 2022 (+20%), aunque a menor ritmo que en 2021 (+27,8%), atribuible fundamentalmente a la subida de los precios internacionales (14%), y en menor medida, a la expansión del volumen vendido (6,3%), resultando beneficiadas las economías exportadoras de productos básicos, destacando Venezuela, al registrar un crecimiento acumulado de las exportaciones totales de 32,57% durante el período Enero-Septiembre 2022 según el Banco Central de Venezuela (BCV), explicado fundamentalmente por la mayor capacidad de producción petrolera, reflejando su valor agregado un aumento de 27,09%, lo cual representó el 27,23% del Producto Interno Bruto (PIB).

Según el Reporte Mensual de la OPEP (Organización de Países Exportadores de Petróleo) correspondiente al mes de enero de 2023, la producción de Venezuela aumentó 23,8% con respecto al ejercicio anterior,

Foto: Freepik.es

culminando el año 2022 con un promedio de 716 mil barriles diarios vs. 636 mil b/d en 2021.

El precio del crudo Merey, referencia venezolana dentro de la cesta OPEP, alcanzó una media de USD 76,96 por barril en 2022, lo cual representa un aumento de 49,58% respecto al año 2021.

El Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela a precios constantes, registró crecimientos puntuales de 17,45%, 23,30% y 13,22% en los tres primeros trimestres de 2022, acumulando durante el período Enero-Septiembre un incremento de 17,73% respecto a igual lapso de 2021, sumando cinco trimestres consecutivos con resultados favorables.

La Economía Venezolana

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

Tanto el sector público como el privado experimentaron aumentos, de 20,03% y 15,55%, respectivamente.

Coincidiendo con estimaciones iniciales sobre el desempeño de la economía en 2022, las actividades no petroleras mostraron variaciones positivas durante los primeros nueve meses, concluyendo el período con un crecimiento acumulado de 14,49% y un peso relativo de 69,09% sobre el PIB Total, producto del mayor dinamismo observado en: Manufactura (39,61%), Transporte y Almacenamiento (54,35%), Comercio (25,28%), Servicios del Gobierno General (12,08%), Electricidad y Agua (3,23%) y Comunicaciones (0,36%).

La demanda agregada interna, por su parte, reflejó un crecimiento puntual de 12,76%, atribuible principalmente a la recuperación de 13,93% del consumo privado y de 9,48% en el consumo final público.

Foto: Freepik.es

Aún cuando no se dispone de las cifras al cierre del año 2022, el desempeño de la economía muestra resultados parciales positivos, debido a condiciones más favorables, entre las cuales destacan:

- Un mejor entorno de negocios en la actividad petrolera, dadas las menores restricciones, tanto internas como externas, lo cual ha contribuido a la recuperación, todavía incipiente, de la capacidad de producción de PDVSA, sumada a la evolución de los precios internacionales del mercado, y la flexibilización de las sanciones (licencia a la petrolera Chevron, reactivación de pozos, envío de crudo a través de las empresas ENI y Repsol).
- Restablecimiento gradual del salario promedio en dólares en el sector privado, lo cual condujo inicialmente, a una mayor demanda, principalmente de bienes de primera necesidad.
- La reapertura de las relaciones internacionales, particularmente con Colombia y Brasil, ha impulsado el comercio en las zonas fronterizas, así como la actividad de otros sectores relacionados, generando mayores ingresos a su población. Existen grandes expectativas también en cuanto al reinicio de operaciones con Aruba, Bonaire y Curazao, el posible regreso de Venezuela a Mercosur, la Comunidad Andina de Naciones, entre otros organismos regionales.
- El control de la pandemia Covid-19 a nivel mundial, la continuidad operativa, y por ende, la generación de empleo, han posibilitado nuevamente el reenvío de remesas hacia Latinoamérica, resultando beneficiada una parte de la población venezolana que las recibe, mejorando su capacidad de compra.
- La mayor interacción entre el sector gubernamental y el empresarial privado ha influido definitivamente en el mejor desempeño económico del país.

La Economía Venezolana

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

Todas las consideraciones anteriores y probablemente otras que se irán sumando en el corto plazo, hacen prever un entorno de negocios más esperanzador, así como un incremento de la demanda de bienes y servicios, dado el efecto multiplicador que podrían tener sobre el desempeño regional y sectorial, que de hecho, se comenzó a observar desde fines del año 2021.

Si bien es cierto que la agilización de operaciones en la industria petrolera tendrá implicaciones positivas para la nación, mayor demanda, mejores salarios, empleos, inversión de compañías vinculadas al sector; se requiere de medidas que faciliten el financiamiento a otras actividades productivas, que coadyuven al logro de un desarrollo más armónico y sostenible a largo plazo.

No obstante, a pesar de las medidas implementadas a fin de promover una mayor estabilidad en las principales variables monetarias, persisten todavía algunas distorsiones que dificultan su obtención, dada su elevada sensibilidad, lo cual se evidenció en el mes de agosto, cuando se efectuaron pagos extraordinarios a empleados del sector público, elevando la cotización del dólar, así como los precios de los bienes y servicios, restringiendo el consumo privado, cuyo ritmo de crecimiento se vio perjudicado, al pasar de 16,54% en el IIT 2022 a 8,59% en el IIIT 2022. Lo anterior se tradujo en un aumento de 280,43% en el tipo de cambio oficial con respecto al año 2021, finalizando 2022 en Bs. 17,49/USD.

Según los últimos datos publicados por el BCV, la inflación en octubre 2022 descendió a 6,2%, acumulando 119,4% en los primeros diez meses de 2022, luego de registrar una importante aceleración de 28,7% en septiembre. No obstante, en fecha reciente, fuentes oficiales dieron cuenta del registro de una tasa de inflación acumulada al cierre del año 2022 de 234%, lo cual representa un logro muy importante si se le compara con la observada en 2021 (686,4%), manteniéndose la tendencia decreciente durante los últimos 4 años.

La liquidez monetaria, por su parte, aminoró su ritmo de crecimiento (354,16%), inferior al observado en los últimos 5 años, dada la continuidad de la política astringente del BCV, ubicándose M2 en Bs. 18.806 millones al cierre del período analizado, bajando levemente el peso de los depósitos a la vista a 81,15% en los últimos doce meses transcurridos.

Se observó una merma de 9,10% en las Reservas Internacionales Totales con respecto a 2021, situándose en diciembre de 2022 en USD 9.924 millones, producto de la aplicación de la política de intervenciones cambiarias, a fin de aminorar el alza del tipo de cambio y evitar una mayor depreciación de la moneda nacional.

Si bien las expectativas de cara al año 2023 son más alentadoras, queda pendiente la aprobación de algunas leyes y reformas, así como la implementación de algunos ajustes necesarios, esperados por los actores económicos y la población en general, los cuales muy probablemente contribuirán a estimular y fortalecer aún más el crecimiento que ya se vislumbra en Venezuela.

El Sistema Bancario Venezolano

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

El sistema bancario venezolano culminó el año 2022 conformado por 26 instituciones (20 privadas y 6 públicas). El Boletín Mensual de la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN) correspondiente al mes de diciembre contabiliza 2.587 agencias a nivel nacional, una plantilla de 33.838 colaboradores, 2.352 cajeros automáticos y 401.624 puntos de venta.

Las instituciones que lo conforman han dado muestras importantes de su resiliencia ante un entorno de negocios difícil en los últimos años, caracterizado no solo por la importante contracción económica, sino por el mantenimiento de políticas restrictivas que limitan un mejor desempeño de su gestión intermediadora, su razón de ser; a lo cual debe agregarse la velocidad que debieron imprimirle a la transformación digital que ya se estaba gestando en Venezuela, por efecto de la pandemia Covid-19, así como los planes de inversión y los recursos requeridos para llevarla a buen término, lo cual se logró a plena satisfacción de los usuarios bancarios, organismos reguladores y demás grupos de interés, manteniendo la continuidad del negocio en todo momento.

Los esfuerzos realizados han sido fructíferos, reflejándose en la evolución del Valor Agregado Bruto de las Actividades Financieras y de Seguros en el transcurso del año 2022, registrando un crecimiento de 21,80% durante el período Enero-Septiembre, superior al experimentado por las actividades no petroleras en conjunto (14,49%).

Los resultados anteriores reafirman la importancia de la banca como aliado imprescindible para una mayor dinamización del aparato productivo, reflejando al cierre del año 2022 indicadores de gestión muy positivos, entre los cuales se encuentran: el crecimiento

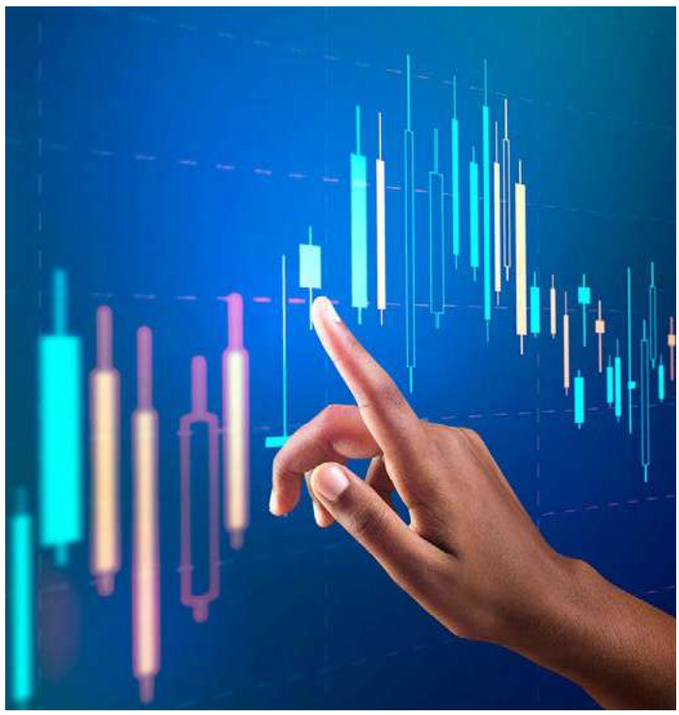

Foto: Freepik.es

interanual de la cartera de créditos (+759,19%) y las captaciones del público (+365,77%), una menor tasa de morosidad (0,46%) y un coeficiente de intermediación crediticia superior (27,55%).

El activo total del sistema financiero, por su parte, experimentó durante los últimos doce meses una variación de 336,51%, para un monto al corte de diciembre de 2022 de Bs. 130.421 millones, conformado principalmente por inversiones en valores (52,3%), disponibilidades (27,0%) y créditos (9,8%).

La cartera de inversiones en títulos valores se ubicó en Bs. 68.197 millones, reflejando un incremento de 291,84% con respecto al mes de diciembre de 2021, en concordancia con el aumento del tipo de cambio durante el año 2022, referencia para la valoración de la posición en moneda extranjera.

El Sistema Bancario Venezolano

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

Se mantuvo durante el período analizado la tendencia alcista de las disponibilidades (+372,82%), con un saldo de Bs. 35.204 millones, de los cuales el 49,93% se encuentra en el BCV (Bs. 17.579 millones), superando ampliamente la proporción registrada en igual lapso del año 2021 (28,21%).

La cartera de créditos neta alcanzó un monto de Bs. 12.823 millones, incrementando su peso dentro del activo total, desde 5,0% en diciembre de 2021 a 9,8% al cierre de 2022, lo cual obedece en parte, al registro de los préstamos en Unidades de Valor de Crédito (UVC), cuya valoración está vinculada a la fluctuación del tipo de cambio, y por lo tanto, su cuantía en moneda nacional no responde enteramente a una mayor cantidad de créditos liquidados.

Se aprecia también una elevada concentración de cartera entre los cuatro bancos privados más grandes (56,77%) y uno público (20,79%), equivalente al 77,56% del monto en créditos registrado en diciembre de 2022.

De las 21 instituciones restantes, solo 9 tienen cuotas de mercado que oscilan entre 1,00% - 4,99%, las demás poseen participaciones inferiores al 1%, lo cual hace evidente la necesidad de una mayor flexibilización de las medidas que obstaculizan el acceso al financiamiento bancario en el país; considerando además, que los ingresos por comisiones continúan superando los ingresos por operaciones de crédito.

La cartera bruta se situó al cierre del año recién finalizado en Bs. 13.211 millones, exhibiendo indicadores propios de una gestión eficiente, entre los cuales cabe mencionar: la menor tasa de morosidad (0,46%), inferior en 2,49 puntos porcentuales al promedio de diciembre de 2021; un amplio nivel de cobertura para inmovilizaciones (636,97%) y la recuperación progresiva del coeficiente de intermediación durante la segunda mitad de 2022, situándose en 27,5% en el mes de diciembre, luego de registrar niveles históricamente bajos en el primer trimestre del año, cuando permaneció cercano al 13%, en concordancia con un período de estricta restricción de la liquidez bancaria, a fin de contener la depreciación del bolívar.

En cuanto a la composición del portafolio según destino del crédito, el 96,13% del total se concentró al cierre del año entre cartera comercial (72,01%), agrícola (16,28%) y microcréditos (7,84%). La actividad manufacturera, de gran relevancia por su efecto multiplicador en sectores conexos, así como en la generación de empleo directo e indirecto, apenas obtuvo el 0,21% de participación sobre cartera bruta, debiendo recurrir a fuentes de financiamiento alternas, como la Bolsa de Valores de Caracas, mediante la cual se colocaron en el mercado durante el año, aproximadamente USD 40 millones, monto muy superior a los USD 15 millones de 2021, aumentando la proporción de títulos en moneda extranjera de 10% a 40%.

Respecto a los pasivos del sistema, en captaciones del público se contabilizó un saldo de Bs. 46.538 millones, equivalente a una variación de 365,77% con respecto al año anterior; consecuencia, en parte, de la valoración de los depósitos en moneda extranjera según el tipo de cambio publicado por el BCV, concentrando dicha modalidad el 57,25% de los fondos captados, proporción mayor a la observada en 2021 (31,98%), dada la gran aceptación de las cuentas en divisas por parte de los clientes, destacando su flexibilidad y disponibilidad inmediata en moneda nacional y muy importante, la preservación del valor del dinero,

El Sistema Bancario Venezolano

DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

considerando el importante deslizamiento del tipo de cambio en el segundo semestre del año 2022.

El patrimonio del sistema experimentó un incremento de 459,91%, situándose en diciembre de 2022 en Bs. 30.562 millones, mejorando en consecuencia los indicadores que miden su capitalización, Índice de Adecuación de Patrimonio Contable (66,60%) y Coeficiente de Adecuación de Capital Ponderado por Riesgo (123,82%), lo cual representa aumentos de 4,82 y 12,69 puntos porcentuales, respectivamente, en comparación con el mismo mes de 2021.

Respecto al estado de resultados del sistema bancario durante el último ejercicio, resalta el favorable ritmo de crecimiento de los ingresos financieros (+312,04%), derivados en 86,04% de operaciones de crédito, atribuible fundamentalmente a la leve reactivación de la intermediación, disminuyendo la dependencia de los otros ingresos operativos, los cuales pasaron de representar el 70,92% de los ingresos totales en el primer semestre de 2022 a 54,45% en los últimos seis meses.

Los gastos de transformación (Bs. 4.566 millones), aún continúan presionados por la inflación, no solo por las inversiones en tecnología, destinadas a robustecer aún más la red de medios de pago digitales en el país, sino por los mayores ajustes de sueldos observados en el período, en concordancia con el aumento del costo de los bienes y servicios de primera necesidad, orientando las instituciones financieras una cantidad importante de recursos a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

Foto: Freepik.es

Puede concluirse que la gestión del sistema bancario y de las instituciones que lo integran ha sido exitosa, afrontando cabalmente los múltiples retos del entorno, obteniendo un beneficio neto en 2022 de Bs. 2.757 millones, un Resultado sobre Activo Promedio (ROA) de 5,23% y sobre Patrimonio Promedio (ROE) de 27,83%, mejorando notablemente ambos indicadores, en consonancia con la flexibilización de algunas medidas que venían impactando desfavorablemente el desempeño del sector: menores restricciones a la liquidez bancaria, adecuación de las cuentas en divisas a los requerimientos de los usuarios, así como su disponibilidad (10%) para el otorgamiento de créditos y reducción del encaje legal en el mes de febrero, de 85% a 73%, todo lo cual permitió aumentar la oferta crediticia, y atender parcialmente las necesidades de financiamiento de los principales sectores productivos del país.

Banesco Banco Universal

EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022

El activo total del Banco ascendió a Bs. 7.510 millones en diciembre de 2022, experimentando una variación anual de Bs. 6.263 millones (502,0%) y semestral de Bs. 5.398 millones (255,6%), atribuible principalmente a la mayor cuantía de las disponibilidades (+523,7% vs. Diciembre 2021), para un saldo de Bs. 4.077 millones y un peso relativo de 54,3%, producto de los requerimientos de encaje legal; seguidas en importancia por la cartera de créditos neta (26,1% de los activos), 5,9 puntos porcentuales más que en igual lapso del año precedente (20,2%).

Se apreció durante el año 2022 un importante crecimiento de 676,7% (Bs. 1.744 millones) en cartera bruta, situándose Banesco en el 3er lugar del sistema financiero, con un monto de Bs. 2.001 millones y una participación de mercado de 15,15%, habiendo liquidado en todo el año 7.700 préstamos, de los cuales el 86,3% se gestionó durante el segundo semestre.

Banesco Banco Universal, siempre atento a las necesidades de sus clientes, se ubicó como el 1er banco del sistema en financiamiento en las carteras de vehículos, tarjetas de crédito y agrícola, con cuotas de mercado de 45,30%, 27,40% y 22,08%, respectivamente.

Además de situarse como la 2ª institución del país en préstamos hipotecarios (6,94% de share); seguidos por la cartera comercial (14,07%) y la de microcréditos (9,79%), 3er lugar del sistema en ambas; mantuvo un portafolio de excelente calidad, con un muy bajo nivel de morosidad (0,0036%), una holgada cobertura para cartera inmovilizada (61.097,57%), por encima del promedio del sistema (636,97%), lo cual contribuyó al logro de un coeficiente de intermediación de 45,18%, superior a la media del mercado en 17,63 puntos porcentuales.

Contando con la preferencia de casi 4 millones de clientes, contabilizamos en diciembre de 2022 un saldo en captaciones del público de Bs. 4.332 millones (+417,23% vs. Diciembre 2021), y una cuota de mercado de 9,31% (5º lugar del sistema).

Es conveniente resaltar el importante fortalecimiento patrimonial de la Institución en el último año, cerrando el período con un monto total de Bs. 2.025 millones (3er banco privado del país), alcanzando un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 39,85% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 64,70%, superando ampliamente en ambos casos los niveles requeridos legalmente.

El Estado de Resultados de Banesco Banco Universal correspondiente al cierre del segundo semestre, registra una utilidad neta de Bs. 333,6 millones (4ª posición del sistema financiero), acumulando en todo el año 2022 la cifra de Bs. 364,6 millones, comportamiento acorde con el mejor desempeño de la economía en general y de condiciones más propicias para ejercer la función intermediadora, lo cual condujo a un aumento importante en el número de préstamos otorgados, y por ende, a mayores ingresos por operaciones de crédito, alcanzando un margen financiero en el período Julio-Diciembre 2022 de Bs. 985,6 millones, así como excelentes indicadores de gestión, tales como el mantenimiento de un nivel de liquidez (94,1%) superior al promedio del mercado, un Rendimiento/Activo Promedio (ROA) de 12,90% y sobre Patrimonio Promedio (ROE) de 82,10%.

Resumen Financiero

(Expresado en Millones de Bs.)	Primer Semestre 2021	Segundo Semestre 2021	Primer Semestre 2022	Segundo Semestre 2022
Total del Activo	722,7	1.247,7	2.112,2	7.510,3
Disponibilidades	374,5	653,7	1.241,3	4.077,4
Inversiones en Títulos Valores	49,7	63,6	78,7	265,1
Cartera de Créditos Neta	125,8	251,8	388,7	1.957,4
Cartera de Créditos Bruta	128,7	257,7	407,8	2.001,4
Captaciones del Público	380,3	837,6	1.548,1	4.332,2
Total del Patrimonio	140,7	104,5	189,1	2.025,1
Resultado Neto	33,1	14,0	31,0	333,6

Ratios (%)				
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	37.766.709,7	897.866,7	133.763,0	61.097,6
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,0	0,0	0,0	0,00
Resultado Neto/Activo Promedio *	14,4	6,6	3,9	12,9
Resultado Neto/Patrimonio Promedio *	61,9	39,4	61,0	82,1
Liquidez	98,5	78,1	80,2	94,1

** Porcentajes Anualizados*

Foto: Freepik.es

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

Luego del repunte de la economía mundial en el año 2021, por efecto de la flexibilización de las cuarentenas instauradas para combatir la pandemia del Covid 19, los registros disponibles para el año 2022 muestran una desaceleración generalizada a escala global. La aparición de otras variantes del Coronavirus, así como el surgimiento del conflicto Rusia-Ucrania, han activado nuevas alertas en la economía mundial, debido a la persistencia de interrupciones en las cadenas de suministros y escasez de contenedores, la subida de los precios de la energía, tasas de interés y aumento de la inflación.

Para responder a las circunstancias que generó la pandemia en el entorno macroeconómico actual, Banesco ha reforzado los procedimientos para realizar el seguimiento del riesgo de crédito apoyado en un conjunto de estrategias, cultura de riesgo afianzada, estructura de gobierno robusta y procesos y herramientas, entre las cuales destacamos:

- Generación de informes frecuentes y completos de seguimiento de la cartera, incluyendo el detalle de los clientes en cuanto a clasificación, grupo económico, unidades de negocios, garantías, saldo vencido, niveles de concentración, entre otros.
- Seguimiento estrecho de sectores/clientes, apoyado en una clara segmentación de los mismos, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos créditos y procurar la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial de los mismos.
- Seguimiento del perfil de riesgo y de los factores identificados, a través de, entre otros indicadores internos, de competidores y de mercado, que permitan anticipar su desempeño futuro.
- Monitoreo periódico del apetito de riesgo, la evolución de sus métricas, en particular, teniendo en cuenta el desempeño de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito.

Considerando lo anterior y la evolución recurrente del entorno económico, las principales métricas de riesgo de crédito de Banesco se comportaron como se describe a continuación:

- La exposición al riesgo de crédito aumentó 390,80% con respecto al semestre anterior, producto del aumento del tipo de cambio, lo cual incidió en la revalorización de la cartera de crédito.
- La tasa de mora culminó el segundo semestre 2022 en 0,003%, nivel similar al observado en junio de 2022, mientras el sistema bancario registró una baja de 0,23 puntos porcentuales en igual lapso, culminando diciembre de 2022 en 0,46%.
- La tasa de cobertura para cartera inmovilizada cerró 2022 en 61.097,57%, una disminución de 54,32% con respecto al primer semestre del año; el sistema bancario, por su parte, promedió 636,97% (-4,47%).
- El coste de riesgo acumulado al 31 de diciembre de 2022 fue de 5,70% (291 puntos básicos por debajo del observado el semestre precedente).

Aprobación de Las Operaciones Activas Que Exceden el Porcentaje Permitido Sobre el Patrimonio de la Institución

De conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Segundo Semestre de 2022, la Junta Directiva decidió sobre la aprobación de catorce (14) créditos que individualmente o por riesgo grupo, en un mismo período mensual, excedieron el cinco por ciento (5%) del Patrimonio del Banco.

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

Banesco
BANCO UNIVERSAL
R.I.F. J070133805

PRESIDENTE
Juan Carlos Escotet R.

DIRECTORES PRINCIPALES
Juan Carlos Escotet R.
Marco Tulio Ortega V.
Miguel Angel Marcano C.
Emilio Durán Ceballos
Carlos Eduardo Escotet A.
Carlos Alberto Escotet A.
José Grasso Vecchio

COMISARIOS
Emilio A. Ladera M.
Antonio Ramón Lobo Z.

AUDITORES EXTERNOS
Lara Marambio & Asociados (DELOITTE)

Patrimonio Bs. 2.025.093.550,61

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 (Expresado en Bolívares)

ACTIVO

	Diciembre-22	Diciembre-21
DISPONIBILIDADES	**4.077.355.709**	**653.693.983**
Efectivo	1.279.177.218	164.825.356
Banco Central de Venezuela	2.280.399.989	179.798.026
Bancos y otras instituciones financieras del país	5.426.250	2.851.339
Bancos y corresponsales del exterior	511.254.678	285.364.045
Oficina matriz y sucursales	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.196.940	881.964
(Provisión para disponibilidades)	(99.366)	(26.749)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**265.120.594**	**63.545.268**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	7.202	8.737
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	56.761.768	9.578.838
Inversiones de disponibilidad restringida	208.351.624	53.957.693
Inversiones en otros títulos valores	0	0
(Provisión para Inversiones en títulos valores)	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	**1.957.386.333**	**251.778.429**
Créditos vigentes	1.999.492.044	257.676.756
Créditos reestructurados	1.853.409	0
Créditos vencidos	72.998	607
Créditos en litigio	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(44.031.185)	(5.898.984)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**16.381.784**	**1.508.733**
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	298	389
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	16.172.233	1.444.664
Comisiones por cobrar	235.327	66.533
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(26.074)	(2.853)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**3.227.724**	**1.070.867**
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	3.227.724	1.070.867
Inversiones en sucursales	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0
BIENES REALIZABLES	**78.262**	**4.023**
BIENES DE USO	**363.777.725**	**23.063.811**
OTROS ACTIVOS	**826.982.744**	**252.992.390**
	0	**0**
TOTAL DEL ACTIVO	**7.510.310.875**	**1.247.657.504**

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO	Diciembre-22	Diciembre-21
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**4.332.225.597**	**837.577.352**
Depósitos a la Vista	4.028.276.915	779.909.299
Cuentas corrientes no remuneradas	1.682.282.437	427.346.861
Cuentas corrientes remuneradas	769.430.243	208.919.796
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0	8.007.647
Depósitos y certificados a la vista	114.550.228	15.069.185
Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	1.462.016.007	120.465.878
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0
Otras obligaciones a la vista	58.040.166	9.677.754
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0
Depósitos de ahorro	245.073.745	47.964.372
Depósitos a plazo	832.771	125.927
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 HÁBITAT	**0**	**4**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**168.552.168**	**34.663.385**
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	168.552.168	34.663.385
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**0**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**594.488**	**1.056.710**
Gastos por pagar por captaciones del público	594.488	1.056.710
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**983.849.071**	**269.876.988**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**
TOTAL DEL PASIVO	**5.485.217.324**	**1.143.174.437**
GESTIÓN OPERATIVA	**0**	**0**
TOTAL DE PATRIMONIO	**2.025.093.551**	**104.483.067**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**7.510.310.875**	**1.247.657.504**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**92.566.996**	**2.485.270**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	**64.005.702**	**11.924.787**
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	**0**	**0**
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	**688.663**	**119.481**
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	**0**	**0**
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**23.438.327.813**	**2.995.892.791**
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	**0**	**0**
ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS SOBERANOS	**0**	**0**

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/07/2022 AL 31/12/2022 Y DEL 01/07/2021 AL 31/12/2021 (Expresado en Bolívares)

	Diciembre-22	Diciembre-21
INGRESOS FINANCIEROS	**351.009.386**	**70.312.221**
Ingresos por disponibilidades	931.578	316.955
Ingresos por inversiones en títulos valores	18.251.647	2.597
Ingresos por cartera de créditos	331.826.161	69.992.669
Ingresos por otras cuentas por cobrar	0	0
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0
Otros ingresos financieros	0	0
GASTOS FINANCIEROS	**53.800.447**	**15.113.916**
Gastos por captaciones del público	49.323.803	13.803.740
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	4.476.644	1.310.176
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	**297.208.939**	**55.198.305**
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	7.217	1.075.989
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	**21.962.646**	**3.927.443**
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	21.890.414	3.919.758
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	72.232	7.685
MARGEN FINANCIERO NETO	**275.253.510**	**52.346.851**
Otros ingresos operativos	778.431.472	274.303.597
Otros gastos operativos	68.064.107	20.884.764

	Diciembre-22	Diciembre-21
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**985.620.875**	**305.765.684**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**546.568.742**	**155.364.857**
Gastos de Personal	131.098.090	39.966.507
Gastos Generales y Administrativos	415.470.652	115.398.350
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**439.052.133**	**150.400.827**
Ingresos por bienes realizables	26.480.034	5.769.622
Ingresos por programas especiales	0	0
Ingresos operativos varios	5.841.450	40.720
Gastos por bienes realizables	1.053	1.554
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0
Gastos operativos varios	76.238.796	141.242.373
MARGEN OPERATIVO NETO	**395.133.768**	**14.967.242**
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	1.041.333	145.514
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS	**394.092.435**	**14.821.728**
Impuesto sobre la renta	60.479.001	811.693
RESULTADO NETO	**333.613.434**	**14.010.035**
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	60.999.999	1
Utilidades Estatutarias	**20.016.800**	**840.600**
Junta Directiva	20.016.800	840.600
Funcionarios y Empleados	0	0
Otras Reservas de Capital	305.000	0
RESULTADOS ACUMULADOS	**252.291.635**	**13.169.434**
Aporte LOD	4.053.669	173.175

DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD

Reserva Legal	60.999.999	1
Utilidades Estatutarias (Junta Directiva)	20.016.800	840.600
Reserva por otras disposiciones	0	0
Otras Reservas de Capital	305.000	0
Superávit Restringido	136.306.717	7.063.061
Superávit por Aplicar	115.984.917	6.106.373
Resultado Neto	**333.613.434**	**14.010.035**

Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

II SEMESTRE 2022

Enero 2023

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 2022 se reportaron 1.507 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 238.433,09. Fueron gestionados 1.367, de los cuales se dictaminó procedencia a favor del cliente en 1.157 con un reintegro de Bs. 93.409,63.

Al evaluar los tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios en el segundo semestre de 2022, 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 100,00%.

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

	Gestionados					En Proceso		% de Cumplimiento
	Procedentes			No Procedentes				
Mes de Reporte	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	Monto Reintegrado	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	Cantidad Reclamos	Monto del Reclamo	
Julio	106	3.522	3.407	31	11.523	20	675	100,00 %
Agosto	167	7.574	7.254	33	4.957	19	17.073	100,00 %
Septiembre	179	10.240	9.659	34	15.313	15	555	100,00 %
Octubre	161	12.734	12.479	24	10.072	29	6.844	100,00 %
Noviembre	267	29.085	28.770	30	9.665	29	29.993	100,00 %
Diciembre	277	33.395	31.841	58	27.129	28	8.083	100,00 %
Total II Sem	1.157	96.550	93.410	210	78.659	140	63.224	100,00 %

b) Resumen por Tipo de Instrumento Financiero

TABLA N° 2: 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 del Reclamo
Julio	3	213	148	14.152	6	1.355				
Agosto	3	592	216	29.012						
Septiembre	4	392	224	25.716						
Octubre	2	321	212	29.329						
Noviembre	2	602	323	67.061	1	1.080				
Diciembre	3	913	355	65.752					5	1.943
Total II Sem	17	3.033	1.478	231.022	7	2.435	0	0	5	1.943

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

Defensor Del Cliente y Usuario Bancario

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

Al cierre del segundo semestre de 2022, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 761 casos. De este número, se admitieron 176 planteamientos, que suman Bs. 113.461.

Los casos no atendidos (585) fueron debidamente respondidos, explicando el motivo de la no admisión de la solicitud y fueron remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente, que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- Inconvenientes BanescOnline / BanescoPagos
- Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados
- Transferencia Errónea
- Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco
- Crédito Inmediato a Otros Bancos

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

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

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

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

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

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

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

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

- Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela.
- Colocaciones en el Banco Central de Venezuela
- Disponibilidades de la Institución Bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal)
- Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA)

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

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

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

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

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

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

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

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

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

dad para Instituciones Bancarias, con contrapartida en la cuenta del rubro Patrimonio 351.00 "Ajuste por Revaluación de Bienes".

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL (NIVEL I)

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

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL

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

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en Diciembre 2022 y Junio 2022, los porcentajes alcanzados son:

Descripción	Dic. 2022	Jun. 2022
Índice de Adecuación de Patrimonio Contable	39,85%	11,97%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total	64,70%	23,54%
Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I)	57,16%	23,54%

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

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en los Sectores Agrícola, Pesquero y Forestal con 34,43%; seguido de Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles (31,21%), y la Industria Manufacturera con 27,92%.

Actividades Económicas	Vigente	Reestructurados	Vencidos	Litigo	Total	% Participación
Agrícola, Pesquera y Forestal	689.021.163	—	—	—	689.021.163	34,43 %
Explotación de Minas e Hidrocarburos	25.657	—	—	—	25.657	0,00%
Industria Manufacturera	558.849.745	—	—	—	558.849.745	27,92 %
Electricidad, Gas y Agua	210.589	—	—	—	210.589	0,01 %
Construcción	21.845.531	—	3.797	—	21.849.328	1,09 %
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	622.695.668	1.853.408	37.406	—	624.586.481	31,21 %
Transporte, Almacenamiento, Comunicaciones	13.423.697	—	—	—	13.423.697	0,67 %
Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales	90.142.234	—	30.267	—	90.172.501	4,51 %
Servicios Comunales, Sociales y Personales	3.277.762	—	596	—	3.278.358	0,16 %
Total Cartera Bs.	1.999.492.045	1.853.408	72.066	0	2.001.417.519	100,00 %

Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre del mes de diciembre de 2022, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una variada gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 202 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas)
- 134.596 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 409 Cajeros Automáticos (158 Monofuncionales y 241 Multifuncionales).

Informe Del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al Segundo Semestre de 2022 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, Señores "Lara, Marambio & Asociados (Miembros de Deloitte)", cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad

Principales Indicadores Financieros	Dic. 22	Jun. 22	Dic. 21	Jun. 21
1. Patrimonio				
(Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total	39,85 %	11,97 %	10,31 %	25,32 %
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	242,99 %	837,50 %	869,23 %	381,07 %
2. Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,20 %	4,68 %	2,29 %	2,24 %
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
3. Gestión Administrativa *				
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	97,20 %	130,37 %	96,80 %	67,63 %
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	192,20 %	442,78 %	138,67 %	67,80 %
4. Rentabilidad *				
Resultado Neto / Activo Promedio	12,90 %	3,93 %	6,63 %	14,35 %
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	82,10 %	61,00 %	39,39 %	61,92 %
5. Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	94,12 %	80,18 %	78,05 %	98,48 %
(Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público	94,12 %	80,18 %	78,05 %	98,48 %

* Anualizados, calculados en base a saldo promedio

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

II SEMESTRE 2022

I. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario (LISB), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Número 6.154 del 9 de noviembre de 2014, reimpreso en la Gaceta Oficial Ordinaria Número 40.557 de fecha 08 de diciembre 2014; así como, la normativa prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en adelante, SUDEBAN), publicada en la Gaceta Oficial Número 40.484 de fecha 27 de agosto de 2014, artículos 1 y 16, de la Resolución 064.14 "Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario", elaboramos el resumen de la gestión, trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., durante el período comprendido entre el 1° de julio 2022 y el 31 de diciembre 2022, para su presentación y consideración del Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

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

El Vicepresidente de Auditoría Interna tiene asignada la función de Auditor Interno establecida en la Resolución 064.14 "Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario", el cual reporta funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

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

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

II. Criterios de Funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna

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

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

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

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

II SEMESTRE 2022

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

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

En el segundo semestre de 2022 se ejecutaron un total de cuarenta y cuatro (44) evaluaciones de aseguramiento en procesos de negocio, operativos y de apoyo, cuyos resultados se informaron oportunamente a las áreas responsables, Comité de Auditoría y Junta Directiva. El alcance incluyó los siguientes aspectos:

1. Aspectos Generales de Control Interno:

- Calificación de la eficacia del ambiente de control interno, al evaluar los distintos aspectos que involucran la actualización, aplicación, funcionamiento y efectividad de las actividades de control incorporadas en los procesos, el marco de administración integral de riesgo, la eficiencia y productividad de los recursos, y de la estructura de gobierno corporativo.
- Revisión y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria y en especial, lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario (LISB), otras resoluciones, circulares y oficios emanados por la SUDEBAN, así como otras regulaciones vigentes relacionadas con la actividad bancaria aplicables en las revisiones efectuadas.
- Seguimiento y validación de la documentación y soportes que evidencien la correcta implementación dentro de los plazos establecidos, de los planes de acción definidos por los responsables, con el fin de

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

II SEMESTRE 2022

gestionar los hallazgos y observaciones de control interno identificadas.

- Atención oportuna de las certificaciones y pronunciamientos solicitados por la SUDEBAN, Otros Organismos Oficiales, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

2. Gestión de Riesgo

- Evaluación del cumplimiento de la Resolución 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas, y el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los riesgos de la Organización.
- Evaluación de la efectividad de los procesos de Administración Integral de Riesgo para el cierre de las brechas identificadas en las revisiones internas, Auditoría Externa e inspecciones de Entes Reguladores.

3. Prevención y Control de LC/FT/FPADM

- Ejecución de las auditorías planificadas para el período en el "Programa Anual de Evaluación y Control", de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 083.18 "Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario", evaluándose los procesos de Administración de Riesgos, Generación de Reportes Regulatorios y Gestión de Cierre de Brechas.
- Evaluación de la Política "Conozca su Cliente", mediante la verificación de los controles establecidos para el registro de datos y conformación de expedientes de clientes que aperturan cuentas financieras en moneda nacional y moneda extranjera.

4. Tecnología de la Información, Seguridad de Información y Continuidad

- Validación del cumplimiento de la Resolución N° 641.10 "Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica" correspondiente a la Circular 01907.
- Evaluación de la gestión de Seguridad de Información, Ciberseguridad y Continuidad de Negocio.
- Evaluación de las plataformas tecnológicas de BanescOnline (BOL), BanescOnline Empresas (BOLE), Banesco Móvil y Pago Móvil.
- Inspección y evaluación del Centro de Cómputo.

5. Crédito

- Evaluación de los procesos de solicitud, análisis, documentación, liquidación y control de la cartera de crédito.
- Cuadre de la cartera de crédito y TDC del Balance Publicado vs. los Mayores Contables.
- Validación del cumplimiento del proceso de liberación de garantías hipotecarias y cuadre contable.
- Cuadre y control de garantías en stand by en moneda extranjera.

6. Tesorería

- Validación de los registros y saldos contables de los Títulos Valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros, así como de la razonabilidad y exactitud de los rubros "Inversiones en Títulos

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

II SEMESTRE 2022

Valores" e "Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales", en atención a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario (LISB), y en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias emitido por la Sudeban.

- Validación del cumplimiento de la Resolución 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral de los Riesgos de Liquidez", incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas, así como el diseño y ejecución de los procesos de gestión y administración del riesgo de liquidez.

- Validación de la completitud e integridad de la información reportada en los Archivos de Transmisión (AT) y formularios correspondientes al AT09, AT10, AT11, AT33, Formulario Intervención Cambiaria, Formulario Mesa de Cambio, Formulario Posición Moneda Extranjera.

- Evaluación del proceso de solicitud, análisis y liquidación de bonos en moneda extranjera.

7. Disponibilidades

- Arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en bóveda principal y agencias, para validar la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables con respecto al físico en custodia.

- Evaluación de los procesos de gestión del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en agencias.

8. Captaciones

- Validar la conformidad de saldos entre los auxiliares contables y los saldos presentados en el balance, así como la consistencia y completitud de las operaciones efectuadas a través de los productos en moneda extranjera de Cuenta Verde y Custodia de Efectivo.

- Evaluar el adecuado registro contable de las operaciones realizadas de Menudeo y Mesa de Cambio bajo las modalidades de Compra y Venta ME, y la razonabilidad de los auxiliares contables comparados con los saldos presentados en el balance.

9. Estados Financieros

- Revisión de los Estados Financieros conforme a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, para realizar las verificaciones de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la Superintendencia y demás normas prudenciales, verificando los indicadores financieros del Banco que permitan evaluar la situación económica, financiera y patrimonial.

- Evaluación de la determinación del Índice de Adecuación Patrimonial Total y del Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 004.18 "Medidas de Carácter Temporal para Determinar la Relación Patrimonio Sobre Activos y Operaciones Contingentes, aplicando Criterios de Ponderación con Base en Riesgo".

- Seguimiento de los indicadores de liquidez y del cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez, de acuerdo a la Resolución N° 20-03-01 "Normas que Regirán la Constitución del Encaje" del Banco Central de Venezuela (BCV).

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

II SEMESTRE 2022

- Verificación de la aplicación de las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras de SUDEBAN, en los saldos que conforman las cifras presentadas en los estados financieros de Banesco.
- Validación de la razonabilidad de las cuentas y auxiliares contables que componen los rubros de "Captaciones" (211) y "Otros Activos" (180).

10. Gobierno Corporativo

- Validar el cumplimiento de las políticas, estándares, normas y procedimientos asociados a las prácticas de buen gobierno corporativo y verificar el adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno formalmente establecidos de acuerdo a sus reglamentos.
- Verificación de la completitud e integridad de la información contenida en las actas de Junta Directiva, el cuaderno de comprobantes y las presentaciones de soporte.
- Cumplimiento de lo establecido en la Resolución 063.11 (Asambleas de Accionistas).

11. Patrimonio

- Validación de la razonabilidad del Capital Social y Reserva de Capital, los ajustes de Patrimonio. y las variaciones por Fluctuación Cambiaria.

12. Otros Aspectos

- Revisión y validación de la información contenida en las Actas del Comité de Comunicaciones y de Responsabilidad y Sostenibilidad, así como la conciliación del Balance Social con los auxiliares de los Socios Sociales.

IV. Resultados de la Evaluación de Control Interno

Como resultado de la ejecución del Plan Operativo Anual, y cumpliendo los principios de objetividad e independencia que definen la práctica de Auditoría Interna, durante las evaluaciones de aseguramiento efectuadas a los procesos de Banesco Banco Universal, C.A. en el segundo semestre de 2022, se observó lo siguiente:

- Procesos operativos conforme a las estrategias y directrices definidas por la Alta Dirección, contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, y procurando un uso eficiente de los mismos.
- 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.
- Procesos formales de identificación, evaluación y monitoreo de riesgos, para mantener control efectivo y disminución de pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.
- Prácticas de evaluación continua de los procesos para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, cuando sea requerido, medidas correctivas de manera oportuna y eficaz.
- Cumplimiento del marco regulatorio vigente, así como de las políticas y normas internas establecidos por la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva.

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

II SEMESTRE 2022

- Conciencia sobre riesgo, adecuado Gobierno Corporativo y supervisión continua y oportuna.
- Procedimientos formales de seguimiento continuo de los planes de acción definidos para corregir las brechas identificadas y reforzar el ambiente de control, lo que permite una adecuada administración de riesgos.
- Atención oportuna a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por los entes reguladores en sus distintas visitas e inspecciones, emitiendo las explicaciones que ha considerado procedentes, y diseñando planes de acción para la regularización de las observaciones identificadas.

Conclusión

Sobre la base de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de Auditoría durante el segundo semestre de 2022, se evidencia que los procesos evaluados incorporan políticas, normas y procedimientos que facilitan la ejecución eficiente de las operaciones, permitiendo administrar razonablemente los riesgos inherentes, con una adecuada gestión preventiva sobre la ocurrencia de eventos relevantes.

Considerando lo anterior, se concluye que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno adecuado a sus características y dimensiones.

Adicionalmente, se considera necesario que las unidades responsables del diseño, implementación, ejecución, seguimiento y control de los procesos de negocio, operativos y de apoyo, mantengan y refuercen las estrategias de la evaluación y mejora continua del ambiente de Control Interno, de tal manera que permitan identificar y gestionar oportunamente los riesgos emergentes producto de los cambios que se puedan presentar en los diferentes factores de origen interno y externo que tienen incidencia en la Organización.

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
17/08/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05651:** Sudeban emite consideraciones a la información consignada por el Banco con ocasión a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28/03/2022.
17/08/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05652:** Sudeban emite consideraciones a las comunicaciones de fechas 29/03/2022 y 07/04/2022, mediante las cuales el Banco da respuesta al Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIB-PV5-01636.
19/08/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05902:** Sudeban autoriza realizar las gestiones en el Registro Mercantil correspondiente, para la protocolización del Acta de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24/09/2020.
07/09/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06513:** Sudeban emite consideraciones sobre el Acta Certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 31/05/2022.
14/09/2022	**SIB-DSB-OPCLC-06766:** Sudeban emite consideraciones al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18.
22/09/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06971:** Sudeban emite consideraciones sobre la Convocatoria y el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 27/09/2022.
22/09/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-06970:** Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos consignados con ocasión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 27/09/2022.
03/10/2022	**SIB-II-GGR-GA-07249:** Sudeban emite consideraciones sobre la solicitud de autorización para el aumento del capital social y la modificación de los Estatutos Sociales, acordados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 31/05/2022.
02/12/2022	**SIB-II-GGIR-GSRB-08867:** Sudeban emite observaciones a los Informes Semestrales de Atestiguamiento de los Auditores referidos al cumplimiento de las Resoluciones N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" y 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos", correspondientes a los Estados Financieros auditados al 31/12/2021.
02/12/2022	**SIB-II-GGIR-GSRB-08859:** Sudeban emite consideraciones a los Informes Semestrales de Aseguramiento Limitado de los Auditores referidos a las Resoluciones N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" y 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos", correspondientes a los Estados Financieros auditados al 30/06/2022.

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
16/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-09306:** SUDEBAN autoriza el aumento de capital social del Banco, a través de la emisión de nuevas acciones, de conformidad con lo acordado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas realizada el 31/05/2022.
16/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-09308:** SUDEBAN autoriza el aumento de capital social del Banco, a través de la emisión de nuevas acciones comunes, de conformidad con lo aprobado en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas efectuada el 31/08/2018.
16/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-09309:** SUDEBAN autoriza el aumento de capital social del Banco, a través de la emisión de nuevas acciones, de conformidad con lo aprobado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas efectuada el 28/03/2022.
16/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-09305:** SUDEBAN autoriza el aumento de capital social del Banco, a través de la emisión de nuevas acciones comunes, de conformidad con lo aprobado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas efectuada el 21/02/2018.
21/12/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV-09478:** Sudeban emite consideraciones respecto a las observaciones de los recaudos consignados, con ocasión de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 27/09/2022.
29/12/2022	**SIB-DSB-OPCLC-09747:** Sudeban emite consideraciones respecto a la comunicación de fecha 14/10/2022, mediante la cual el Banco da respuesta al Oficio N° SIB-DSB-OPCLC-06766.

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

VISITAS DE INSPECCIÓN	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
08/07/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-04160:** Sudeban notifica la incorporación de nuevos funcionarios en el marco de la Inspección General que se está llevando a cabo al Banco.
02/08/2022	**SIB-II-CCSB-05144:** Sudeban informa los funcionarios que han sido autorizados para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario.
05/08/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05377:** Sudeban notifica la incorporación de nuevos funcionarios en el marco de la Inspección General que se está llevando a cabo al Banco.
04/10/2022	**SIB-II-CCSB-07331:** Sudeban solicita información que será utilizada durante la Visita de Inspección Especial, a efectuarse en la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
15/12/2022	**SIB-DSB-OPCLC-09296:** Sudeban notifica las credenciales de los Funcionarios autorizados para efectuar Visita de Inspección Especial en materia de PCLC/FT/FPADM.

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
12/07/2022	**SIB-DSB-CJ-PA-04379:** Sudeban exhorta al Banco a dar estricto cumplimiento a la Circular SIB-DSB-CJ-OD-09359, relativa a las normas y procedimientos de seguridad para prevenir la comisión de robos, hurtos, fraudes y delitos conexos, así como suministrar la información solicitada por el Ente Regulador dentro de los plazos establecidos a tal efecto.
28/07/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-05040:** Sudeban autoriza a Banesco a realizar el registro en el Estado de Ganancias y Pérdidas correspondiente al saldo neto acreedor en la cuenta 352.00 "Ganancia o Pérdida por Fluctuaciones Cambiarias por tenencia de Activos y Pasivos en Moneda Extranjera".
01/08/2022	**SIB-II-GGR-GA-05113:** Sudeban solicita modificaciones a la "Promoción Permanente Pago Móvil Premiado".
01/08/2022	**SIB-II-GGR-GA-05125:** Sudeban requiere información adicional, a efectos de emitir un pronunciamiento referente a la solicitud de autorización para el cierre de la Agencia Los Niveles (0073).
09/08/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-05435:** Sudeban solicita al Banco información referente al plan de ahorro de los trabajadores del Ente Nacional del Gas (ENAGAS).

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
17/08/2022	**SIB-II-CCSB-05629:** Sudeban emite consideraciones al Informe de Gestión de Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros, correspondiente al segundo semestre de 2021.
30/08/2022	**SIB-DSB-CJ-PA-06207:** Sudeban declara sin lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto por el Banco, contra el acto administrativo contenido en el oficio SIB-II-GGR-GA-10288, mediante el cual no autorizó el cierre de la Agencia Parque Caracas (0224) La Candelaria.
31/08/2022	**SIB-II-CCSB-06251:** Sudeban informa los aspectos que verificará en las acciones correctivas tomadas por el Banco para solventar los hallazgos obtenidos por el Ente Regulador de la Inspección Especial en materia de Calidad y Servicio Bancario practicada durate el año 2021, y solicita informe relativo a la operatividad de la red de agencias y sucursales a nivel nacional.
20/09/2022	**SIB-II-GGIR-GRT-06871:** Sudeban autoriza la ejecución de la maniobra Actualización Service Pack Sistema Operativo AIX-IBM 7.1 a 7.2 Producción y Contingencia, sobre los equipos que soportan la aplicación IST Switch.
03/10/2022	**SIB-II-GGR-GA-07248:** Sudeban requiere información adicional, relacionada con las solicitudes de autorización de cierre de las agencias Aeropuerto Maiquetía (0797), Galerías (0980) y Ciudad Ojeda (0984).
05/10/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07374:** Sudeban emite autorización al Banco para realizar el registro contable de los rendimientos no cobrados en la subcuenta 819.99 "Otras cuentas de registro" y la contabilización del ingreso una vez sea recibido el pago.
06/10/2022	**SIB-II-GGR-GA-07414:** Sudeban emite consideraciones sobre las Condiciones Generales del producto financiero denominado Cuenta Verde Banesco.
21/10/2022	**SIB-II-GGR-GA-07728:** Sudeban emite consideraciones y requiere información adicional sobre el cierre de las agencias, centros de negocio y taquillas externas mencionados en dicho comunicado.
21/10/2022	**SIB-II-CCD-07767:** Sudeban exhorta al banco a cumplir con la obligación de destinar la totalidad los recursos requeridos para el funcionamiento del sector microfinanciero.
26/10/2022	**SIB-DSB-OPCLC-07849:** Sudeban informa los resultados obtenidos en la validación extra situ efectuada por el área de Gestión de Riesgos de la OPCLC/FT/FPADM efectuada al Subfactor de Riesgo “Productos y Servicios para el año 2022.
26/10/2022	**SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07855:** Sudeban emite autorización para revalorizar la sede administrativa "Ciudad Banesco".

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	OFICIOS
11/11/2022	**SIB-II-CCSB-08277:** Sudeban informa que no tiene observaciones que formular al Informe de Gestión correspondiente al primer semestre de 2022, referido a la Resolución 063.15 contentiva de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".
18/11/2022	**SIB-DSB-OPCLC-08498:** Sudeban informa los resultados de la validación Extra Situ efectuada por el Área de Gestión de Riesgo de la OPCLC de ese Organismo a la “Evaluación Anual del Nivel de Riesgo” del Banco aplicable al año 2022.
22/11/2022	**SIB-DSB-CJ-PA-08561:** Sudeban decidió dar por terminado el Procedimiento Administrativo Sancionatorio por presunto incumplimiento de la circular SIB-DSB-CJ-OD-00240, relativa a remitir al Ente Regulador con treinta (30) días hábiles bancarios de anticipación al ofrecimiento de nuevos productos, instrumentos o servicios en el Sistema Bancario Nacional, o sean modificados los productos bancarios autorizados previamente por ese Organismo, la documentación señalada en el precitado acto administrativo.
02/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-08855:** Sudeban autoriza la realización de la "Promoción Permanente Pago Móvil Premiado" durante el período que resta del año 2022.
05/12/2022	**SIB-II-GGR-GA-08967:** Sudeban autoriza el servicio financiero “Recepción de Remesas Internacionales MoneyGram”.
20/12/2022	**SIB-DSB-OPCLC-09440:** Sudeban no tiene objeción que formular respecto a la comunicación de fecha 05/12/2022, mediante la cual el Banco da respuesta al Oficio N° SIB-DSB-OPCLC-07849, sobre la “Evaluación Anual de Riesgo” elaborada por la UPCLC/FT/FPADM, aplicable al año 2022.
21/12/2022	**SIB-II-GGIR-GRT-09537:** Sudeban autoriza efectuar las maniobras: "Plan de Mantenimiento Mensual de la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's) y "Plan de Reinicio Mensual para la aplicación Open2 ATM2" durante el período Enero - Diciembre 2023.
22/12/2022	**SIB-DSB-OPCLC-09569:** Sudeban emite consideraciones con ocasión a los argumentos expuestos por el Banco, en relación con los resultados de la validación Extra Situ efectuada por el Área de Gestión de Riesgo a la Evaluación Anual del Nivel de Riesgo aplicable al año 2022.
28/12/2022	**SIB-II-GGIR-GRT-09736:** Sudeban autoriza al Banco a efectuar la maniobra denominada: Ventana de Mantenimiento en el Servicio Pago Móvil (P2P), Banesco Móvil y BanescOnline para el Cierre de Año 2022.
28/12/2022	**SIB-II-GGIR-GRT-09739:** Sudeban autoriza al Banco a implementar el "Plan de Reinicio Mensual para la Aplicación de Cajeros Automáticos (ATM) en el ambiente de producción durante el período de enero a diciembre de 2023".

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
08/08/2022	**SIB-II-GGR-GNP-05394:** Sudeban resolvió extender el lapso de aplicación de la excepción regulatoria para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación, establecida en el capítulo V "Estados Financieros" del Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias.
09/08/2022	**SIB-II-GGR-GNP-05445:** Sudeban modifica la Resolución N° 524.10, contentiva de las "Normas para unificar la información mostrada en las pantallas de los cajeros automáticos o electrónicos destinados al uso de los clientes y usuarios del sistema bancario" .
11/08/2022	**SIB-II-GGR-GNP-CCD-05550:** Sudeban emite alcance a la Circular N° SIB-II-DSB-CJ-OD-01817 relativa al porcentaje que deben destinar las Instituciones a la Cartera Única Productiva Nacional.
11/08/2022	**SIB-II-GGR-GNP-05551:** Sudeban informa los requisitos para el otorgamiento de financiamientos para el fomento y desarrollo de emprendimientos de personas naturales.
11/08/2022	**SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-05552:** Sudeban instruye a dar cumplimiento a los lineamientos sobre las apertura de Cuentas Digitales y la aceptación de los Contratos Electrónicos.
20/09/2022	**SIB-II-GGR-GNP-GIDE-06859:** Sudeban informa sobre la derogación de la Transmisión Mensual de los Archivos a través de la Extranet Bancaria del SICRI.
27/09/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-07073:** Sudeban informa que la Sociedad Mercantil Pideyummy, S.A., no se encuentra autorizada para realizar actividades propias de las Instituciones de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB), ni de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
03/10/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-07266:** Sudeban informa que la sociedad mercantil Corporación de Servicios Integrales de Atención Telefónica (C.S.I.A.T) C.A (Turicoin), no se encuentra autorizada para realizar actividades propias de las Instituciones de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB), ni de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
05/10/2022	**SIB-II-GGR-GNP-GIDE-07303:** Sudeban notifica que se encuentra disponible, vía Extranet Bancaria, el Manual de Especificaciones Técnicas del Archivo de Transmisión AT41 "Efectivo" del SIF.
05/10/2022	**SIB-II-GGR-GNP-GIDE-07304:** Sudeban notifica que se encuentra disponible, vía Extranet Bancaria, el Manual de Especificaciones Técnicas AT43 Operatividad de Agencias y Oficinas para Atención al Público del SIF.

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
27/10/2022	**SIB-DSB-CJ-CNTF-07293:** Sudeban informa que revocó el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Inversora Cabisoavia, C.A.
28/10/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-03017:** Sudeban informa el calendario de días feriados bancarios del año 2023.
10/11/2022	**SIB-DSB-CJ-CNTF-07291:** Sudeban informa que revocó el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Ecotelve, C.A.
10/11/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08227:** Sudeban informa los datos de la cuenta destinada a la donación de recursos financieros, para el apoyo y recuperación de la población de Las Tejerías.
11/11/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08305:** Sudeban instruye a las Instituciones Bancarias a abstenerse de participar en las operaciones de "Banca Seguros" descritas en la Ley de la Actividad Aseguradora.
22/11/2022	**SIB-II-GGR-GNP-08559:** Sudeban emite Alcance a la Circular SIB-II-GGR-GNP-12162 relativa a las adaptaciones tecnológicas necesarias a los fines de identificar a los consejos comunales, comunas y comunidades, con el registro único de información fiscal con la letra "C".
24/11/2022	**SIB-II-GGR-GNP-GIDE-08618:** Sudeban informa la modificación del formulario denominado PD-SIB-136 "Detalle de créditos liquidados" con su respectivo Instructivo.
25/11/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08697:** Sudeban instruye a dar estricto cumplimiento a los términos estipulados en el Aviso Oficial emitido por el Ente Emisor en fecha 03/11/2022, en el cual se establecen los límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que podrán cobrar por las operaciones y actividades allí expresamente referenciadas.
30/11/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08773:** Lineamientos aplicables al Registro de Proveedores de Puntos de Venta, y a la autorización previa sobre los cambios en la composición accionaria.
01/12/2022	**SIB-II-GGR-GNP-08823:** Sudeban informa el tratamiento contable que deberán efectuar las instituciones bancarias que realicen donaciones para el apoyo y recuperación de la población de Las Tejerías.
02/12/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08829:** Sudeban suspendió por un lapso de 90 días hábiles bancarios el registro como Proveedor de Puntos de Venta a la sociedad mercantil Servicios Rapidpago, C.A.

Comunicaciones de la Sudeban

REFERENTES A DISPOSICIONES, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES O INICIATIVAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN • II SEMESTRE 2022

OTROS	
FECHA DE RECEPCIÓN	CIRCULARES
05/12/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-08927:** Sudeban suspendió por un lapso de 90 días hábiles bancarios la comercialización de nuevos Puntos de Venta, a la sociedad mercantil Ubii Pagos, C.A.
08/12/2022	**SIB-DSB-CJ-OD-09126:** Sudeban informa sobre los requisitos para la apertura y actualización anual de firmas autorizadas de las cuentas de los Consejos Educativos.
19/12/2022	**SIB-II-GGR-GNP-09187:** Sudeban informa el pago de la cuota de contribución que deben efectuar las instituciones bancarias del sector privado sometidas a la supervisión y control de ese Organismo.
28/12/2022	**SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-09646:** SUDEBAN informa que decidió extender el diferimiento del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 24 al 31 de la Resolución Nro. 136.15 de fecha 11 de noviembre de 2015, contentiva de las "Normas relativas a la adecuada administración integral de riesgo de liquidez de los bancos".

Información de Interés Para Los Accionistas

Convocatorias

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO
BS. 61.000.000,00

CONVOCATORIA ORDINARIA

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 27 de marzo de 2023 a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la Avenida Principal de Bello Monte, entre Calle Lincoln y Calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

PRIMERO: Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2022.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 31 de diciembre de 2022.

TERCERO: Considerar y resolver la remuneración aplicable para el año 2023 del Comisario Principal y su Suplente, designados en Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de marzo de 2022.

CUARTO: Considerar y resolver sobre la conveniencia de aumentar el capital social del Banco mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones.

QUINTO: De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al capital social.

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

Caracas, 02 de marzo de 2023

RIF: J07013380-5

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ | PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Extraordinaria de Accionistas el día 27 de marzo de 2023 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 tratar lo siguiente:

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

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

Caracas, 02 de marzo de 2023

RIF: J07013380-5

JUAN CARLOS ESCOTET RODRIGUEZ | PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

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.

Estructura Organizativa de Banesco Banco Universal

Órganos y Mecanismos del Sistema de Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas.

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente General, los Comités Temáticos Directivos, Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

Asamblea de Accionistas

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía o cuando así lo solicite un grupo de accionistas

que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

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

Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

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

Junta Directiva

Este órgano de Gobierno es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la Ley de Instituciones del Sector Bancario (LISB) y demás disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y con los estatutos sociales del Banco.

Esta instancia de Gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

Presidente de la Junta Directiva

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

Presidente Ejecutivo

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

Gerente General

Es el órgano ejecutivo con reporte a la Presidencia Ejecutiva que le acompaña en la gestión, supervisión y operación Integral del Banco.

Comité Ejecutivo

Es el órgano ejecutivo que tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. Corresponde al Comité garantizar la correc-

Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

ta ejecución de las metas del Banco; la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración de los bienes muebles e inmuebles; el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros; la aprobación de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos; definición de políticas para la prevención de delitos financieros, seguridad de la información y continuidad del negocio. Asimismo, debe tomar las acciones necesarias para promover la cultura e identidad corporativa y definir las estrategias para la promoción de la Marca bajo un esquema de responsabilidad y sostenibilidad.

Oficial de Cumplimiento

Es un funcionario con reporte a la Junta Directiva, dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM. Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado; b) Diseñar en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM el Plan Operativo Anual; c) Presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como, las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) Mantener las relaciones institucionales con esta Superintendencia/UNIF; así como, con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, represión y control de LC/FT/FPADM; f) Desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia; entre otras.

Auditor Interno

Es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normati-

Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

va 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. Sus funciones se encuentran atribuidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

Comités Temáticos Directivos

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

Comité de Activos y Pasivos

Es el responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio, interés y cambiario), y de la adecuación patrimonial, analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y sugiere las estrategias financieras a corto y mediano plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados. Su principal objetivo es gestionar desde la perspectiva financiera, comercial y de riesgo, los activos y pasivos del Banco, logrando anticiparse a las amenazas y oportunidades del mercado, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de monitorear la eficiencia del Sistema de Control Interno sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, informar y dar opinión sobre los informes, las auditorías e inspecciones realizadas y verificar que se ha dado solución a las observaciones planteadas.

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

El Comité de Auditoría se deriva de los Estatutos del Banco, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y de las Normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Su estructura se ajusta a la normativa vigente y a las mejores prácticas internacionales, permitiendo una gestión transparente basada en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, empleados y demás partes interesadas de la Institución.

Gobierno Corporativo

BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Comité Central de Crédito

El objetivo de este Comité abarca los siguientes aspectos:

- Decidir sobre las solicitudes de crédito que le sean presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones vigentes en esta materia.
- Decidir sobre solicitudes de crédito, aprobación y liberación de garantías de crédito.
- Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociación incluye de manera enunciativa, modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por este comité. Adicionalmente, presenta ante la Junta Directiva un reporte mensual de las aprobaciones de crédito de acuerdo a los niveles de autonomía.

Comité de Nombramiento y Remuneraciones

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva y se le atribuyen responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de selección, nombramientos y remuneraciones de los miembros de Junta Directiva, además de desarrollar el enfoque de manejo estratégico del talento humano ejecutivo, en términos de compensación, desarrollo y sucesión.

Comité de Riesgo

Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, a través de un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la planificación estratégica y le aseguren de manera razonable el logro de sus objetivos.

Comité de Tecnología

Es la instancia cuya 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, propone las políticas bajo los principales estándares en el área de tecnología.

Comité de Proyectos, Inversiones y Procura

Tiene como objetivo principal dirigir el proceso integral de proyectos e inversiones y de procura del Banco, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando por la direccionalidad estratégica, ejecución y la promesa de valor del portafolio de inversiones, así como la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como, la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos de la Organización.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022 • BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

CARACAS, 03 DE MARZO DE 2022

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

En nuestro carácter de Comisarios, designados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada en fecha 27 de marzo de 2022, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales de la Institución, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la Función de Comisario y conforme a lo dispuesto en los artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con Informarles, que hemos examinado el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2022, y los Estados Conexos de Resultados y Aplicación del Resultado Neto, de Cambios en el Patrimonio y de los Flujos de Efectivo por el semestre entonces terminado; adjunto a los informes de los Auditores Independientes Lara, Marambio & Asociados (Miembros de Deloitte), emitidos en fecha 28 de febrero de 2023, que debe considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

Responsabilidades de la Gerencia y de los encargados de Gobierno Corporativo en relación con los Estados Financieros

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

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio y utilizando las bases de contabilidad aplicables a un negocio en marcha, excepto si la gerencia tiene la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados de gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de información financiera del Banco.

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 Auditores Independientes. Los estados financieros que acompañan el Informe de los Auditores Independientes, fueron preparados por la gerencia del Banco con el propósito de cumplir con las normas y prácticas establecidas por esa Superintendencia, y no con la finalidad de estar presentados de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF GE).

Responsabilidad de los Auditores Independientes en relación con la Auditoría de los Estados Financieros

La responsabilidad de los auditores 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

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

de representaciones erróneas de importancia relativa. Una Auditoría incluye efectuar procedimientos para la obtención de evidencias relacionadas 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 los 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 incluye también 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 Auditores independientes, consideran que la evidencia de Auditoría que obtuvieron durante su revisión es suficiente, apropiada y proporciona una base razonable para sustentar su opinión.

Responsabilidad de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de estos estados financieros con base en nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Nuestra revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2022, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo, para el período finalizado en esa misma fecha. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y del Comité de Riesgos; Comité de Auditoría Interna, Informes de Auditoría Interna y revisión en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como, la correspondencia recibida y enviada de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Es importante destacar que los juicios y opiniones que emitimos en este informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 31 de diciembre de 2022, se basan principalmente en la revisión efectuada por la firma Lara, Marambio & Asociados (Miembros Deloitte), auditores independientes del Banco, por el mismo período, cuyos informes fueron emitidos en fecha 28 de febrero de 2023, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

I. Informe de los Auditores Independientes Estados Financieros Semestres Terminados 31 de diciembre y 30 de junio de 2022.

II. Informe Especial por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022.

III. Informe de los Auditores Independientes, Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos Semestre Terminado el 31 de diciembre y 30 de junio de 2022.

IV. Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de la Resolución N° 136.15 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

V. Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de la Resolución N° 136.03 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022.

VI. Informe sobre Procedimientos Convenidos Relativos a Información No Financiera, al 31 de diciembre de 2022.

VII. Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022.

VIII. Memorándum de observaciones y recomendaciones, Semestre terminado el 31 de diciembre de 2022.

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

I. Informe de Gestión del Tercer y Cuarto Trimestre de 2022 del Oficial de Cumplimiento.

II. Informe Anual de Gestión, del año 2022 del Oficial de Cumplimiento.

III. Informe Semestral del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2022.

Recomendación

Con base en nuestra revisión y la opinión de los Auditores Independientes, firma Lara, Marambio & Asociados (Miembros Deloitte), los Estados Financieros *in comento*, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, el resultado de sus operaciones, el movimiento en las cuentas de patrimonio y el flujo de efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, lo cual nos permite recomendar su Aprobación.

Párrafo de Énfasis

- Como se indica en la Nota 2 a los estados financieros adjuntos, el Banco como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara sus estados financieros con base en las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas normas difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

- Como se indica en la Nota 3 a los estados financieros adjuntos, las instituciones del sector bancario venezolano deben mantener un encaje legal mínimo sobre las obligaciones netas de acuerdo con lo establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV), que puede afectar el proceso de intermediación financiera del Banco.

Otras Materias a ser informadas

El Banco mantiene mecanismos de control a objeto de vigilar el cumplimiento del artículo 307 del Código de Comercio. El Banco no decreta ni paga dividendos a los accionistas, sino sobre utilidades líquidas y recaudadas.

Las Reservas, Provisiones y los Apartados Estatutarios, son razonables y cumplen con lo previsto en las

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

regulaciones que rigen la materia; por lo tanto, los administradores han cumplido con los deberes que les imponen la Ley, Documento Constitutivo – Estatutario y Ordenamiento Jurídico Vigente.

Banesco Banco Universal, C.A., ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular 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 (SUDEBAN), conforme lo establece la Circular Nº HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984.

Durante el período examinado, no hemos recibido denuncias por parte de algún accionista y tampoco hemos sido informados por alguno de ellos, de la existencia de circunstancias, que, a nuestro juicio, debiliten o tengan el potencial de debilitar la condición financiera de la Institución.

Como parte de nuestra evaluación, efectuamos la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022. Al respecto se destaca:

1. Comunicación enviada a la Sudeban, Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-07353, de fecha 08 de julio de 2022, relativa a la Remisión de los comprobantes contables (transitorios y definitivos) por concepto del pago al BCV, del costo financiero diario aplicado al déficit de encaje (COFIDE), donde se evidencia el registro del gasto diario y acumulado en el mes, generado por el referido pago. Adicionalmente, el auxiliar emitido por el sistema del Banco con el detalle de los movimientos contables en el mes (saldo inicial, débitos, créditos y saldo final) de la subcuenta relativa al gasto afectado. (Mes al cierre de junio 2022).

2. Comunicación enviada a la Sudeban N° SIB-II-GGR-GNP-03578, de fecha 11 de julio de 2022, donde el Banco solicita autorización a Sudeban para que con cargo al saldo neto acreedor de la cuenta 352.00 mantenida al cierre del semestre pueda registrar el monto de Bs. 74.392.722,46 en el Estado de Ganancias y Pérdidas.

3. Comunicación enviada a la Sudeban, en respuesta al Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02735, de fecha 09 de agosto de 2022, donde Sudeban otorga autorización para constituir la provisión de los intereses devengados y por devengar de los títulos valores emitidos por PDVSA con cargo al saldo mantenido al 30-06-2019 en la cuenta 352.00, así como, autorizó el registro de los devengos en la subcuenta 819.99, a partir del cupón que vence 12-04-2020. (Cierre de Julio 2022).

4. Oficio recibido de SUDEBAN N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05902, de fecha 19 de agosto de 2022, donde Sudeban autoriza al Banco a realizar las gestiones en el Registro Mercantil correspondiente, para la protocolización del Acta de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de septiembre de 2020.

5. Oficio recibido de BCV N° VOI-GOC-2022-070, de fecha 14 de septiembre de 2022, donde el BCV Autoriza el Servicio de remesas internacionales, a ser implementado en alianza comercial con la empresa MoneyGram International Inc.

6. Circular recibida de SUDEBAN N° SIB-DSB-CJ-OD-07073, de fecha 27 de septiembre de 2022, donde la Sudeban informa que la Sociedad Mercantil Pideyummy, S.A, RIF J-50019455-2, no se

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

encuentra autorizada para realizar actividades propias de las Instituciones de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB), ni de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

7. Circular recibida de SUDEBAN N° SIB-DSB-CJ-OD-07266, de fecha 03 de octubre de 2022, donde Sudeban informa que la sociedad mercantil Corporación de Servicios Integrales de Atención Telefónica (C.S.I.A.T) C.A (Turicoin), identificada con el Registro de Información Fiscal J-41087255-1, no se encuentra autorizada para realizar actividades propias de las Instituciones de Tecnología Financiera del Sector Bancario (ITFB).

8. Circular recibida de SUDEBAN N° SIB-DSB-CJ-CN-TF-07291, de fecha 10 de noviembre de 2022, donde Sudeban revocó el registro otorgado para operar como Proveedor de Puntos de Venta a Ecotelve, C.A.

9. Oficio recibido SUDEBAN N° SIB-DSB-OPCLC-09747, de fecha 29 de diciembre de 2022, donde Sudeban emite consideraciones respecto a las observaciones de los recaudos consignados, con ocasión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 27/09/2022.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2022, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

ASAMBLEA	NOTAS	FECHA
General Ordinaria	1	27 de septiembre de 2022
Extraordinaria	2	27 de septiembre de 2022

1. **Puntos Tratados: Primero:** Considerar y Resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2022. **Segundo:** Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades obtenidas al 30 de junio de 2022. **Tercero:** Designación del Auditor Externo del Banco.

2. **Punto Único:** Designación de miembros de la Junta Directiva del Banco.

Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a la Asamblea General Ordinaria y a la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 27 de septiembre de 2022.

Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2022, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

ACTA DE REUNIÓN DE JUNTA DIRECTIVA	NOTAS	FECHA
1.513	1	08 de julio de 2022
1.514	2	27 de julio de 2022
1.515	3	31 de agosto de 2022
1.516	4	28 de septiembre de 2022
1.517	5	26 de octubre de 2022
1.518	6	24 de noviembre de 2022
1.519	7	20 de diciembre de 2022

1. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura y Aprobación del Acta número 1.512 de fecha 28 de junio de 2022; 3. Balance y Gestión Financiera.

2. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura y Aprobación del Acta número 1.513 de fe-

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

cha 08 de julio de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento de Compromisos; 5. Balanced Scorecard (BSC) y Cartera de Inversiones; 6. Seguimiento del Capital Económico y los Indicadores Claves de Riesgos Asociados; 7. Tablero de Control de Riesgos (RAF); 8. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio; 9. Informe de Gestión del Oficial de Cumplimiento del segundo trimestre de la Unidad de Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; 10. Análisis de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva sobre el cumplimiento de la Circular Nro. SIB-DSB-OPCLC-00158; 11. Delegación de Obligaciones y Funciones del Oficial de Cumplimiento sobre el Gerente Ejecutivo de la Unidad de Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; 12. Políticas de Auditoría Interna y Código de Ética del Auditor Interno; 13. Reporte de Oficio; 14. Revocatoria y Otorgamiento de Poder; 15. Condiciones Generales del Programa Ticket Premiado Comercio; 16. Reporte de los Comités Temáticos.

3. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura y Aprobación del Acta número 1.514 de fecha 27 de julio de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento de Compromisos; 5. Seguimiento del Balanced Scorecard (BSC); 6. Reporte de Gestión financiera; 7. Propuesta de Castigo de Créditos; 8. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio. 9. Actualización del Manual de Políticas de Calidad de Servicio para la Atención al Cliente y Usuario Banesco; 10. Actualización de la Conformación de la Mesa de Alineación en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM.; 11. Informes Semestrales de Auditoría Interna sobre Control Interno y Prevención y Control de LC/FT/FPADM, correspondiente al Primer Semestre del año 2022; 12. Estados Financieros Auditados del Primer Semestre de 2022; 13. Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco; 14. Asamblea de Accionistas Septiembre 2022; 15. Reporte de Oficios; 16. Reporte de los Comités Temáticos; 17. Propuesta de Autonomías Tributarias correspondiente al Segundo Semestre de 2022; 18. Otorgamiento de Poderes; 19. Otros.

4. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura y Aprobación del Acta número 1.515 de fecha 31 de agosto de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento de Compromisos; 5. Seguimiento del Balanced Scorecard (BSC); 6. Reporte de Gestión Financiera; 7. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio; 8. Políticas para la modalidad de trabajo a distancia (Teletrabajo); 9. Designación de Empleados Responsables de Cumplimiento de Áreas Centralizadas; 10. Reporte de Oficios; 11. Reporte de los Comités Temáticos; 12. Propuesta de la Conformación de los Órganos de Gobierno; 13. Actualización Firmas Banco Central de Venezuela (BCV).

5. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura y Aprobación del Acta número 1.516 de fecha 28 de septiembre de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento de Compromisos; 5. Seguimiento del Balanced Scorecard (BSC); 6. Esquema de Aliados Comerciales; 7. Reporte de Gestión Financiera; 8. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio; 9. Informe de Gestión del Oficial de Cumplimiento del tercer trimestre de 2022; 10. Ajuste Programa Anual de Adiestramiento PCLC/FT/FPADM 2022; 11. Reporte de Oficios; 12.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Reporte de los Comités Temáticos; 13. Propuesta de Actualización de la Conformación de los Órganos de Gobierno; 14. Actualización de Firmas Autorizadas para el manejo de Cuentas Bancarias; 15. Actualización de la Conformación del Comité de Fideicomiso.

6. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura Aprobación del Acta número 1.517 de fecha 26 de octubre de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento de Compromisos 5. Seguimiento del Balanced Scorecard (BSC); 6. Reporte de Gestión Financiera; 7. Propuesta de Castigos en la Cuenta de Otros Activos; 8. Actualización de los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos; 9. Avances Nuevo Core de Tarjetas; 10. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio; 11. Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento y Partida Presupuestaria 2023 de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; 12. Ajuste Programa Anual de Adiestramiento PCLC/FT/FPADM 2022; 13. Actualización de la Estructura de la Unidad de PCLC/FT/FPADM; 14. Reporte de Oficios; 15. Reporte de los Comités Temáticos; 16. Otorgamiento de Poder.

7. **Puntos Tratados:** 1. Verificación de Quórum; 2. Lectura Aprobación del Acta número 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022; 3. Entorno Económico y Financiero; 4. Seguimiento del Balanced Scorecard (BSC); 5. Reporte de Gestión Financiera; 6. Capacitación en materia de Riesgo a los miembros de la Junta Directiva; 7. Evaluación Anual de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Risk Assessment 2022-2023; 8. Actualización del Manual de Políticas de Seguridad de la Información; 9. Avances del Portafolio "Nuevo Core de Tarjetas"; 10. Operaciones Activas que Exceden el 5% del Patrimonio; 11. Ajustes de la Estructura de la Mesa de Alineación en materia de PCLC/FT/FPADAM; 12. Reporte de los Comités Temáticos; 13. Pago de Dividendos en Acciones.

Revisión de Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022

Con base en la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 31 de diciembre de 2022, consideramos mencionar los siguientes aspectos:

Disponibilidades

Encaje Legal

El Banco Central de Venezuela emitió la Resolución N° 21-12-01 de fecha 15 de diciembre de 2021, publicada en Gaceta Oficial N° 42.284 de fecha 27 de diciembre de 2021, donde estableció que las instituciones bancarias deberán mantener un encaje mínimo igual al 85% del monto total de las Obligaciones Netas en moneda nacional y un 31% del monto total de las Obligaciones Netas en moneda extranjera. Por otra parte, establece que las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje, deberán pagar al Banco Central de Venezuela un costo financiero calculado diariamente por este instituto, el cual incluye una tasa de interés anual de nueve (9) puntos porcentuales adicionales a la tasa fijada por el Banco Central de Venezuela en sus operaciones ordinarias de descuento, redescuento y anticipo.

Posteriormente, el Banco Central de Venezuela emitió la Resolución N° 22-01-01 de fecha 27 de enero de 2022, publicada en Gaceta Oficial N° 42.312 del 4

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

de febrero de 2022, donde estableció que las instituciones bancarias deberán mantener un encaje mínimo del 73% del monto total de las Obligaciones Netas en moneda nacional y un 31% del monto total de las Obligaciones Netas en moneda extranjera, derogando la Resolución N° 21-12-01 de fecha 15 de diciembre de 2021. A partir de la entrada en vigencia de la Resolución, las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje, deben pagar al Banco Central de Venezuela un costo financiero calculado diariamente por este instituto.

En este sentido, al 31 de diciembre de 2022, el saldo de la cuenta "Banco Central de Venezuela" incluye Bs. 1.660.870.961, correspondiente al saldo del encaje legal en moneda nacional.

Por otra parte, durante el segundo semestre de 2022, el Banco registró Bs. 18.487.968, en la cuenta "Gastos operativos varios", por concepto de costo financiero sobre los saldos deficitarios en las operaciones del encaje legal de acuerdo con la normativa vigente.

Operaciones Cambiarias

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Cambiario N° 1, los bancos universales y microfinancieros regidos por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, podrán recibir fondos en moneda extranjera.

Por otra parte, el Banco Central de Venezuela emitió la Resolución N° 19-09-03 de fecha 5 de septiembre de 2019, publicada en Gaceta Oficial N° 41.742 de fecha 21 de octubre de 2019, en la cual estableció que este organismo puede realizar de manera automática, operaciones de venta de moneda extranjera con los bancos universales y microfinancieros mediante el débito de la cuenta única que mantengan las instituciones bancarias en el Banco Central de Venezuela por la cantidad en bolívares equivalente a la operación cambiaria ejecutada. Asimismo, la posición total en moneda extranjera que sea vendida a las instituciones bancarias, deberá ser aplicada a las operaciones de compra/venta de monedas extranjeras integradas al Sistema de Mercado Cambiario, dirigidas directamente a sus clientes del sector privado, exceptuando a los que integran los sectores bancarios y al mercado de valores, al tipo de cambio que haya aplicado el Banco Central de Venezuela para la intervención cambiaria, el cual podrá ser igual o inferior al tipo de cambio dispuesto en el artículo 9 del Convenio Cambiario N° 1.

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene un saldo de Bs. 520.277.973 (US$ 29.823.428), por concepto de intervención cambiaria. Asimismo, mantiene Bs. 1.568.900, en la cuenta "Efectivo", por concepto de operaciones de menudeo.

Adicionalmente, de acuerdo con la normativa vigente y lo establecido en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, la fluctuación cambiaria generada producto de estas operaciones se registra en la cuenta "Ganancia o pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia y venta de moneda extranjera según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad" en el grupo de "Ajustes al Patrimonio". En este sentido, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene registrado Bs. 606.453.986, producto de las pérdidas netas originadas por la fluctuación del tipo de cambio oficial.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Efectos de Cobro Inmediato

Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene en la cuenta "Efectos de cobro inmediato" Bs. 1.196.940, correspondiente a operaciones de cámara de compensación a cargo del Banco Central de Venezuela. Estas operaciones fueron regularizadas dentro de los primeros días de enero de 2023.

Provisión para Disponibilidades

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene provisiones para disponibilidades por Bs. 99.100, correspondiente a algunas piezas de efectivo denominado en moneda extranjera deteriorado. Asimismo, mantiene Bs. 266 correspondiente a partidas en conciliación con custodios de efectivo.

Foto: Freepik.es

Inversiones en Títulos Valores

Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2022, el Banco no efectuó reclasificaciones de inversiones disponibles para la venta a inversiones para negociar, ni a inversiones mantenidas hasta su vencimiento.

Durante el segundo semestre de 2022, las ventas de títulos valores disponibles para la venta generaron ganancias por Bs. 474, registradas en la cuenta de "Ganancia en venta de inversiones disponibles para la venta". Asimismo, el Banco reconoció Bs. 474 en la cuenta de "Pérdida en venta de inversiones disponibles para la venta", por venta de títulos valores

Inversiones en Títulos Valores Mantenidas hasta su Vencimiento

El Banco, para los títulos en moneda extranjera, revela el costo de adquisición y la amortización de la prima o descuento utilizando el tipo de cambio oficial para la compra vigente a la fecha de cierre del período. Producto de esto, la amortización del costo de adquisición es igual a la diferencia entre el valor en libros y el costo de adquisición. Asimismo, durante el segundo semestre de 2022, el Banco registró Bs. 5.314.464, en la cuenta de "Otros ingresos operativos", por concepto de amortización de descuentos en inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento.

Inversiones de Disponibilidad Restringida

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene contratos de licencia sobre el uso de la marca Visa International Service Association y Mastercard International Incorporated para el uso no exclusivo y con carácter intransferible, de las tarjetas de crédito Visa y

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Mastercard. Estos contratos establecen la obligación de mantener depósitos a la vista o a plazo en instituciones financieras del exterior, como garantía de estas operaciones colaterales. Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene en JP Morgan Chase Bank y PNC Financial Services Group, Inc Bs. 202.245.776 (US$ 11.593.153), por este concepto.

Al 31 de diciembre de 2022, la inversión de disponibilidad restringida mantenida con American Express incluye US$ 350.000, equivalentes a Bs. 6.105.847, correspondiente a un depósito a la vista dado en garantía para el uso no exclusivo y con carácter intransferible, de las tarjetas de crédito AMEX.

Cartera de Créditos

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes y de conformidad con lo establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene una provisión genérica para la cartera de créditos de Bs. 21.028.051, equivalente a 1% sobre el saldo de capital de la cartera de créditos, excepto por el saldo de la cartera de microcréditos, para la cual el Banco mantiene una provisión genérica de 2%. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2022, el Banco con base en sus propias estimaciones de riesgo, mantiene provisiones genéricas voluntarias por Bs. 7.335.863, por eventuales pérdidas que se puedan presentar en la cartera de crédito de acuerdo con su comportamiento.

Asimismo, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene una provisión anticíclica por Bs. 15.010.633, equivalente a 0,75% de la cartera de créditos bruta, de acuerdo con lo establecido en Resolución N° 146.13 de fecha 10 de septiembre de 2013, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Al 31 de diciembre, la inmovilización de la cartera de créditos alcanzó un monto de Bs. 72.066, representada por los créditos vencidos y en litigio, según lo establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, el total de la cartera inmovilizada representa aproximadamente 0,0036% de la cartera de créditos bruta, y el 0,0036% del total del patrimonio del Banco.

Al 31 de diciembre de 2022, el margen de cobertura del total de la provisión de la cartera de créditos, en relación con la cartera inmovilizada es de 61.098%, cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Créditos Comerciales objeto de las medidas establecidas por el Banco Central de Venezuela y Cartera Única Productiva

De acuerdo con la Resolución N° 22-03-01 emitida por el Banco Central de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 42.341 de fecha 21 de marzo de 2022, se estableció que todos los créditos se expresarán en Unidades de Valor de Crédito (UVC), que resulta de dividir el monto en bolívares a ser liquidado del crédito otorgado entre el Índice de Inversión vigente para la fecha, que será determinado por el Banco Central de Venezuela tomando en cuenta la variación del tipo de cambio de referencia del mercado; quedando excluidas aquellas operaciones activas relacionadas con los préstamos dirigidos a los empleados y directivos de las entidades bancarias.

Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene Bs. 474.889.055, por concepto de créditos productivos medidos en UVC, los cuales incluyen variaciones por Bs. 279.657.723. Asimismo, mantiene por concepto de créditos comerciales objeto de las medidas establecidas por el Banco Central de Venezuela Bs.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

1.437.795.621, este saldo incluye Bs. 101.387.497, correspondiente a microcréditos.

Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene Bs. 579.622.810, correspondientes a las variaciones de créditos comerciales reconocidas en el grupo "Ajustes al patrimonio", netas de provisiones asociadas con variaciones de cartera de crédito.

Carteras Regulatorias

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, durante el segundo semestre de 2022, el Banco otorgó 31 créditos, con un saldo de Bs. 474.889.055, por concepto de cartera única productiva nacional. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2022, mantiene 19 deudores individuales con créditos por este concepto.

Por otra parte, durante el segundo semestre de 2022, el Banco otorgó 691 créditos, con un saldo de Bs. 101.387.497 por concepto de microcréditos. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2022, mantiene 670 deudores individuales con créditos por este concepto.

Intereses y Comisiones por Cobrar

Con fecha 22 de mayo de 2020, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02735, autorizó al Banco a registrar en la subcuenta "Otras cuentas de registro" el devengo de los rendimientos por cobrar relacionados con los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A., a partir del cupón que venció el 12 de abril de 2020, y registrar el ingreso una vez sea recibido el pago de los cupones. En este sentido, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene registrado en cuentas de orden Bs. 12.525.913 por rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores.

Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2022, el Banco reconoció por participación patrimonial de empresas filiales y afiliadas Bs. 941.569, en la cuenta de "Otros ingresos operativos". De igual forma, al 31 de diciembre de 2022, el Banco reconoció por participación patrimonial de empresas filiales y afiliadas Bs. 684.275, en la cuenta de "Otros gastos operativos". Asimismo, el Banco registró una participación patrimonial neta sobre las inversiones que mantiene con sus empresas filiales y afiliadas por Bs. 128.647, en la cuenta de "Superávit restringido".

Bienes de Uso

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con las Resoluciones N° 025.17 y N° 101.17 relativas a las "Normas relativas a la aplicación de la revaluación de activos en las Instituciones Bancarias" y "Normas relativas a la aplicación de la segunda fase de revaluación de activos en las instituciones bancarias", y previa autorización de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el Banco mantiene registrado Bs. 240.000.000, como resultado de las revaluaciones de edificaciones e instalaciones realizadas durante los años 2017, 2019 y 2022. Asimismo, durante el segundo semestre de 2022, el Banco registró en la cuenta de "Depreciación y desvalorización de bienes de uso" Bs. 1.156.777, por concepto de depreciación de los activos revaluados.

Durante el segundo semestre de 2022, se efectuaron capitalizaciones desde la cuenta de "Obras en ejecución" a la cuenta "Edificaciones e instalaciones" por Bs. 4.041.497, correspondiente a las remodelaciones culminadas en las agencias, en función de adecuar los espacios para mejorar la atención a los clientes.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Otros Activos

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, durante el segundo semestre de 2022 la cuenta "Otros gastos diferidos" se compone por Bs. 81.107.397, correspondiente a proyectos tecnológicos y Bs. 2.810.866 por donaciones de recursos financieros para el apoyo y recuperación de la población de Las Tejerías. Por otra parte, al 31 de diciembre de 2022, los gastos diferidos incluyen el monto de Bs. 52.377.019, correspondiente a la adquisición de licencias informáticas.

Al 31 de diciembre 2022, la cuenta "Anticipos a proveedores" por Bs. 300.438.175, se encuentra compuesta principalmente, por anticipos otorgados a proveedores para adquisición de artículos de oficina, equipos de computación, servicios, equipamiento e insumos tecnológicos, software y licencias.

Al 31 de diciembre de 2022, la cuenta "Gastos pagados por anticipado" incluye principalmente Bs. 90.902.799, correspondientes a gastos por mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de sistemas del Banco. Asimismo, incluye Bs. 5.369.016, correspondiente a las pólizas de seguro que mantiene el Banco. De igual forma, para el segundo semestre de 2022, incluye honorarios por servicios contratados por Bs. 4.545.130, y arrendamientos de agencias por Bs. 3.025.762.

Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene depósitos en garantía principalmente, por concepto de compra venta de equipos de tecnología por Bs. 75.918.837 (US$ 4.351.827).

Al 31 de diciembre de 2022, el monto de Bs. 53.722.482, corresponde a las operaciones de transferencias inmediatas efectuadas a través de los sistemas de pago de la Cámara de Compensación Electrónica. Estas partidas fueron regularizadas el primer día hábil de enero de 2023.

Captaciones del Público

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, las captaciones del público incluyen Bs. 215.053.711, los cuales provienen de entidades oficiales, equivalente al 4,96%, del total de las captaciones del público.

Al 31 de diciembre de 2022, en Gaceta Oficial N° 42.341 de fecha 21 de marzo de 2022, el Banco Central de Venezuela publicó la Resolución N° 22-03-01, en la cual estableció que las tasas de interés para los depósitos de ahorro no podrán ser inferiores al 32%. Asimismo, estableció que no podrán ser inferiores las tasas de interés a 36% para los depósitos a plazo.

Durante el segundo semestre de 2022, las captaciones del público generaron gastos por intereses por Bs. 49.323.803, registrados en el grupo de "Gastos financieros".

Acumulaciones y Otros Pasivos

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, la cuenta "Otras cuentas por pagar varias" incluyen principalmente Bs. 127.272.913, correspondientes a liquidaciones producto de las transacciones con tarjetas de débito y crédito procesadas por los puntos de venta del Banco en los establecimientos comerciales y Bs. 115.015.667, por servicios prestados a los clientes para pagos a proveedores, nóminas, domiciliaciones y transferencias, a través de los canales electrónicos. Estas partidas fueron regularizadas los primeros días de enero de 2023. Adicionalmente, se incluyen Bs. 454.270.678 (US$ 26.039.751), por concepto de obligaciones mantenidas con personas naturales y jurídi-

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

cas, producto de las operaciones de intermediación y custodia de títulos valores en el mercado secundario y adeudo de intereses de los títulos valores propiedad de sus clientes.

Al 31 de diciembre de 2022, las "Otras partidas por aplicar" incluyen principalmente, Bs. 41.355.720, por la recaudación de impuestos, los cuales fueron enterados los primeros días del mes de enero de 2023.

Al 31 de diciembre de 2022, la cuenta "Provisiones para impuestos" incluye principalmente, Bs. 35.614.992, por concepto de provisión para impuesto sobre la renta. Asimismo, al 31 de diciembre de 2022, incluye Bs. 13.428.843, por concepto de impuesto sobre actividades económicas.

Impuestos

Impuesto Sobre La Renta

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene una provisión en libros para impuesto sobre la renta de Bs. 35.614.992, basada en el ejercicio fiscal anual que finalizó el 31 de diciembre de 2022.

De conformidad con la legislación fiscal vigente, el Banco puede trasladar las pérdidas fiscales operativas, hasta tres (3) años subsiguientes al ejercicio en que se incurran, y dicha imputación no debe exceder de 25% del enriquecimiento fiscal obtenido en cada ejercicio. Al 31 de diciembre de 2022 el Banco posee pérdidas fiscales provenientes de rentas extraterritoriales del ejercicio 2021 por Bs. 73.885.

Instrumentos financieros con riesgo fuera del Balance General y Otras Cuentas de Orden

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene Bs. 92.566.996, en la cuenta "Líneas de crédito de utilización automática" asociadas a los acuerdos contractuales para límites de crédito otorgados a los clientes, previa evaluación de los riesgos crediticios, registradas en el rubro de "Cuentas contingentes deudoras".

Al 31 de diciembre de 2022, la cuenta "Garantías recibidas", está conformada principalmente por fianzas por Bs. 14.772.882.722, y garantías con instituciones financieras por Bs. 303.683.029.

En este sentido, al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene registrado en cuentas de orden Bs. 11.526.913 (US$ 660.747), por rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores castigados. Asimismo, mantiene registrado por Bs. 12.525.913 (US$ 718.012), por concepto de devengo de intereses.

Fideicomiso

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, las disponibilidades incluyen Bs. 15.966.045, que corresponden a depósitos en cuentas especiales remuneradas abiertas para cada fideicomitente del Banco, las cuales generaron interés a la tasa de 0,20% anual. Como resultado de estas operaciones, durante el segundo semestre de 2022, el Fideicomiso del Banco registró Bs. 15.033, como ingresos por intereses en la cuenta "Ingresos por disponibilidades".

Al 31 de diciembre de 2022, las disponibilidades incluyen depósitos en moneda extranjera por Bs. 3.632.805 (US$ 208.240).

El Fideicomiso del Banco ha concentrado sus operaciones de inversión principalmente en títulos de capital emitidos por empresas venezolanas.

Al 31 de diciembre de 2022, las inversiones en títulos valores presentan una concentración en instituciones

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

no financieras del país de 49,4733%, en instituciones financieras del país de 50,5264% y en títulos avalados por la nación y entidades públicas de 0,0003%.

Al 31 de diciembre de 2022, las instituciones financieras que mantienen la custodia de los títulos valores, papeles comerciales y colocaciones interbancarias que conforman el portafolio de inversiones, se resumen a continuación:

- Banco Central de Venezuela.
- Caja Venezolana de Valores.
- Banesco Banco Universal, C.A.

Al 31 de diciembre de 2022, la cartera de créditos está conformada por créditos vigentes por Bs. 997.873, correspondientes a contratos de fideicomisos de prestaciones sociales, con garantías sobre los aportes efectuados.

Al 31 de diciembre de 2022, el Fideicomiso del Banco mantiene Bs. 8.003.767, registrados en la cuenta de "Resultados acumulados", en el patrimonio de los fideicomisos por concepto de diferencia en cambio neta por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera sin realizar.

Patrimonio

Capital Social y Decreto de Dividendos

Al 31 de diciembre, el capital social del Banco está constituido por 610.000.000.025.000.000 acciones comunes nominativas, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, para el semestre.

Durante el segundo semestre de 2022, en Asamblea Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de septiembre de 2022, se realizó la aprobación de un decreto de dividendos en efectivo a accionistas comunes a ser dividido en proporción de su tenencia accionaria, con cargo a la cuenta "Superávit por Aplicar" al 30 de junio de 2022 por un monto de Bs. 18.700.000.

Resultados y Reservas de Capital

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene registrados Bs. 305.000 en la cuenta "Otras reservas obligatorias", correspondientes al Fondo Social para Contingencias, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 305.11 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario con fecha 28 de noviembre de 2011.

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en la Resolución N° 329.99 de fecha 28 de diciembre de 1999, durante el segundo semestre de 2022, el Banco reclasificó a la cuenta "Superávit restringido" Bs. 136.306.717, equivalentes a 50% de los resultados del semestre. Los montos incluidos en la cuenta "Superávit restringido", no estarán disponibles para el pago de dividendos en efectivo, y sólo podrán ser utilizados para futuros aumentos del capital social.

Ajuste del Patrimonio

Durante el segundo semestre de 2022, el Banco mantiene una ganancia neta por fluctuación cambiaria por Bs. 1.099.512.474.

Al 31 de diciembre de 2022, el Banco mantiene registrados Bs. 240.000.000, correspondientes a la primera y segunda fase de la revaluación de bienes de uso realizada durante el año 2017 y las revaluaciones de bienes de uso autorizadas por el Ente Regulador durante los años 2019 y 2022.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios

El Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo principal es garantizar los fondos captados del público en moneda nacional por las instituciones bancarias hasta por un importe máximo de Bs. 0,0000003, así como ejercer la función de liquidador de estas instituciones y sus empresas relacionadas, conforme a lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario. Al 31 de diciembre de 2022, el Banco registró gastos por Bs. 8.122.447, correspondientes al aporte semestral equivalente a 0,75%, del total de los depósitos del público mantenidos al cierre del semestre inmediatamente anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 121 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario. Estos montos están registrados en la cuenta de "Otros Gastos Generales y Administrativos".

Aporte Especial a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

La Ley de Instituciones del Sector Bancario establece un aporte especial a ser pagado por las instituciones bancarias venezolanas regidas por dicha Ley, para el respaldo de las operaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Con fecha 2 de septiembre de 2021, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicó la Resolución N° 069.21, donde estableció la cuota de contribución para las instituciones bancarias de la siguiente manera:

a) El cero coma ocho (0,8) por mil del promedio de los activos correspondientes a los dos (2) meses anteriores al bimestre que corresponde el pago.

b) El referido aporte se pagará por la suma bimestral resultante, a razón de un 1/2 mensual, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles bancarios del bimestre que corresponda pagar.

Con fecha 14 de junio de 2022, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicó la Resolución N° 049.22 donde establece la cuota del aporte para el primer y segundo semestre del año 2022, que deben efectuar las instituciones bancarias privadas sometidas a la supervisión y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, la cual será efectuada de forma bimestral, a razón del cero coma ocho (0,8) por mil del promedio de los activos correspondientes a los dos meses anteriores al bimestre que corresponde el pago.

Al 31 de diciembre de 2022, este importe alcanzó Bs. 6.784.382, y se presentan en la cuenta "Otros Gastos Generales y Administrativos".

Contingencias

Contingencias Fiscales

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2022, el Banco tiene reparos fiscales que suman la cantidad de Bs. 73, derivados de fiscalizaciones en materia de Impuesto sobre la Renta, Impuesto a los Activos Empresariales, Impuesto al Débito Bancario, Impuesto sobre los Débitos a cuentas mantenidas en Instituciones Financieras, Impuesto al Consumo Suntuario; así como derivados de fiscalizaciones en materia de Impuestos Municipales: Impuesto sobre Propaganda y Publicidad Comercial e Impuesto sobre Actividades Económicas. Al respecto, el Banco ha presentado sus respectivas defensas y alegatos en instancias administrativas y judiciales con el propósito de enervar sus efectos y se está a la espera de una decisión definitivamente firme en cada uno de ellos.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

El Banco estima que los recursos presentados deben ser declarados con lugar; sin embargo, ha constituido provisiones por Bs. 149.615, a los fines de precaver cualquier decisión adversa.

Contingencias Judiciales

De acuerdo al Informe de los Auditores Independientes, al 31 de diciembre de 2022, existen acciones judiciales civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 6.833.496.616, que corresponden a demandas por daños y perjuicios, materiales y morales ejercidas contra el Banco, en las que se han presentado oportuna y suficientemente las defensas correspondientes en todas las instancias y fases del proceso, estimándose decisiones favorables para el Banco. En función de las probabilidades de éxito, al 31 de diciembre de 2022 la provisión mantenida por el Banco a los fines de precaver cualquier decisión adversa asciende a Bs. 1.188.830, incluida en la cuenta "Provisiones por litigios pendientes".

Eventos Posteriores

Fondo Social para Contingencias

Con fecha 5 de enero de 2023, el Banco mediante transferencia realizó la constitución del Fondo Social para Contingencias en el Banco Exterior, C.A. por Bs. 305.000, de acuerdo con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Ajustes al Patrimonio

Con fecha 01 de febrero de 2023, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a través del Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-00681, autorizó a Banesco Banco Universal, C.A., a realizar el registro en el estado de resultados del saldo neto acreedor de Bs. 1.099.512.473, mantenido en la cuenta 352.00 "Ganancia o Pérdida por fluctuaciones cambiarias por tenencia de activos y pasivos en moneda extranjera" al cierre del semestre terminado el 31 de diciembre de 2022.

Proceso de Gestión y Administración de Riesgo de Liquidez

De acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución N° 136.15, el Banco deberá implementar procesos de gestión y administración del riesgo de liquidez que incluyan como mínimo los siguientes elementos:

a) Estrategias, políticas y procedimientos para identificar, medir y valorar, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar los niveles de riesgo de liquidez.

b) Lineamientos de acción para conformar una adecuada estructura de activos y pasivos, que disminuyan o aminoren la generación de variables o situaciones que incrementen la exposición de riesgo de liquidez, manteniendo un adecuado equilibrio entre la rentabilidad y la liquidez del Banco.

c) Controles internos y sistemas que aseguren la integridad y seguimiento de los procesos globales de la gestión y administración del riesgo de liquidez.

d) A través de los procedimientos de atestiguamiento aplicados por los auditores independientes al 31 de diciembre de 2022, para evaluar el cumplimiento de los literales a, b y c del artículo 4 de la Resolución N° 136.15, observaron que el Banco cuenta con el "Manual de Políticas y Lineamientos Corporativos de la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo (VPAIR)". En el Manual, están incluidas las estrategias y políticas que aplica el Banco para identificar, valorar y controlar los distintos niveles de riesgo de liquidez al que podría estar expuesto el

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Banco. La última actualización del Manual fue efectuada en el mes de noviembre de 2022, y aprobada por la Junta Directiva según consta en Acta N° 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022.

Asimismo, los auditores independientes, observaron que el Banco cuenta con el "Manual de Riesgo de Liquidez", en el cual se incluyen los lineamientos, controles y herramientas para la gestión y administración del riesgo de liquidez. La última actualización del Manual fue efectuada en el mes de noviembre de 2022, presentada ante el Comité de Riesgos según consta en Acta N° 212 de fecha 23 de noviembre de 2022, y aprobada por la Junta Directiva según consta en Acta N° 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022.

Por otra parte, a través de las sesiones del Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (ALCO), observamos el seguimiento efectuado sobre la estructura de los activos y pasivos del Banco, con la finalidad de monitorear aquellas variables o situaciones que puedan incrementar la exposición de riesgo de liquidez al que se encuentra expuesto el Banco. Igualmente, resultado de estos procesos, son presentados de forma mensual ante la Junta Directiva.

e) Herramientas para la medición y seguimiento diario de riesgo de liquidez.
La VPAIR, aplica y monitorea el cálculo de doce (12) indicadores de riesgo de liquidez y las brechas (GAP) de liquidez, incluyendo los seis (6) indicadores requeridos de acuerdo con lo indicado en el título V de la Resolución N° 136.15.

Las herramientas para la medición y seguimiento del riesgo de liquidez son detalladas en el Numeral X "Metodologías para Administrar el Riesgo de Liquidez" de este informe.

f) Planes de contingencia de riesgo de liquidez.
De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de la Resolución N° 136.15 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, observaron que el Banco cuenta con un "Plan de Contingencia de Liquidez", cuya última actualización fue realizada por la VPAIR y aprobado en el Comité de Riesgos según consta en el Acta N° 206 de fecha 23 de mayo de 2022 y aprobado por la Junta Directiva según consta en Acta N° 1.511 de fecha 26 de mayo de 2022, posteriormente presentado por el Comité y aprobado por la Junta Directiva sin cambios según consta en Acta N° 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022. Además, el Comité ALCO realiza el seguimiento del Plan de Contingencia de Liquidez con frecuencia semanal donde evalúa todas las consideraciones acerca de su aplicación.

Responsabilidades y Funciones de la Junta Directiva

A través de indagaciones con la Gerencia del Banco, nos han manifestado, que los miembros de la Junta Directiva del Banco poseen conocimiento del sector bancario venezolano y trayectoria en el sector. Adicionalmente, la experiencia de los miembros de la Junta Directiva consta en los currículos que han sido sometidos a consideración y aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, para acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Por otra parte, a través de la inspección de las Actas de Junta Directiva celebradas durante el segundo semestre de 2022, observamos que la VPAIR presenta de manera periódica el seguimiento de los indicadores de liquidez del Banco. Igualmente, presenta con fre-

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

cuencia mensual información sobre el desempeño de los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.

En este mismo sentido, observamos a través del contenido de las Actas de Junta Directiva y del Comité de Riesgos, que los miembros de la Junta Directiva se mantienen informados y asumen la responsabilidad en el proceso de aprobación, revisión y actualización de las estrategias, políticas y procedimientos para identificar, medir, valorar, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar con la suficiente anticipación, las condiciones de liquidez y la exposición al riesgo de liquidez que enfrenta el Banco.

Asimismo, observamos que la Junta Directiva a través de la revisión y aprobación del "Manual de Sistemas de Organización y Administración", garantiza la separación y segregación de responsabilidades y funciones, entre las Vicepresidencias encargadas de la gestión de liquidez (Vicepresidencia Ejecutiva de Tesorería y Finanzas) y la administración del riesgo de liquidez (VPAIR).

Por otra parte, observamos que en sesión de Junta Directiva se aprobó la creación del "Manual de Autonomías de Tesorería", según consta en el Acta N° 1.484 de fecha 26 de agosto de 2020, cuya última actualización fue en el mes de noviembre de 2022, según consta en Acta de Junta Directiva N° 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022, con la finalidad de consolidar las facultades de decisión de la Vicepresidencia de Tesorería y sus límites para considerar la compra/venta de títulos valores y operaciones Overnight, según los lineamientos aprobados en el Comité ALCO, e incorporando aquellas directrices que han sido recogidas tanto en el "Manual de Políticas de Tesorería" como en las "Autonomías de Operaciones de Tesorería", previamente aprobadas en el Comité de Riesgos.

Responsabilidades de la Unidad de Auditoría Interna con respecto a la Administración Integral del Riesgo de Liquidez

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43 de la Resolución N° 136.15, la Unidad de Auditoría Interna del Banco, dentro de las revisiones semestrales, deberá incluir dentro del programa de auditoría, los procedimientos y pruebas de amplio alcance para verificar la razonabilidad y niveles de cumplimiento de las políticas, procesos, metodologías, herramientas, premisas, supuestos y sistemas de información que están siendo utilizados dentro de la VPAIR para administrar de forma integral y adecuada el riesgo de liquidez dentro del Banco.

A través de los procedimientos de aseguramiento limitado realizados por los auditores independientes realizados durante el segundo semestre de 2022, se observó en el Acta N° 214 del Comité de Riesgos de fecha 23 de enero de 2023, la presentación por parte de Auditoría Interna del informe sobre los principales riesgos detectados e informados durante el segundo semestre de 2022.

Transmisión de Información al Ente Regulador

A través de los procedimientos de aseguramiento limitado realizados por los auditores independientes, durante el segundo semestre de 2022, se observó que la VPAIR reportó a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario con frecuencia semanal, el archivo de transmisión donde se establecen las metodologías para administrar el riesgo de liquidez.

Comité de Riesgos

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el Cumplimiento de la Resolución N° 136.03 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Bancario, al 31 de diciembre de 2022, se inspeccionaron las Actas de Sesiones del Comité de Riesgos efectuadas durante el segundo semestre de 2022. Asimismo, se inspeccionaron a través de las Actas de Sesiones del Comité de Riesgos, que el Comité efectuó reuniones por lo menos una (1) vez al mes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución N° 136.03.

Como resultado de cada reunión, se elabora un Acta donde se formalizan las proposiciones y los acuerdos alcanzados en cada Comité y, posteriormente se prepara un informe de gestión, el cual es presentado a la Junta Directiva, con la finalidad de notificar los resultados y acciones tomadas por el Banco en relación con los distintos riesgos a los que está expuesto. Durante el segundo semestre de 2022, las reuniones efectuadas fueron las siguientes:

Descripción	N° de Acta	Fecha
Comité de Riesgos	208	25-07-2022
Comité de Riesgos	209	29-08-2022
Comité de Riesgos	210	26-09-2022
Comité de Riesgos	211	19-10-2022
Comité de Riesgos	212	23-11-2022
Comité de Riesgos	213	19-12-2022
Comité de Riesgos	214	23-01-2023

A través de los procedimientos de aseguramiento limitado, aplicado por los auditores independientes, se inspeccionaron las Actas de Sesiones del Comité de Riesgos efectuadas durante el segundo semestre de 2022. Asimismo, se inspeccionaron a través de las Actas de Sesiones del Comité de Riesgos, que el Comité efectuó reuniones por lo menos una (1) vez al mes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución N° 136.03.

Informe Semestral de Gestiones Adelantadas por el Comité de Riesgos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Resolución N° 136.03 y en la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-06118 enviada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en fecha 24 de febrero de 2015, observamos que el Banco con fecha 4 de enero de 2023, remitió al Ente Regulador el Informe Semestral de Gestiones Adelantadas por el Comité de Riesgos para el segundo semestre de 2022, en el cual se especifica el grado de cumplimiento relacionado con la implementación de la VPAIR.

Al 31 de diciembre de 2022, la “Matriz de Gestiones Adelantadas” muestra un cumplimiento del 100%, a excepción de lo siguiente:

- Avance entre el 51% y 75%, en cuanto a la implementación de forma sistemática de las estrategias de comunicación, para dar cumplimiento al literal j, del artículo 6 de la Resolución N° 136.03.
- Avance entre el 76% y 99%, en cuanto a la emisión del Informe realizado al Comité de Riesgos por parte de la Vicepresidencia de Auditoría Interna del segundo semestre de 2022, para dar cumplimiento con el artículo 10 de la Resolución N° 136.03.

Presentación de Informes por parte de la Unidad de Auditoría Interna al Comité de Riesgos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución N° 136.03, la Unidad de Auditoría Interna del Banco, debe realizar revisiones periódicas en las unidades operativas, de negocio, o de cualquier otra índole, que involucren la generación directa o indirecta de riesgos, a fin de verificar el cumplimiento por parte de éstas, de las políticas e instrucciones contenidas en los Manuales de Riesgos y demás instrucciones y

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

normativas emanadas del Comité de Riesgos. El informe de esta revisión debe ser efectuado con frecuencia semestral, como mínimo, y presentado al Comité de Riesgos, el cual contendrá las observaciones derivadas de las revisiones llevadas a cabo.

A través de los procedimientos de aseguramiento limitado realizados por los auditores independientes, durante el segundo semestre de 2022, se observó en el Acta N° 214 del Comité de Riesgos de fecha 23 de enero de 2023, la presentación por parte de Auditoría Interna del informe sobre los principales riesgos detectados e informados durante el segundo semestre de 2022.

Otras Observaciones referentes al Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A., al 31 de diciembre de 2022

De acuerdo al Informe sobre Procedimientos Convenidos Relativos a Información No Financiera, se observó que los auditores independientes, efectuaron procedimientos en relación con el informe de reclamos interpuestos por los clientes ante la Gerencia de Experiencia de Cliente, que será incluido en la Memoria Semestral del Banco al 31 de diciembre de 2022, en el cual se detalla la forma de resolución de los reclamos.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en su informe del segundo semestre de 2022 propuso a la Junta Directiva lo siguiente:

1. Reestructuración del Requerimiento Inconvenientes BanescoOnline/Banesco Pagos u otros, que atiendan simultáneamente situaciones de servicio y monetarias.

2. Se sugiere a la Institución Financiera crear un nuevo requerimiento para dar atención exclusivamente a las incidencias monetarias suscitadas con los Pagos de Servicios, Banesco Pagos u otros, realizados a través de la Banca Electrónica.

Foto: Freepik.es

3. Reforzamiento a la red de agencias sobre la atención de reclamos y su respectiva captura de requerimientos.

Se sugiere a la Institución Financiera realizar campañas dirigidas a la red de agencias, adicionales a las inducciones dictadas regularmente, para reforzar la debida atención y transmisión de reclamos y las normas que lo regulan. De igual forma, se considera oportuno la creación de un Site en la intranet u otro canal informativo que contenga el material informativo para ser consultado por el personal ante cualquier duda.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM)

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario al 31 de diciembre de 2022, obtuvimos copia de la estructura organizativa establecida por el Banco en relación con el SIAR LC/FT/FPADM, la cual está conformada de acuerdo con el artículo 14 de la Resolución N° 083.18, de la siguiente manera:

A) Junta Directiva.

B) Presidente Ejecutivo.

C) Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante, Oficial de Cumplimiento).

D) Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante, UPC LC/FT/FPADM).

E) Responsables de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (en adelante, RCPC LC/FT/FPADM) asignado a cada área sensible de riesgo de LC/FT/FPADM.

Las funciones de cada integrante de la estructura se encuentran establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM (Manual PPAR LC/FT/FPADM). Adicionalmente, a través de indagaciones con la gerencia del Banco, nos ha manifestado que el Presidente Ejecutivo del Banco ha cumplido con las responsabilidades establecidas en el artículo 16 de la Resolución N° 083.18.

Otros Elementos del Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM

A) Plan Operativo Anual de PCLC/FT/FPADM (en adelante, POA PCLC/FT/FPADM)

La Resolución N° 083.18 en su artículo 28, establece la obligación de diseñar anualmente un plan estratégico para prevenir y mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM, el cual se denomina Plan Operativo Anual de Prevención y Control de LC/FT/FPADM.

De acuerdo a la verificación efectuada por los auditores independientes al 31 de diciembre de 2022, se obtuvo copia del POA PCLC/FT/FPADM correspondiente al año 2022, presentado y aprobado en primera instancia por la Junta Directiva en Acta N° 1.503 de fecha 25 de noviembre de 2021.

Asimismo, la Junta Directiva según consta en Acta N° 1.517 de fecha 26 de octubre de 2022 y en Acta N° 1.518 de fecha 24 de noviembre de 2022, aprobó modificaciones en el Programa Anual de Adiestramiento del año 2022, correspondiente al cambio de la actividad siete (7) “Programa Avanzado en materia de PCLCFT-FPADM” por el “Taller Teórico Práctico dirigido a la UPC LC/FT/FPADM” y el ajuste en la meta de la actividad uno (1) “Certificación Internacional en materia de Prevención y Control de LC/FT/FPADM”, respectivamente.

B) Código de Ética y Compromiso Institucional

El artículo 31 de la Resolución N° 083.18, establece que el Banco debe adoptar un Código de Ética, de carácter general, que incluirá aspectos concernientes a la PC LC/FT/FPADM, y debe ser de obligatorio conocimiento y cumplimiento para todo el personal, per-

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

mitiendo crear un clima de elevada moral y poner en práctica medidas encaminadas en aumentar la sensibilidad de su personal ante los efectos y riesgos de la LC/FT/FPADM, mediante el establecimiento de criterios que permitan anteponer los principios éticos al logro del lucro e intereses personales. Asimismo, el artículo 32 de la Resolución, señala que el Código debe ser aprobado por la Junta Directiva.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, se observó que se inspeccionó el Código de Ética del Banco, el cual fue aprobado en Acta de Junta Directiva N° 1.501 de la Junta Directiva de fecha 29 de septiembre de 2021.

C) Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Manual PPAR LC/FT/FPADM)

El artículo 36 de la Resolución N° 083.18 establece que el Banco debe diseñar políticas, normas y procedimientos para mitigar y controlar los riesgos en materia de LC/FT/FPADM, las cuales serán consolidadas en un Manual PPAR LC/FT/FPADM, y debe ser aprobado por la Junta Directiva.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, inspeccionaron el Manual PPAR LC/FT/FPADM, que fue actualizado y aprobado por la Junta Directiva, según Acta N° 1.509 de fecha 26 de abril de 2022, que contiene las políticas, normas y procedimientos para mitigar y controlar los riesgos en materia de LC/FT/FPADM.

Políticas y Procedimientos para la Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo Y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

A) Procedimientos para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM

El Banco ha desarrollado una Metodología de Evaluación de Riesgos de LC/FT/FPADM con el propósito de identificar y corregir su exposición a este tipo de riesgos y garantizar un alto grado de cumplimiento normativo. Por otro lado, la Autoevaluación de los Riesgos de LC/FT/FPADM es un proceso donde se evalúa y se cumple con una serie de procedimientos, con el propósito de velar que los riesgos identificados por el Banco sean mitigados a través de los diversos controles de cada una de las áreas sensibles.

B) Evaluación de la Política “Conozca a su Cliente”

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Resolución N° 083.18, el Banco mantiene políticas, normas y controles internos para desarrollar adecuada y continuamente, una Política de Debida Diligencia para el conocimiento del cliente (en adelante, DDC). El Banco debe incluir dentro de sus procesos de apertura de cuentas de clientes parámetros para su clasificación, tales como: antecedentes del cliente, su país de origen, si ocupa un cargo relevante en el sector público o privado, las cuentas vinculadas, actividades de negocio y otros indicadores de riesgo. Asimismo, el Banco aplicará la Política “Conozca a su Cliente” de manera diferenciada de acuerdo con la sensibilidad y nivel de riesgo de LC/FT/FPADM, y en consideración a circunstancias y factores de riesgo. Al nivel de riesgo alto le corresponde una “Debida Diligencia” intensificada, al nivel de riesgo moderado le corresponde una “Debida Diligencia” mejorada, por último, al nivel de riesgo bajo le corresponde una “Debida Diligencia” estándar.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

C) Evaluación de la Política "Conozca su Empleado"

El Banco, en la adopción de la Política "Conozca su Empleado" y de acuerdo con lo establecido en la mencionada normativa, incluyó dentro de sus políticas descritas en el Manual PPAR LC/FT/FPADM y en las normativas internas en conjunto con el área de Capital Humano, procedimientos para el reclutamiento y selección del personal que le permitan la verificación de los datos y referencias de trabajo, especialmente, cuando tengan conocimiento de que el aspirante a un cargo en el Banco ha laborado en otras empresas del Sistema Financiero. Asimismo, dentro de las políticas, se establece que los responsables de cada una de las áreas deben recordar con frecuencia a los trabajadores del Banco el contenido del Código de Ética.

Cada uno de los responsables de las áreas, de acuerdo con lo establecido en la Política "Conozca su Empleado", deberán prestar especial atención a la conducta y posibles cambios en las costumbres y nivel de vida de los trabajadores a su cargo, la cual debe estar en concordancia con el nivel de su remuneración.

D) Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades relacionadas con adiestramientos virtuales y presenciales hasta el 31 de diciembre de 2022 han sido cubiertas en 100%. El Programa Anual de Adiestramiento se encuentra segmentado en función del departamento al cual va dirigido el entrenamiento y los contenidos están dirigidos a las siguientes audiencias: Nuevos ingresos, Agencias y Sucursales, Tesorería y Finanzas, Capital Humano, Tecnología y Procesos, Tarjetas, Crédito y Operaciones, Auditoría Interna, Seguridad Integral, Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, Procesos de Negocio, Prevención de Legitimación de Capitales, Fideicomiso y finalmente, a la Alta Gerencia y la Junta Directiva.

A través de una selección aleatoria de las actividades del Programa Anual de Adiestramiento, observamos los listados de asistencia y documentación de las actividades de entrenamiento relacionados con la PCLC/FT/FPADM, llevados a cabo durante el segundo semestre de 2022.

E) Políticas y procedimientos de administración de riesgos en los servicios financieros prestados a través de la Banca Electrónica

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, el Banco realiza operaciones de monitoreo a sus clientes para mitigar los riesgos que se pudiesen generar en la prestación de servicios financieros a través de la Banca electrónica o virtual especificados en el Manual PPAR LC/FT/FPADM en el capítulo XII Canales Electrónicos, donde observamos que el monitoreo se efectúa de la siguiente manera:

- El cliente debe declarar el origen y procedencia de los fondos que recibirá en su cuenta, la frecuencia y forma de las transacciones a través de los servicios (transferencias electrónicas), a los fines de actualizar su perfil financiero.
- El Banco mantiene un habilitador tecnológico que monitorea en tiempo real la totalidad de las transacciones. En caso de presentarse desviaciones significativas en relación con la conducta esperada de acuerdo con el perfil del cliente, se generan alertas que son analizadas a los fines de evaluar su razonabilidad.
- Los parámetros que generan alertas se diseñan a través de la combinación de los elementos y va-

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

riables aplicables a los niveles de riesgos administrados y tomando en consideración las tipologías contenidas en los Informes de Retroalimentación emitidos por la UNIF, el perfil del cliente, su comportamiento transaccional y la zona geográfica (jurisdicción) en la cual fue abierta la cuenta.

- El Banco podrá solicitar la información que razonablemente estime necesaria y suficiente para justificar la operación y rechazarla o suspenderla cuando carezca de los datos requeridos.

F) Evaluación de las políticas y procedimientos de administración de riesgos aplicables a otras actividades

Personas Expuestas Políticamente (PEP)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 83 de la Resolución N° 083.18, el Banco debe implementar un sistema que permita la identificación, monitoreo y diseño de controles de las personas expuestas políticamente, todo ello debido a que los riesgos planteados por estos varían; asíí como las transacciones efectuadas en sus cuentas deben estar basadas en su nivel de riesgo.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022, observaron mediante la revisión del Manual PPAR LC/FT/FPADM que el Banco mantiene políticas para el monitoreo y el diseño de procedimientos de Debida Diligencia para el conocimiento del Cliente (DDC), de acuerdo con lo establecido en el artículo 82 y 83 de la Resolución N° 083.18.

G) Evaluación de las políticas y procedimientos de administración de riesgos relacionados con el financiamiento al terrorismo

De acuerdo con lo establecido en el artículo 83 de la Resolución N° 083.18, el Banco debe implementar un sistema que permita la identificación, monitoreo y diseño de controles de las personas expuestas políticamente, todo ello debido a que los riesgos planteados por estos varían; así como las transacciones efectuadas en sus cuentas deben estar basadas en su nivel de riesgo.

Observamos mediante la revisión del Manual PPAR LC/FT/FPADM que el Banco mantiene políticas para el monitoreo y el diseño de procedimientos de Debida Diligencia para el conocimiento del Cliente (DDC), de acuerdo con lo establecido en el artículo 82 y 83 de la Resolución N° 083.18.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Al 31 de diciembre de 2022, la Gerencia del Banco cuenta en primera instancia con diversas listas manuales de PEP, de acuerdo con nombramientos en Gacetas Oficiales, otras fuentes de información (entre ellas, redes sociales y noticias) y la identificación realizada a través de la Red de Agencias. Posteriormente, los PEP son cargados en la herramienta automatizada Monitor Plus ACRM, donde se efectúa su calificación de riesgo, el monitoreo diferenciado bajo la condición de alerta y la aplicación de los procedimientos de Debida Diligencia.

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

H) Evaluación de las políticas y procedimientos de administración de riesgos relacionados con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 92 y 93 de la Resolución N° 083.18, el Banco debe establecer políticas, normas y procedimientos orientados a prevenir que flujos de fondos sean orientados a través de sus transacciones al financiamiento de la investigación y desarrollo de armas de destrucción masiva.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 30 de junio de 2022, observaron mediante la inspección del Manual PPAR LC/FT/FPADM, que el Banco mantiene políticas, normas y procedimientos relacionadas con el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 92 y 93 de la Resolución N° 083.18.

I) Programa Anual de Evaluación y Control de Auditoría Interna

Durante el segundo semestre de 2022, los auditores independientes inspeccionaron los informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna del Banco en relación con el Programa Anual de Evaluación y Control de la Unidad de Auditoría Interna, de acuerdo con lo establecido en el artículo 94 de la Resolución N° 083.18.

De acuerdo al Informe Semestral de Aseguramiento Limitado de los Auditores Independientes sobre el cumplimiento de la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al 31 de diciembre de 2022 la Unidad de Auditoría Interna suministró copia del Programa Anual de Evaluación y Control correspondiente al segundo semestre de 2022, el cual tiene como objetivo comprobar el nivel de cumplimiento de la normativa vigente y los planes, programas y controles internos adop-

Foto: Freepik.es

Informe de los Comisarios

SEGUNDO SEMESTRE 2022

tados por el Banco, para prevenir, controlar y detectar operaciones que se presuman relacionadas con la LC/FT/FPADM.

J. Reportes periódicos a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

De acuerdo con lo establecido en el artículo 104 de la Resolución N° 083.18, el Banco remitirá vía electrónica un reporte de todas las transacciones realizadas por sus clientes en sus cuentas corrientes, de ahorros u otros productos similares de depósitos o retiros en efectivo; depósitos o retiros en cheques; o la que resulte de la concurrencia de ambos tipos de operaciones por montos iguales o mayores a los establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

K. Implementación de las Circulares UNIF-DDG-DSU-02575, UNIF-DDGDSU-02580, SIB-DSB-CJ-OD-06524, SIB-DSB-OPCLC-00158, UNIF-DDG-DSU01131 y "Debida Diligencia" aplicada a las Organizaciones sin Fines de Lucro

A través de los procedimientos de aseguramiento limitado efectuados por los auditores independientes durante el segundo semestre de 2022, observaron que desde el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022, fueron remitidos a la Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario los reportes solicitados con periodicidad mensual según los reportes generados por el área de UPCLC/FT/FPADM en relación con los archivos (AT06, ACTISOSP.TXT, CTASOSCL.TXT Y AT14).

Con base a lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado al 31 de diciembre de 2022, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, a los cuales exhortamos la ejecución de las recomendaciones planteadas en los informes emitidos por los auditores independientes, así como también de las observaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficios y circulares dictadas en ejercicio de sus poderes legales de regulación y control.

Emilio A. Ladera M.
Comisario Principal
C.P.C. 56.653

Antonio Lobo Zambrano
Comisario Suplente
C.P.C. 9.431

Informe de Gestión Corporativa

Capital Humano

Desarrollo de Talento y Capacitación

En el año 2022 desarrollamos experiencias innovadoras dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco, necesario para hacer frente a todas las circunstancias y retos del entorno, desempeñar de manera eficiente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad, considerando las últimas tendencias de la gestión del conocimiento, orientados de manera sistemática, planificada y permanente a los procesos de aprendizaje organizacional, destacando las siguientes iniciativas:

Actividades de Formación y Desarrollo –Online y Presencial–

Se registraron 24.030 participaciones, efectuando 306 Seminarios Web, con temáticas vinculadas a:

- Potenciar el conocimiento técnico regulatorio, en materia de Seguridad y Salud Laboral, Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT/FPADM) y Cultura de Riesgo.
- Fortalecimiento de competencias claves como el Trabajo Colaborativo, con acciones de refuerzo de las Herramientas de Google, e incorporando lo requerido en el nuevo proyecto del COE (Control de Efectivo), en el cual colaboran las áreas de Contabilidad, Bóveda y Red de Agencias; así como acciones que impulsan nuestro Modelo Competencial Banesco 2022, entre otras; y,
- Conocimientos técnicos claves del negocio, atención de Reclamos y Requerimientos en la Red de Agencias, Nuevo Producto Cuenta Moneda Extranjera, Videobanking, Introducción del Nuevo Modelo CRM.

En el marco de la Transformación Digital en Banesco, se llevó a cabo el evento BanExpo - Hablemos de Innovación, en el cual participaron 210 invitados externos (Clientes VIP de la Fuerza de Ventas), y líderes de diversas unidades de la Organización.

Su propósito principal consistió en ofrecer un espacio en el cual expertos en materia de transformación digital, tendencias tecnológicas y experiencia del cliente, compartieran contenidos de interés a nuestros invitados, combinado con la experiencia de expertos Banesco. Se acondicionó el ambiente físico en Ciudad Banesco para recibir a estos clientes externos, poniendo a su disposición stands de las distintas marcas Banesco, presentando nuestros productos más innovadores.

- Acompañando a la visión estratégica de la Organización, en 2022 se planificaron y ejecutaron 48 acciones de formación y desarrollo en materia de Agilidad y Transformación Digital, participando 2.044

Informe de Gestión Corporativa

colaboradores. Acciones impartidas en 41,66% bajo la modalidad presencial, obteniendo en promedio un 95,7% de satisfacción del evento formativo.

- Enmarcados en las exigencias y retos del contexto actual y las necesidades del entorno, se efectuaron 13 Seminarios Web especializados en negocios, con foco en productos relacionados con Moneda Extranjera (Cuenta Verde, Menudeo, Cuentas Custodia), contando 2.128 participaciones de la Red Comercial y Bancas Especializadas.
- Ejecutamos Programas de Formación internos con foco en Sistemática Comercial Banesco y CRM, los cuales permitieron fortalecer conocimientos técnicos de alta envergadura para las áreas claves del negocio, sumando 1.078 participaciones en las sesiones online. Así mismo, pusimos a disposición dos acciones de aprendizaje virtual (Sistemática y CRM), con 1.627 participantes.
- Contamos con el equipo de la Gerencia Ejecutiva de Tributos como facilitadores internos de conocimiento a todas aquellas unidades vinculadas con temas contables, específicamente, con los principales impuestos establecidos en nuestro marco legal, mediante 10 sesiones presenciales, con 281 participaciones.
- Potenciamos el Autodesarrollo, permitiendo al colaborador autogestionar su aprendizaje; fortaleciendo el Conocimiento Técnico en cada área de la Organización; ofreciendo nuevas alternativas ajustadas a las necesidades actuales, manteniendo, de forma exitosa, el posicionamiento del Aprendizaje Virtual (AVB) en nuestros Ciudadanos Banesco, en cumplimiento de la estrategia definida para la formación continua y especializada, ejecutando 252.568 horas académicas.

Los principales cursos virtuales publicados fueron:

- PCLC/DT/FPADM - Actualización 2022
- Experiencia del Cliente/Protocolos de Atención
- Sistemática Comercial y CRM
- Seguridad y Salud Laboral: Todo lo que sabemos sobre la variante Omicron; Covid-19; Higiene Postural en la Oficina, Riesgos Ergonómicos y su Prevención; La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco; Seguridad en el manejo de los Extintores
- Gerencia Ejecutiva Prevención de Pérdidas
- Seguridad de la Información
- Casos de Negocio y Seguimiento Promesa de Valor para Iniciativas de Robotización
- Jerarquización de Portafolio
- Mejores prácticas para atender requerimientos ante Banesco y el Defensor del Cliente.

Gestionamos actividades claves del negocio para el personal de la Red Comercial, apoyándonos en estrategias de aprendizaje a distancia (microlearning, infografías, cápsulas de conocimiento, retos de validación de contenidos).

Incorporando las últimas tendencias de aprendizaje organizacional, como parte de nuestra Iniciativa 2022 Reskilling y Upskilling 4.0, desplegamos 3 Escuelas especializadas que apuntan a la metodología de Upskilling (Especialización en el área donde se desempeña el talento), priorizando las áreas de Auditoría, Bancas y Fuerza de Ventas (Bancas Especializadas, Red Comercial y Pyme), participando 1.177 colaboradores.

Informe de Gestión Corporativa

Impulso de la Competencia Trabajo Colaborativo y Auto-aprendizaje, generando espacios online liderados por colaboradores de diversas áreas de la Organización, previamente formados como Facilitadores Virtuales Banesco, quienes ejecutaron 7 acciones de formación (Seminarios Web / Presencial), compartiendo las bondades de las diversas Apps Google disponibles, contando con 809 participaciones.

En el marco del fortalecimiento del conocimiento bancario de índole regulatorio en materia de Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), según nuestro Plan de Adiestramiento Anual, y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 083.18. Logramos atender al 98% de la plantilla activa al cierre de diciembre, participando en al menos una acción de capacitación.

En cuanto a Seguridad y Salud Laboral, se publicaron las acciones virtuales con frecuencia trimestral, alcanzando 9.606 participaciones en el año.

Además, se dió cumplimiento al Plan establecido y declarado ante el INPSASEL. Cabe destacar la realización del Programa de Formación "La Discapacidad es parte de la Diversidad en Banesco", impartido por CONAPDIS, modalidad online - presencial, conformado por 7 módulos (28 horas académicas), registrando 740 participaciones.

En materia de Calidad, registramos 8.048 participaciones efectivas, destacando las acciones bajo las modalidades de aprendizaje:

- **Virtual**: "Experiencia del Cliente", 1.581 participaciones efectivas.
- **Presencial:** Evento "A la conquista del 1er. lugar - Una experiencia memorable" (Foco: Desplazamiento del ISN en la red comercial), con 647 participaciones.
- **Online - Seminarios Web:** Customer Experience, Más allá del Servicio, Experiencia del Cliente; Transformar de lo Exclusivo a lo Inclusivo. Integración y Trato Preferencial; Experiencia Memorable ¿Qué hacer como líder para lograrlo?; Conferencia Motivacional "Pasión por la Gente", con 743 participaciones efectivas.

Cumplimos con las exigencias de Ley apoyando la formación de 109 Aprendices INCES activos. Iniciamos 5 cohortes de Formación en el oficio Oficinista Integral Financiero, en nuestro centro de capacitación Desarrollo de Aprendizaje Empresarial (DAE Banesco).

Informe de Gestión Corporativa

Inspirados en la filosofía de las organizaciones que aprenden, hemos desarrollado nuestro Programa de Facilitadores Internos, un plan de reconocimiento en el cual han participado 78 colaboradores activos pertenecientes a diversas Vicepresidencias, llevando a cabo 390 horas de formación a otras áreas de la Organización.

Todas estas actividades de capacitación y formación nos permitieron lograr en 2022 los siguientes resultados:

- 276.824 horas / hombre en acciones de Capacitación y Desarrollo, de las cuales 24.326 h/h fueron ejecutadas por formación online - presencial (acciones síncronas) y 252.568 h/h mediante formación virtual (acciones asíncronas).
- 24.030 participaciones online - actividades síncronas (Seminarios Web).
- 17.922 participaciones efectivas bajo la modalidad virtual.

Gestión de Cultura y Clima Organizacional

Durante el segundo semestre de 2022, orientados hacia la Cultura de alto desempeño y enmarcados en las exigencias del entorno, nos enfocamos en la mejora continua de todos los Ciudadanos Banesco.

En este sentido, regidos por la normativa legal, reforzamos la Prevención contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), mediante el despliegue de una campaña comunicacional durante el período.

Desde la perspectiva de la Salud, reforzamos la Seguridad y Salud Laboral, con temas vinculados al COVID-19, su prevención y el correcto distanciamiento.

Promovimos el fortalecimiento de los valores, tanto éticos como organizacionales (Confiabilidad, Innovación, Responsabilidad y Calidad).

Con la intención de acompañar también la gestión emocional de los Ciudadanos Banesco, ofrecemos la Sala de Meditación, a la cual se conectan semanalmente unas 40 personas por sesión aproximadamente. También se ejecutaron piezas micro teatrales de activación (pausas activas), orientadas al trabajo colaborativo, el feedback, administración integral de riesgo y estrés laboral, con un impacto positivo, movilizando a más de 600 colaboradores.

Se efectuaron recorridos en nuestra Red de Agencias, con el objetivo de conocer las necesidades y emociones de nuestros colaboradores, para generar acciones tendentes a mejorar su calidad de vida.

Durante el semestre mantuvimos el Programa de Reconocimiento “Líderes que dejan Huella”, como estímulo al esfuerzo y compromiso con la Organización; además de planificar otras estrategias que serán implementadas en 2023.

Desde la perspectiva del Clima y Compromiso con la Organización, se efectuó una medición de Engagement con una participación de 85%, a partir de la cual se diseñaron acciones para mejorar el nivel de compromiso de los Ciudadanos Banesco.

La Semana Huella sirvió de marco para integrar diversas actividades, destacando: reconocimiento por la puntualidad, conferencias presenciales sobre responsabilidad, así como un rally deportivo - competitivo para fortalecer el conocimiento de Banesco. Se

Informe de Gestión Corporativa

realizó, además, una campaña de valores, difundiendo contenidos asociados al Decálogo del Líder, Transformación Digital, con el reforzamiento del valor Innovación, Calidad de Servicio y Responsabilidad.

Calidad de Vida

Durante el período ofrecimos una amplia variedad de actividades presenciales continuas enfocadas en el bienestar integral de los Ciudadanos Banesco, resaltando: Yoga, Bailoterapia, Ejercicios Funcionales, Teatro, Grupo Musical, las cuales fueron complementadas con eventos especiales, tales como:

- **Día del Niño:** Jornada recreativa y de integración familiar, realizada en julio, asistiendo 1.500 personas.
- **Trae tu hijo al Trabajo:** 350 hijos de nuestros colaboradores disfrutaron de un día de entretenimiento en Ciudad Banesco, compartiendo en los espacios laborales de sus padres.
- **Talleres de Cocina y Repostería:** En vacaciones se recibieron 120 niños en una actividad sabatina, en la cual aprendieron con Chefs profesionales, recetas de comida y postres de fácil preparación.
- **Torneos de Juegos de Mesa:** Contamos con la presencia de 550 personas (Día del Padre en junio) y el sábado de Juegos Lúdicos para la familia en temporada vacacional en agosto.
- **Jornada Oftalmológica:** En alianza con un equipo de profesionales en oftalmología, optometría y contactología, brindamos a los colaboradores y su familia la posibilidad de efectuarse exámenes con el fin de diagnosticar, corregir, prevenir y tratar problemas visuales, participando 250 personas.
- **Programación Navidad 2022:** Incluyó varios eventos como el Encendido de la Navidad, Menú Navideño, Concierto Musical, Venta de Garaje y Feria de Navidad.

- **Semana Aniversario:** Con motivo de celebrarse el 30° Aniversario del Banco, promovimos en noviembre el Concurso de Fotos de Aniversario, Torneo de Juegos de Mesa Inter-Empresas, Improvisando ando, Grupo de Teatro Banesco, Karaoke Aniversario.

Servicios al Personal

- **Contribuciones y Obligaciones Legales:** Para Banesco lo establecido en el contrato colectivo y en la normativa legal vigente tienen prioridad. Durante el período se realizaron los pagos de las contribuciones para cajeros, ayuda para útiles escolares, juguetes, garantía de prestaciones sociales, beneficio de guardería y alimentación; adicionalmente, se ejecutaron los procesos de variación de ISLR.

Informe de Gestión Corporativa

- **Tarjetas de Crédito:** En julio y septiembre de 2022 se realizaron procesos masivos para el incremento de límite y asignación de "Mi Primera TDC" para los colaboradores con una antigüedad mayor a 3 meses en la Organización.
- **Servicio Funerario:** A través de la Caja de Ahorro, se continuó ofreciendo a la Comunidad Banesco este beneficio, completamente gratuito para los colaboradores del Banco, cónyuge, padre y madre (sin límite de edad); Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos).
- **Póliza de Salud:** A partir del 01/07/2022 inició el nuevo año póliza para los colaboradores y sus beneficiarios; la Organización ofreció nuevas coberturas en la póliza básica y de exceso, e incluyó el servicio de telemedicina, atención domiciliaria y plan odontológico para el grupo familiar; los colaboradores durante el proceso de renovación incluyeron o excluyeron beneficiarios, incrementaron o disminuyeron la cobertura.
- **Caja de Ahorro:** En noviembre 2022 los socios eligieron los integrantes del Consejo de Administración y Vigilancia para el período 2022 – 2025.

Responsabilidad Social Empresarial

Durante el segundo semestre de 2022 continuamos enfocados en el impulso de los tres pilares de nuestra política de RSE y Sostenibilidad: salud, educación e inclusión financiera.

El aporte semestral fue de Bs. 18,7 millones, de los cuales el 91,24% está dirigido a la dimensión interna y el 8,76% a la externa.

Realizamos aportes a 9 de nuestros Socios y Aliados Sociales, así como también a otras 5 organizaciones con las cuales establecimos nuevas relaciones institucionales, con la finalidad de apoyar las iniciativas que involucran distintas áreas de interés social, como la educación de jóvenes en nivel básico y universitario, personas con discapacidad, atención a pacientes oncológicos y otras afecciones de salud, niños en situación de vulnerabilidad y contribuciones a la cultura, y así, seguir avanzando para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS1, Fin de la Pobreza; ODS2, Hambre Cero; ODS3, Salud y Bienestar; ODS4, Educación de Calidad; ODS8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico; ODS10, Reducción de las Desigualdades; ODS11, Ciudades y Comunidades Sostenibles y ODS17 Alianzas para lograr objetivos.

Las donaciones también se extendieron a la entrega de activos a 56 organizaciones, e incluyeron 154 equipos de computación, 182 artículos mobiliarios, además de 220 franelas y 60 estuches de crayones.

En octubre de 2022, en solidaridad con la ciudad de Las Tejerías, afectada por las intensas lluvias, entregamos un aporte especial de insumos básicos, reafirmando nuestro compromiso con las comunidades.

Informe de Gestión Corporativa

Dimos la bienvenida a 6 nuevos libros de nuestro Fondo Editorial para su descarga gratuita en la Biblioteca Digital Banesco, sobre diversos géneros literarios y periodísticos, como la poesía, el cuento, la entrevista, la crónica y la narrativa.

Contribuimos en la formación de nuestros grupos de interés, organizando 15 talleres para nuestros Socios y Aliados Sociales sobre habilidades blandas y duras, como gestión de las herramientas colaborativas de Google, vocería efectiva, emprendimiento social, entre otros. Y para nuestros colaboradores, se ofreció capacitación en áreas de prevención del cáncer, salud mental y responsabilidad con el medioambiente.

Seguimos promocionando nuestra campaña sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dirigida a nuestro público interno y externo, para incentivar su conocimiento y la toma de conciencia acerca de la responsabilidad individual con acciones sencillas que puedan contribuir a su alcance.

Actividades Culturales

Junto con el desarrollo de nuestros pilares, la difusión cultural formó parte de nuestras actividades de Responsabilidad Social durante este período.

Con AVESID, Aliados Sociales desde 2004, se presentó la Exposición Impronta 17, la cual dió a conocer el trabajo de jóvenes estudiantes de artes plásticas que forman parte de la Asociación. Mientras que la Subasta Por amor al arte y a los niños venezolanos, regresó después de dos años de pausa a causa de la pandemia, a los espacios de Ciudad Banesco. El valor de lo recaudado se destinó a continuar la labor de Fundana, Socio Social desde 1998, dedicada a la atención y protección de la infancia en Venezuela.

Para el bautizo del nuevo libro de la Biblioteca Digital Banesco “Nuevo País del Diseño Gráfico”, las principales obras de los 24 artistas seleccionados se exhiben en la Galería II para el disfrute de colaboradores y visitantes de nuestra sede principal.

Informe de Gestión Corporativa

Y con motivo de celebrar las tres décadas de trayectoria de Banesco, la Exposición 30 Años Contigo hace un recorrido por la historia del Banco desde los inicios de la marca, incluyendo las distintas fusiones y sus momentos inolvidables de Responsabilidad Social Empresarial y Palabras para Venezuela.

Programa de Formación de Microempresarios

Durante el segundo semestre, 4.590 emprendedores egresaron del Programa de Formación de Microempresarios (PFM), mediante el cual adquirieron nuevas herramientas para gerenciar sus negocios, con la ventaja de realizar el curso en diferentes modalidades a través del formato virtual.

Este 2022 también se llevó a cabo la primera edición del Presupuesto Participativo para Emprendedores, en el que todos los graduados del PFM del área metropolitana fueron invitados a participar con la postulación de su plan de negocios y optar por la obtención de un capital semilla que será acreditado usando el mismo método del Presupuesto Participativo, en el cual los mismos postulantes tienen la oportunidad de escuchar cada uno de los proyectos y después el ganador es elegido con el voto individual en un ejercicio democrático y transparente.

Voluntariado Corporativo Banesco

En alianza con El Hospital de Peluches, nuestro Voluntariado participó en dos jornadas de restauración de juguetes en su sede principal, recibiendo la institución 500 peluches, 145 muñecos y 114 juguetes donados por los Ciudadanos Banesco.

Los peluches con experiencia atendidos en “El Hospital” fueron obsequiados con motivo de la Navidad en la Escuela Jermán Ubaldo Lira (Las Minas de Baruta).

En el marco del Día Internacional de los Voluntarios, Banesco reconoció a 7 de sus colaboradores en el evento organizado por la Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño, el Joven y la Familia (FIPAN), por su dedicación y entrega.

Estas actividades fueron destacadas en la Encuesta Brand Equity, ubicándonos como la institución líder en el área de Responsabilidad Social Empresarial en el sector bancario, mención que nos permite medir nuestro impacto ante el compromiso con la sostenibilidad y el Pacto Mundial de la ONU (Organización de Naciones Unidas).

Informe de Gestión Corporativa

Mercadeo

Durante el segundo semestre del año 2022 mantuvimos informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios, e incentivamos conductas que promuevan la seguridad y la prevención. Generamos alrededor de 214 campañas comunicacionales; además de difundir las iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Promoción de la Seguridad y Prevención de la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Despliegue de campañas regulatorias e informativas a través de las Redes Sociales, enfocadas en mantener siempre informados y en alerta a nuestros clientes sobre las posibles estafas a las que pueden estar expuestos y cuál es la mejor forma de prevenir y resguardar sus datos y productos financieros.

- Mensualmente recordamos a nuestros clientes la importancia de proteger sus datos de terceros, así como evitar solicitar asistencia a desconocidos o ser sujetos de manipulaciones para desvío de fondos de procedencia ilícita.

Campaña Ticket Premiado

Estimulamos el uso de nuestros Puntos de Venta, ofreciendo la opción de ganar al utilizar sus tarjetas de débito y crédito por los POS Banesco.

Pensionados

Fomentamos el uso de la Banca Digital entre nuestros clientes pensionados para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco, contribuyendo a un mayor conocimiento de las ventajas y beneficios que tienen a su disposición.

Informe de Gestión Corporativa

Campaña BanescoPagos

En el segundo semestre lanzamos la Campaña BanescoPagos, creada para informar a nuestros clientes que ahora pueden hacer sus pagos administrativos de los distintos organismos o empresas a través de nuestro portal, accediendo con las credenciales de BanescOnline y una clave de operaciones especiales.

Promovimos el uso de nuestro Servicio Pago Móvil C2P

Con esta campaña mostramos a nuestros clientes y comercios que ahora pueden pagar en comercios afiliados sin necesidad de tener tarjeta o teléfono, con la generación de una clave dinámica, a través de nuestros comercios afiliados a PagoMóvil C2P.

BanescoToken

Informamos los beneficios ofrecidos por la aplicación BanescoToken, creada para generar claves dinámicas a nuestros clientes, cada vez que necesiten realizar un retiro por taquilla de su Cuenta Verde Banesco o activar productos y servicios que requieran validación.

Adicionalmente, continuamos promocionando los productos y servicios que nuestros clientes tienen disponibles, entre los cuales cabe destacar:

- Banesco *VideoBanking*, atención de requerimientos y solicitudes de nuestros clientes mediante videollamada.
- Jornada de venta y reparación de Puntos de Venta de nuestro Aliado Comercial Nativa.
- Pago de Servicios a través de BanescOnline, BanescoMóvil y Multipagos, de forma fácil y segura.
- Cuenta Verde Banesco, ventajas de comprar y vender divisas a través de BanescOnline o BancaMóvil.

Informe de Gestión Corporativa

Redes Sociales

Al cierre de diciembre de 2022, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.680.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Durante el segundo semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 16.098 casos referidos a productos y servicios; para un total de 36.181 casos en el año 2022. De los casos atendidos, 5,60% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 94,40% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a nuestra presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 764.000 seguidores a diciembre de 2022. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

Por su parte, Banesco en Facebook alcanza más de 270.000 seguidores, mientras que en Instagram superó los 279.000 seguidores. En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 143.000 seguidores.

- Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 5,6 millones de reproducciones, además de sumar 20.000 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2022, el Blog Banesco supera los 9 millones 300 mil visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la Institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria.

Informe de Gestión Corporativa

Gestión de Segmentos

Al cierre del segundo semestre 2022 se captaron 68.841 nuevos clientes, de los cuales 90,5% correspondió a Personas Naturales y el resto a Personas Jurídicas, producto de las estrategias implementadas para el Desarrollo de las Cadenas de Valor, apalancados en la optimización de los procesos y apuntando, tanto a mejorar la experiencia del cliente como a establecer un nivel de vinculación óptimo, al brindarles una oferta de valor más robusta y con la posibilidad de gestionar la solicitud de diversos productos y servicios en un mismo momento. Asimismo, se ha estimulado la vinculación de clientes a productos en moneda extranjera, con el objetivo de satisfacer las necesidades existentes de cara a la compra y venta de divisas, ofreciendo mayor seguridad en sus transacciones.

Lo anterior condujo a un incremento de las captaciones de 179,84% con respecto al semestre anterior, atribuible fundamentalmente al segmento de Personas Jurídicas, en concordancia con el mayor impulso de la actividad productiva nacional.

En cuanto al posicionamiento de Banesco en el mercado bancario, alcanzó una participación de 9,31% en captaciones del público (14,43% en Bs. y 5,49% en moneda extranjera), ubicándose en el 2° lugar del sistema financiero en depósitos en moneda nacional y 1° de la banca privada.

La cartera de crédito bruta registró al cierre del segundo semestre de 2022 un monto de Bs. 2.001 millones, luego de una variación de 390,8% respecto al lapso anterior, ocupando el 3er lugar del sistema y el 2° de la banca privada, con una cuota de mercado de 15,15%.

En los últimos seis meses se liquidaron 6.652 operaciones de crédito por Bs. 1.139 millones, concentrados principalmente en Cartera Comercial con el 80,2% del volumen liquidado (Bs. 913,7 millones), seguida por la Cartera Agrícola con el 12,1% (Bs. 137,8 millones).

En Microcréditos, se contabilizaron 1.304 operaciones por un monto total de Bs. 81 millones.

Adicionalmente, se ha estimulado la Sistemática Comercial Banesco, con la cual se fortalecen los modelos de atención establecidos y se promueven los recorridos de cartera, con el objetivo de fidelizar las relaciones comerciales con clientes de valor.

Informe de Gestión Corporativa

Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el período julio-diciembre 2022, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes 1.253 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 2,15% con respecto al mismo período del año 2021, finalizando el ejercicio con una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,88%.

Canal Agencia

Al cierre del segundo semestre 2022, Banesco cuenta con 202 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), a través de los cuales se realizaron 1.478.603 transacciones, equivalente a un crecimiento de 102,83% en relación a igual lapso de 2021 (749 mil más).

Canal Banca por Internet

BanescOnline registró durante los últimos seis meses un promedio 2 millones de clientes, 48% del total de clientes activos del Banco, que ejecutaron de forma recurrente, 626 millones de transacciones financieras, reflejando el canal una variación de 3,42% (21 millones de operaciones) con respecto a igual lapso de 2021.

Adicionalmente, fueron incorporadas las siguientes mejoras: Recaudación en Línea Inter, SimpleTV, Impuestos SENIAT - Convenio V (Contribuyentes Especiales), Optimización Recaudación en Línea Movilnet, Venta de Divisas desde la Cuenta Verde y Transferencia Automática en Bolívares, Orden de Compra de Divisas por el contravalor recibido en moneda nacional.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) del canal se situó en 84,3%, manteniendo el liderazgo del mercado.

Canal Pago Móvil

Con 2,9 millones de clientes afiliados, se efectuaron a través del canal más de 140 millones de transacciones durante el último semestre, apreciándose una variación de 9,93% con relación a igual lapso de 2021, totalizando 259 millones de transacciones en el año 2022, logrando la 1a posición del ISN en el ranking bancario con un resultado de 94,8%, 8,4 puntos porcentuales por encima de su más cercano competidor.

Canal Banca Móvil

A través de BanescoMóvil se registraron más de 61 millones de operaciones durante el período julio-diciembre 2022, lo cual representa un incremento de 47,44% con respecto al mismo período del año precedente.

Destaca para este período, el logro de la 1ª posición del ISN en el mercado bancario (86,6%), superando a su más cercano competidor por 3,3 puntos por-

Informe de Gestión Corporativa

centuales. Adicionalmente, fueron incorporadas las siguientes mejoras a este canal:

- Recaudación en Línea de Inter
- Recaudación en Línea de SimpleTV
- Optimización de la Recaudación en Línea de Movilnet.

Canal Banca Telefónica

El canal gestionó durante el último semestre de 2022, un total de 4,2 millones de llamadas, de las cuales el 94,43% se atendió de forma automatizada y 5,57% por los agentes telefónicos.

ATMs

Banesco concluyó el mes de diciembre de 2022 con un parque operativo de 409 cajeros automáticos a nivel nacional (158 monofuncionales y 251 multifuncionales), procesando durante el segundo semestre más de 10,8 millones de transacciones.

Medios y Servicios de Pago

Los Servicios de Cobro y Pago experimentaron un aumento de 78% en el número de transacciones con respecto al segundo semestre del año 2021 y de 407,5% en monto procesado, impulsados por el mayor volumen de operaciones a través de Pago Móvil Interbancario.

En cuanto a ticket promedio, se apreció un crecimiento de 227,4%, siendo los servicios con los mayores incrementos: Transferencias Interbancarias (618%), Recaudación en Línea (434%) y Pago Móvil (426%).

Cabe destacar la implantación de 26 Botones BanescoPagos y 6 C2P Interbancarios.

Tarjetas de Débito y Crédito

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

El negocio de Tarjetas de Crédito experimentó un crecimiento de 374% en ventas con respecto al semestre anterior, situándose el índice de morosidad en 0,04%.

Las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención a diferentes segmentos, beneficiando a 224.159 clientes con aumentos de límite en sus tarjetas y a 3.087 empleados.

Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un aumento en ventas de 160% al cierre del segundo semestre 2022 con relación al lapso anterior, apalancado por el alto porcentaje de aceptación (91%), lo cual nos ha permitido fortalecer la preferencia de nuestros clientes.

El 96,24% de nuestros Clientes Pensionados tienen la tarjeta de débito activa, pudiendo movilizar el monto de su pensión en todos los comercios con punto de venta, además de los medios digitales para realizar transferencias, consultas de saldos y movimientos.

Negocio Emisor Tarjetas de Crédito Jurídicas

La Cartera de Tarjetas Jurídicas experimentó un incremento en ventas de 216% vs. primer semestre 2022, con una morosidad de 0,07%, atribuible principalmente a los aumentos de límite realizados a clientes de Grandes Empresas, incrementando los montos al máximo de las Unidades de Valor de Crédito (UVC) permitidas por Ley.

Informe de Gestión Corporativa

Negocio Adquirente

Nº Total de POS Activos (físicos y virtuales) al cierre de diciembre 2022: 134.596 POS

El Negocio Adquirente Banesco se mantiene como líder en el mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio, disponibilidad y procesos robustos de liquidación comercial; procesando 393 millones de transacciones durante el segundo semestre 2022.

Las estrategias utilizadas para incrementar la captación de pasivos se enfocaron en la afiliación comercial de clientes con un nuevo perfil (segmentos no tradicionales), así como en la aplicación de Promociones sobre la tasas de afiliación en Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito para impulsar su facturación.

Promociones y Alianzas

La Campaña "Ticket Premiado" busca afianzar la relación de fidelidad Banesco-Cliente e incentivar el uso de los Puntos de Venta Banesco. Al cierre del año se habían entregado más de 17.000 premios a tarjetahabientes cuyas compras les salieron gratis y a más de 12.000 Comercios, abonándoles en sus cuentas los mismos montos de los tarjetahabientes que resultaron ganadores durante el mes.

De igual forma, en diciembre se agasajó a un grupo de tarjetahabientes y comercios ganadores, evento durante el cual tuvimos la oportunidad de conocer sus experiencias del programa a través de testimoniales, que se compartirán por Banesco.com y Redes Sociales.

Inteligencia Competitiva

Banesco empieza a hablar de la hiper-personalización orientada a segmentar a los clientes por tipo de audiencia y por arquetipos, con la finalidad de ofrecer nuevas experiencias enfocadas en las necesidades individuales y únicas de cada usuario, que permitan establecer vínculos emocionales positivos e impulsen la lealtad y la retención a largo plazo.

En la actualidad trabajamos en trasladar casi todos los servicios e interacciones de los clientes al terreno digital, para satisfacer necesidades inmediatas y brindar experiencias memorables apalancadas en tecnología de vanguardia.

Fundamentados en la construcción de relaciones duraderas con los clientes, impulsamos la Experiencia de Cliente como la dimensión prioritaria para ejecutar procesos de atención, productos, sistemas y marketing como elementos diferenciadores de la competencia, para posicionarnos como una entidad enfocada en la fidelización y en la visión cliente-céntrica.

Mantuvimos las mediciones del Net Promoter Score (NPS), con el objetivo de conocer las expectativas de los clientes sobre Banesco y los competidores. Escuchar la voz de nuestros clientes nos brinda un abanico de oportunidades para accionar y cerrar brechas asociadas a nuestros productos y servicios, basados en el seguimiento continuo y comprensión del servicio ofrecido. Adicionalmente, realizamos Emplo-

Informe de Gestión Corporativa

yee Net Promoter Score (ENPS), bajo la consideración de que nuestros colaboradores son los principales embajadores de la Marca. La información obtenida permite establecer estrategias para fortalecer el vínculo con la Organización, que finalmente redundará en el afianzamiento de las relaciones con nuestros clientes.

En el marco de la Transformación Digital, incorporamos recaudaciones en nuestros portales, que permitieron la autogestión por parte de nuestros clientes. Por otro lado, ampliamos la oferta de beneficios a nuestro producto en moneda extranjera.

Centrarse en las experiencias de los clientes y conseguir que la tecnología aplicada sea más humana, es todo un reto para las empresas a nivel mundial. En Banesco nos ocupamos de generar procesos eficientes que logren impactar positivamente en la experiencia de nuestros clientes.

Marketing Relacional / Experiencial

Nos caracterizamos por ser aliados en la comprensión de las cifras provenientes de los diversos sistemas de gestión de información para apoyar en la profundización del conocimiento de nuestros clientes, desde una

óptica tanto transaccional como relacional. Asimismo, ofrecemos información oportuna a diferentes áreas del Banco, con la visión de optimizar la toma de decisiones estratégicas de la Organización.

Uno de nuestros compromisos más palpables radica en brindar el apoyo necesario al equipo de Mercadeo en el despliegue de campañas de productos y servicios, facilitándoles análisis relevantes derivados del Outbound Marketing, lo cual ha permitido agilizar la gestión de propuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes.

Banesco en cifras

Número de Clientes (al 31 de diciembre)					
Banca	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**	**Var. %**
Personas Naturales	3.535.346	3.705.427	3.682.009	3.814.607	-4,59%
Personas Jurídicas (PYMEs)	14.689	11.632	12.395	11.932	26,28%
Personas Jurídicas (Red de Agencias)	180.423	201.368	197.078	197.461	-10,40%
Bancas Especializadas Personas Naturales	16.641	15.413	33.311	37.309	7,97%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	10.152	10.742	10.958	10.819	-5,49%
Total	3.757.251	3.944.582	3.935.751	4.072.128	-4,75%

Informe de Gestión Corporativa

Estudios de Mercado

Diálogo Grupos de Interés							
Personas Naturales	**2022**		**2021**		**2020**		
Grupos Focales/ Entrevistas / Encuestas	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	12	58.400	12	53.250	12	45.360	Personas Naturales
Estudios de Marca	1	800	1	800	0	0	Personas Naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	8	3.299	15	4.851	0	0	Personas Naturales
Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco	16	13.382	12	3.800	16	4.909	Empleados Banesco Cliente Interno
Cualitativo	3	55	0	0	0	0	Personas Naturales
Personas Jurídicas	**2022**		**2021**		**2020**		
Focus Groups / Interviews / Surveys	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Nº	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	10	1.162	7	741	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	2	23	1	24	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco	3	458	0	0	0	0	Persona Jurídica

- En el segundo semestre de 2022 se identifica un alcance a través del email marketing de 85% de nuestros clientes, logrando cerrar el período con un crecimiento promedio del indicador de 31,2%.

Informe de Gestión Corporativa

Tecnología de Información, Procesos de Negocio y Operaciones

Continuamos alineados con la entrega de soluciones tecnológicas con la visión estratégica y crecimiento del negocio, asegurando la mejor experiencia del cliente y el cumplimiento del time to market, garantizamos la continuidad operativa y estabilidad de los servicios con equilibrio costo/eficiencia e impulsamos la transformación digital.

Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Se agregaron soluciones tecnológicas con nuevas funcionalidades que apoyan las estrategias del negocio, orientadas a mejorar y robustecer la experiencia de nuestros clientes, ofreciéndoles a través de los canales distintos medios de pago de recaudación, se incorporaron en BanescOnline las recaudaciones de Simple TV e Intercable; además de nuevas recaudaciones en línea, destacando: Digitel Post-Pago en el Portal de Multipagos, Simple TV e Intercable por Banca Móvil, Seniat para la recaudación de clientes contribuyentes especiales por BanescOnline (BOL), Portal Multipagos y los Botones de Pago para clientes como alcaldías, condominios, gobernaciones y empresas privadas.

Con la finalidad de apoyar al negocio comercial se llevó a cabo la certificación de nuevos modelos de POS con Conexión Red Pública, permitiéndole al negocio ampliar la gama de dispositivos a ofrecer en su proceso de venta.

Potenciamos la Cuenta en Moneda Extranjera, a través de los canales, habilitando para Cuenta Verde y Custodia, la emisión de referencias bancarias, estados y cortes de cuentas por el canal de Agencias, así como las referencias bancarias en BOL. Adicionalmente, se implementó el mecanismo cambiario de Menudeo en los canales de BOL, Banca Móvil y TDD en POS, servicio de gran utilidad para los clientes, que fue solicitado por el ente regulador como mandatorio.

Infraestructura de Operaciones

Garantizamos la disponibilidad requerida de los servicios críticos y los niveles óptimos de la infraestructura tecnológica, productos y canales del Banco; realizamos continuamente acciones preventivas y correctivas a través de los planes de mejoras continuas y salud de los sistemas, con el fin de mantener en nuestra infraestructura los niveles requeridos para la operatividad del Banco y proporcionar una experiencia confiable a nuestros clientes.

Ejecutamos optimizaciones de capacidades de la nube privada, implementamos capacidades de procesamiento y almacenamiento de los principales servicios del Banco, así como la metodología del ciclo de vida del dato, recuperando y reutilizando capacidades de almacenamiento mediante la práctica de limpieza de datos por históricos y datos no usados; así como acciones de depuración y optimización de datos en las plataformas tecnológicas.

Se llevaron a cabo las desincorporaciones de la plataforma de almacenamiento distribuido, liberando espacio físico y de energía eléctrica, reemplazamos servicios de interconexión de agencias, mitigando los riesgos por obsolescencia en hardware y software, permitiendo el incremento de capacidades y mejorando la disponibilidad de los servicios.

Realizamos adecuaciones para la plataforma de servicio, optimizando los tiempos de respuesta y obteniendo mayor velocidad y robustez.

Informe de Gestión Corporativa

Administración Integral de Riesgo

Banesco cuenta con un modelo de gestión de riesgos adecuado a su modelo de negocios, que le permite desarrollar su actividad en el marco de la estrategia y política definida en su marco de apetito de riesgo aprobada por la Junta Directiva, y adecuarse a un entorno económico y regulatorio tan cambiante como el venezolano, desafiando la gestión de forma global y adaptándose a las condiciones del día a día.

Al cierre del último semestre del año 2022 se conocieron las cifras del Producto Interno Bruto del país (a precios constantes), registrándose variaciones de 17,45%, 23,30% y 13,22% en el primero, segundo y tercer trimestre de 2022, respectivamente, con lo cual, el acumulado enero - septiembre cerró con un crecimiento de 17,73% respecto a igual lapso del año 2021. Sin embargo, dicha recuperación fue desigual en algunos sectores económicos. Se mantuvieron las exigencias de políticas de encaje con niveles que alcanzan un 73% de las obligaciones netas en moneda nacional, dificultando el otorgamiento de créditos, aunado al aumento en el tipo de cambio, que si bien es cierto, impactan en la revalorización de la cartera y en los niveles de rentabilidad, de no cubrir el encaje, el costo financiero mermaría de forma significativa estos beneficios.

La evaluación y seguimiento es una función transversal que permite que nuestro modelo de gestión integral de riesgos tenga una visión dinámica y anticipada que haga posible el cumplimiento del Marco de Apetito de Riesgo aprobado, incluso ante escenarios desfavorables como los mencionados con anterioridad; esto es posible por la solidez en las instancias de Gobierno Corporativo, destacando el Comité de Riesgo, el cual ha dedicado especial atención a la cuantía y tipología de los riesgos (apetito) que se considera prudente asumir en la ejecución de nuestra estrategia de negocio, logrando la implementación anticipada de las acciones correctivas necesarias para mitigarlos.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito se origina por la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pago de clientes y/o contrapartes con el contrato estipulado.

Luego del repunte de la economía mundial en el año 2021, por efecto de la flexibilización de las cuarentenas instauradas para combatir la pandemia del Covid 19, los registros disponibles para el año 2022 muestran una desaceleración generalizada a escala global. La aparición de otras variantes del Coronavirus, así como el surgimiento del conflicto Rusia-Ucrania, han activado nuevas alertas en la economía mundial, debido a la persistencia de interrupciones en las cadenas de suministros y escasez de contenedores, la subida de los precios de la energía, tasas de interés y aumento de la inflación.

Para responder a las circunstancias que generó la pandemia en el entorno macroeconómico actual, Banesco ha reforzado los procedimientos para realizar el seguimiento del riesgo de crédito apoyado en un conjunto de estrategias, cultura de riesgo afianzada, estructura de gobierno robusta y procesos y herramientas, entre los cuales cabe mencionar:

- Un modelo de gestión de riesgo de créditos en el cual se definen las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas intervinientes, con una participación activa de la Gerencia de Riesgo de Créditos en la toma de decisiones. En el otorga-

Informe de Gestión Corporativa

miento del crédito se realiza una evaluación de criterios que determinan la capacidad de pago para las nuevas cosechas, enfocado en sectores económicos de mayor desarrollo y en aquellos con un flujo de caja en moneda extranjera que permita honrar los compromisos contractuales adquiridos en los créditos UVC, los cuales exigen un compromiso mayor en los capitales adeudados a medida que se deteriora la tasa de cambio con respecto a la moneda nacional.

- Generación de informes frecuentes y completos de seguimiento de la cartera, incluyendo el detalle de los clientes en cuanto a clasificación, grupo económico, unidades de negocios, garantías, saldo vencido, niveles de concentración, entre otros; además de un monitoreo semanal de los clientes con más de 15 días de atraso, para gestionar eficientemente y no impactar el indicador de morosidad.

- Seguimiento estrecho de sectores / clientes, apoyado en una clara segmentación de los mismos, a fin de detectar a tiempo los cambios en las características originales de dichos créditos y procurar la gestión adecuada de aquellos en los que exista la posibilidad de pérdida total o parcial.

- Seguimiento del perfil de riesgo y de los factores identificados, a través de, entre otros, indicadores internos, de competidores y de mercado, que permitan anticipar su desempeño futuro.

- Monitoreo periódico del apetito de riesgo, la evolución de sus métricas; en particular, teniendo en cuenta la evolución de las carteras en régimen de moratoria y su efecto en las provisiones de crédito.

- Considerando lo anterior y la evolución recurrente del entorno económico, las principales métricas de riesgo de crédito de Banesco se comportaron como se describe a continuación:

— La exposición al riesgo de crédito aumentó 390,80% con respecto al semestre anterior, producto del aumento del tipo de cambio, lo cual incidió en la revalorización de la cartera de crédito.

— La tasa de mora culminó el segundo semestre 2022 en 0,003%, nivel similar al observado en junio de 2022, mientras el sistema bancario registró una baja de 0,23 puntos porcentuales en igual lapso, culminando diciembre de 2022 en 0,46%.

— La tasa de cobertura para cartera inmovilizada cerró 2022 en 61.097,57%, una disminución de 54,32% con respecto al primer semestre del año; el sistema bancario, por su parte, promedió 636,97% (-4,47%).

— El coste de riesgo acumulado al 31 de diciembre de 2022 fue de 5,70% (291 puntos básicos por debajo del observado el semestre precedente).

En conclusión, Banesco dispone de políticas, herramientas, metodologías, seguimiento y gestión de riesgos proactiva, mediante escenarios base y de tensión, para asegurar una adecuada gestión de los mismos de acuerdo con el perfil de riesgos y manteniéndolos dentro de los límites aprobados por la Junta Directiva.

Foto: Freepik.es

Informe de Gestión Corporativa

Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio

Banesco define el riesgo operacional siguiendo las directrices de Basilea, así como las normativas venezolanas, 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.

El riesgo operacional es inherente a todos los procesos, productos y sistemas, siendo transversal en toda la Organización; esto significa que su gestión no solo es responsabilidad del Área de Riesgo, sino de todos los colaboradores. Por ello, en el desarrollo del trabajo diario y las exposiciones a los distintos factores de riesgo que se enfrentan, es responsabilidad del dueño del proceso estar alerta para saber identificarlos, controlarlos y reportarlos.

La gestión del riesgo operacional en Banesco está orientada a la identificación de su causa raíz, para prevenir su ocurrencia, y mitigar las posibles consecuencias, mediante el establecimiento de planes cuya evolución es monitoreada de forma mensual, y su cumplimiento es certificado por parte del Área de Auditoría Interna, con el objetivo de minimizar las pérdidas monetarias y reputacionales, además de su impacto sobre la generación recurrente de resultados, contribuyendo a elevar la calidad y disponibilidad de los servicios. Durante el año 2022 se incorporaron 627 estrategias (267 en el segundo semestre) por parte de los dueños de los procesos para su respectivo seguimiento.

Adicionalmente, en línea con las mejores prácticas y recomendaciones, el Banco cuenta con procedimientos de recolección de riesgos materializados, tanto internos como externos y con impacto financiero o no financiero (sin menoscabo de su importe), con el nivel de detalle adecuado para posibilitar un análisis efectivo que proporcione información útil para la gestión. Durante este semestre se gestionaron 333 eventos con este enfoque, derivando en estrategias para la mitigación de los riesgos.

El modelo de riesgos operacionales en Banesco tiene tres componentes:

- La determinación del perfil de riesgo operacional, basado en evaluar, anticipar y mitigar el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el negocio, utilizando una variedad de herramientas y enfoques enmarcados en los estándares internacionales más exigentes, como: Basilea, ISO 31000, COBIT y COSO. Bajo este contexto se han realizado levantamientos de riesgo de 142 procesos en diversas áreas, resaltando Operaciones de M/E en la Red de Agencias, Proyectos Cuenta Verde y Cuenta Custodia, Proceso Express de Apertura de Cuenta PJ y Paquetización, Regulaciones de las Franquicias, Servicio de Reposición de TDD por Delivery, Proyecto de Monitoreo de Alarmas y Videos y Procesos Operativos en M/E, MoneyGram y Menudeo en Canales Electrónicos.
- Promover la sinergia en el ámbito de control y riesgo operacional, a través del Comité de Riesgo Operacional, el cual durante el segundo semestre del año 2022 sesionó en 97 oportunidades, derivando la inclusión de 267 estrategias que ingresaron a seguimiento, cerrando un total de 172 Riesgos.
- Fomentar y mejorar nuestra cultura de riesgo, cuyo objetivo primordial consiste en concienciar a los colaboradores sobre la importancia de la gestión de riesgos en sus funciones cotidianas, compartiendo Boletines, Wallpapers y Seminarios Web, combinados con la formación de los Delegados de Riesgo

Informe de Gestión Corporativa

Integral (DRI) y Master DRI, a fin de establecer disciplinas sólidas en la gestión del riesgo como factores clave para permitir una supervisión y un control efectivo que apoye la sostenibilidad de la Institución a largo plazo.

Uno de los pilares principales que contribuye a mantener nuestra resiliencia operativa es la gestión de Continuidad del Negocio, encaminada a prevenir y/o anticiparse ante los desastres parciales o totales que pudieran afectar la continuidad operativa atribuidas a errores o fallas humanas, daño a equipos tecnológicos, fallas a infraestructura física, incumplimiento de normativas, desastres naturales, económicos, sociales o limitación de recursos humanos; en este último se podría incluir la pandemia que hemos estado viviendo y que aún no concluye, logrando mantener la operación de misión crítica por medio de la adopción de un Plan de Continuidad del Negocio, en el cual se establecen las estrategias y procedimientos que deben ser implementados por un equipo interdisciplinario que provee el direccionamiento requerido, soporte, equipamiento, metodologías y estándares para garantizar la continuidad de las operaciones críticas.

En Banesco los objetivos principales de la Gestión de Continuidad del Negocio se resumen en:

- Reducir la vulnerabilidad de la Organización mediante el mantenimiento y conservación de los servicios de tecnología.
- Diseñar actividades de prevención y planes de recuperación de los servicios críticos de tecnología que soportan los procesos claves del negocio, a unos costos razonables.
- Garantizar la pronta recuperación de los servicios críticos de TI, luego de una interrupción de las operaciones normales.
- Establecer políticas y procedimientos que eviten, en la medida de lo posible, las eventuales consecuencias de un desastre o causa de fuerza mayor.

No tener un plan de Continuidad del Negocio puede resultar en pérdidas económicas, pérdidas de control, pérdidas de clientes e impacto reputacional a todos los niveles.

Al cierre del segundo semestre de 2022, logramos realizar 61 pruebas parciales de servicios / aplicaciones críticas según el BIA (Bussiness Impact Analysis, por sus siglas en inglés), el cual permite identificar con claridad los procesos misionales de la entidad y analizar el nivel de impacto con relación a la gestión del negocio, permitiendo ejercitar los Planes de Contingencia, comprobar el correcto funcionamiento, robustez de la plataforma tecnológica de la Organización y la logística de activación simultánea de los principales servicios / aplicaciones críticas en el Centro de Datos Alterno de El Rosal, y así continuar con el mejoramiento continuo y actualización de los Procesos de Contingencia.

Riesgo de Mercado

El riesgo surge ante la posibilidad de que ocurran pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas (activas y pasivas), como consecuencia de las variaciones de los factores de riesgo (tipo de interés, tipo de cambio, tasa de inflación) y volatilidad de cada uno de ellos, así como del riesgo de liquidez de los distintos productos en las operaciones que realiza Banesco Banco Universal.

Las métricas desarrolladas para el control y seguimiento del riesgo de mercado en Banesco están alineadas con las mejores prácticas, para cuya medición empleamos el Valor en Riesgo (VaR, por sus siglas en inglés), que indica las pérdidas máximas que se pue-

Informe de Gestión Corporativa

den producir en las carteras a un nivel de confianza dado (99%) y a un horizonte temporal (un día). La exposición con relación al patrimonio alcanzó al presente cierre semestral 0,11%, lo cual representa un ligero aumento de 0,08 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior; esta cuantía tan baja se debe principalmente a las regulaciones que impiden a los bancos venezolanos realizar inversiones diferentes a las emitidas por la Nación y sus entes descentralizados y a la poca oferta de este tipo de instrumentos en los últimos años.

Periódicamente, se realizan pruebas de validez de los modelos de medición de riesgos, que estiman la pérdida máxima que se podría haber producido en las posiciones consideradas con un nivel de probabilidad determinado *(backtesting)*, y adicionalmente se analiza la precisión de los modelos para confirmar su fiabilidad, tomando en consideración el tamaño medio de las excepciones, ajuste necesario para obtener la cobertura deseada y número de excepciones.

Al final del ejercicio, el contraste para el modelo paramétrico mostró un correcto funcionamiento del mismo, manteniéndose dentro de la zona "verde" (0-4 excepciones) y un tamaño medio de las excepciones de 1,62; mientras las simulaciones de Monte Carlo arrojaron resultados zona amarilla de Basilea y tamaño medio de las excepciones de 1,95; permitiendo aceptar ambos modelos, tal y como ha venido ocurriendo cada ejercicio.

Con respecto a la gestión del riesgo de tipo de cambio, a fin de preservar los ratios de capital de Banesco y otorgar estabilidad a la cuenta de resultados, se tiene implantado un conjunto de indicadores de sensibilidad de patrimonio ante variaciones de este factor de riesgo y un constante monitoreo del mismo.

Banesco mantiene una sólida posición de liquidez y presenta ratios de este factor superiores a los estándares internacionales:

- El ratio de cobertura de liquidez (*LCR*, *por sus siglas en inglés*), se mantuvo holgadamente por encima del 100% durante el año 2022 y se situó en 387% al 31 de diciembre de 2022.
- El ratio de financiación estable neta (*NSFR, por sus siglas en inglés*), definido como el resultado entre la cantidad de financiación estable disponible y la cantidad de financiación estable requerida, exige a los bancos mantener un perfil de financiación estable en relación con la composición de sus activos y actividades fuera de balance. Este cociente deberá ser, según las regulaciones financieras internacionales (que en el país no se aplican), un mínimo del 100% en todo momento. El ratio NSFR de Banesco se situó en 340% al 31 de diciembre de 2022.
- En materia preventiva, el establecimiento del apetito y tolerancia para este riesgo permite incorporar un sistema de alertas tempranas, previendo de esta forma, la materialización de eventos adversos, logrando la implementación anticipada de las acciones correctivas necesarias para mitigar el riesgo a través del Plan de Contingencia de Liquidez, coadyuvante en la mitigación de los riesgos asociados a las medidas de encaje legal (73% de las captaciones del público) establecidas por el Banco Central de Venezuela, que se han reflejado en las tasas y montos en el mercado Overnight, así como el impacto de las multas por incumplimiento de la normativa vigente.

Balance Social

ACUMULADO 1998 - 2022

Cifras expresadas en bolívares al 31 de diciembre de 2022

DESCRIPCION	2022	Acumulado 1998 – Dic. 2022
INVERSIÓN SOCIAL	**27.649.137,44**	**35.196.779,20**
APLICACIÓN RECURSOS BANESCO		
Fe y Alegría	136.685,03	177.577,74
Programa de Formación al Microempresario	155.466,31	220.463,33
Fundación Musical Simón Bolívar	17.738,80	24.911,21
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	19.291,33	27.347,52
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	91.200,00	135.950,00
Universidades e Institutos de Educación Superior	1.096.433,96	1.470.365,10
Becas Educativas	38.485,76	38.485,76
Otros Institutos y Organismos de Educación	45.078,31	45.078,32
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	107.778,00	137.224,00
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	285.167,71	358.366,73
FUNDANA	293.815,35	391.274,11
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	212.120,56	298.563,23
Asociación Damas Salesianas	33.488,64	39.433,25
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	63.539,62	137.742,81
Proyectos Editoriales y Publicaciones	281.713,25	379.895,34
Otros Aportes	496.259,97	603.335,65
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	40.482,52	40.482,52
Eventos para la Comunidad	209.281,80	227.793,72
Presupuesto Participativo	99.000,00	127.395,03
Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO	**23.920.609,21**	**30.308.066,20**
Subsidios Comedores	18.121.754,09	21.639.489,86
Servicio Médico	730.747,64	1.490.168,78
Subsidio Estacionamiento Empleados	0,00	0,00
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	756.147,15	1.200.675,94
Préstamos Quirografarios	0,00	524,55
Transporte Intersedes y Nocturno	127.770,25	262.752,18
Venta de Vivienda entre Empleados	0,00	0,00
Contrato Colectivo	4.184.190,05	5.714.454,90
Aporte Voluntariado Corporativo	**5.501,35**	**7.027,63**
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	**27.649.137,44**	**35.196.779,20**

Banesco Contigo

Presidente

Juan Carlos Escotet R.

Directores

Juan Carlos Escotet R.
Marco Tulio Ortega V.
Miguel Ángel Marcano C.
Emilio Durán Ceballos
Carlos Eduardo Escotet A.
Carlos Alberto Escotet A.
José Grasso Vecchio

RIF: J-07013380-5