15 AÑOS

Creciendo con **cada logro**

Memoria 2do. Semestre

2018

Banco Nacional de Crédito

BNC

Donde diste justo en el Banco

RIF Nº J-30984132-7

Contenido

Página

3 **1. JUNTA DIRECTIVA**

5 **2. CONVOCATORIA**

7 **3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA**

8 • Administración Interna - Diciembre de 2018
9 • Principales Aspectos Financieros
11 • Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
11 • Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas
11 • Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
11 • Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
11 • Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
11 • Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
12 • Objetivos Estratégicos
12 • Posición de los Índices Patrimoniales
12 • Informe del Auditor Externo
12 • Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
12 • Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
12 • Otras Informaciones de Interés
12 • Otros Informes
12 • Agradecimientos
14 • Gobierno Corporativo
16 • Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
18 • Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría
20 • Oficios Recibidos de SUDEBAN
22 • Informe del Auditor Interno
23 • Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
25 • Tecnología y Seguridad de la Información
27 • Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
29 • Fideicomiso
31 • Gestión de Calidad de Servicio
32 • Informes Complementarios
34 • Comentarios a los Estados Financieros

40 **4. INFORMACIÓN FINANCIERA**

41 • Balance General de Publicación
47 • Estado de Resultados de Publicación
51 • Informe de los Comisarios

54 **5. PRODUCTOS**

56 **6. SERVICIOS**

58 **7. AGENCIAS Y TAQUILLAS**

59 • Próximas Aperturas 2019

15 AÑOS

Creciendo con
cada logro

Junta Directiva

DIRECTORES PRINCIPALES	RESPECTIVOS DIRECTORES SUPLENTES
José María Nogueroles López	*José Ramón Rotaeche Jaureguizar*
Presidente de la Junta Directiva	
Jorge Luis Nogueroles García	*Andrés Eduardo Yanes Monteverde*
Presidente Ejecutivo	
Carmen Leonor Filardo Vargas	*Maritza Ripanti Flores (*)*
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra	*Antonio Izsak Hecker (*)*
Nicolás Kozma Solymosy	*Alvar Nelson Ortiz Cusnier*
Luisa Cristina Rodríguez Briceño	*Juan Guillermo Ugueto Otáñez*
Luisa M. Vollmer de Reuter	*Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

(*) Aprobados por la Asamblea de Accionistas, pendientes por autorización de SUDEBAN.

COMISARIOS PRINCIPALES	COMISARIOS SUPLENTES
Carlos J. Alfonzo Molina	*Rebeca Xiomara Abreu (*)*
Gordy S. Palmero Luján	*Gordy Steve Palmero Castillo*

(*) Elegida por la Asamblea de Accionistas, pendientes por autorización de SUDEBAN.

AUDITORES EXTERNOS

pwc

BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal
Domicilio: Caracas / Venezuela
Capital Suscrito y Pagado: Bs. 38.919
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 2.483.531.403
Total Patrimonio: Bs. 13.454.628.564

15 AÑOS

Creciendo con
cada logro

Convocatoria

BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal
Capital Suscrito y Pagado: Bs. 38.919
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 2.483.531.403
Total Patrimonio: Bs. 13.454.628.564
Rif. N° J-30984132-7

CONVOCATORIA

Se convoca a los señores accionistas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal**, para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 20 de marzo de 2019, a las 4:00 de la tarde, en la sede del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 31 de diciembre de 2018, con vista de los Informes presentados por la Junta Directiva, los Comisarios, la Auditora Interna y los Auditores Externos de la Institución
2. Decreto y Pago de Dividendos
3. Aumento de Capital y la consecuente modificación del Artículo Nº 4 de los Estatutos Sociales
4. Elección de Directores Principales y Suplentes
5. Elección de Comisarios Principales y Suplentes y determinación de su remuneración
6. Ratificación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente
7. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea

Caracas, 14 de febrero de 2019.

José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva

Nota: El Informe de la Junta Directiva, y los Informes Complementarios, los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios, el Informe de la Auditora Interna, y las propuestas relativas a Dividendos, Aumento de Capital, y Modificación del Artículo N° 4 de los Estatutos, así como Directores Principales y Suplentes, Comisarios Principales y Suplentes y Defensor del Cliente y Usuario y su Suplente estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, en la sede del Banco ubicada en la dirección indicada.

15 AÑOS

Creciendo con
cada logro

Informe Semestral de la Junta Directiva

Administración Interna - Diciembre de 2018

Comité Ejecutivo

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Anuar Halabi Harb
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo Moreno González
Juan Francisco Gómez Sosa
Francisco José Arocha Castillo
Nancy Carolina Benitez Oca (*)

(*) Invitada Permanente

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López (**)
Jorge Luis Nogueroles García (**)
Carmen Leonor Filardo Vargas
Nicolás Kozma Solymosy (*)
Luisa Cristina Rodríguez Briceño
Luisa M. Vollmer de Reuter
José Ramón Rotaeche Jaureguizar
Katiuska del Villar Araujo (***)

(*) Presidente del Comité
(**) Sólo con Derecho a Voz
(***) Coordinador

Comité de Administración Integral de Riesgos

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Nicolás Kozma Solymosy
Luisa M. Vollmer de Reuter
Raisa Bortone Alcalá
Antonio Izsak Hecker
Maritza Ripanti Flores
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Urdaneta Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo Moreno González
Juan Francisco Gómez Sosa
Francisco José Arocha Castillo
Katiuska del Villar Araujo
Eloina Belisario Romero
Yully Yuderky Osorio Galvis
Diomedes Urbaneja Rivero
Jesús Yoel Crespo Gutierrez (*)

(*) Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Luisa M. Vollmer de Reuter
Raisa Bortone Alcalá
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Gonzalez Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo Moreno González
Juan Francisco Gómez Sosa
Francisco José Arocha Castillo
Nancy Benítez Oca
Katiuska del Villar Araujo
Eliseo Antonio Batista Pinto
Julimar Naihle Sanguino Pérez
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
Yully Yuderky Osorio Galvis
Diomedes Urbaneja Rivero
Carolina Victoria Puig Bouley
Merling Fernández Brito
Luisa Sohiret Martín
Eloina Belisario Romero (*)

(*) Presidente del Comité

Comité de Tecnología

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Luisa M. Vollmer de Reuter
Antonio Izsak Hecker
Maritza Ripanti Flores
José Ramón Rotaeche Jaureguízar
Nancy Benítez Oca
Frank Rafael Pérez Millán
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo Moreno González
Juan Francisco Gómez Sosa
Katiuska del Villar Araujo
José Alexander Díaz Cacique
Mariano José Urdaneta Aparcedo
Robinson José Mayo Villegas
José Ramón Prada Contreras
Francisco Enrique Castro López
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
Diomedes Urbaneja Rivero
Roberto Rafael Castañeda Peralta (*)

(*) Coordinador

Comité de Crédito

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Nicolás Kozma Solymosy
Luisa Cristina Rodríguez Briceño
Raisa Bortone Alcalá
Antonio Izsak Hecker
José Ramón Rotaeche Jaureguízar
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Anuar Halabi Harb
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Francisco José Arocha Castillo
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
María Cleofe Escobar Yánez (*)

(*) Coordinadora

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luisa M. Vollmer de Reuter
Raisa Coromoto Bortone Alcalá
Antonio Izsak Hecker
Maritza Ripanti Flores
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Jesús Antonio González Frasser
Juan Francisco Gómez Sosa
Francisco José Arocha Castillo
Yully Yuderky Osorio Galvis
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
Eliseo Antonio Batista Pinto (*)

(*) Coordinador

Comité de Activos y Pasivos

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luisa M. Vollmer de Reuter
Raisa Coromoto Bortone Alcalá
Anuar Halabi Harb
Antonio Izsak Hecker
Maritza Ripanti Flores
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo Moreno González
Juan Francisco Gómez Sosa
Francisco José Arocha Castillo
Julimar Sanguino Pérez
Eliseo Antonio Batista Pinto
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Eloina Belisario Romero
Katiuska del Villar Araujo
Antonio José Key Hernández
Carolina Victoria Puig Bouley
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
Yully Yuderky Osorio Galvis (*)

(*) Coordinadora

Comité de Compensación Salarial

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Nicolás Kozma Solymosy
Luisa Cristina Rodríguez Briceño
Luisa M. Vollmer de Reuter
Julimar Naihle Sanguino Pérez (*)

(*) Coordinadora

Principales Aspectos Financieros

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Expresado en Miles de Bs.)	2do. Sem. 2018	2do. Sem. 2017	2do. Sem. 2016	2do. Sem. 2015
Balance General				
Activo Total	**62.216.019**	**44.112**	**4.605**	**1.645**
Disponibilidades	29.519.878	25.666	1.458	490
Inversiones en Títulos Valores Neta	9.415.477	725	371	191
Cartera de Crédito Neta	20.704.422	15.922	2.489	856
Captaciones del Público	**43.250.335**	**40.753**	**4.223**	**1.473**
Depósitos a la Vista	21.512.798	35.166	3.339	1.090
Depósitos de Ahorro	17.939.439	5.152	745	264
Depósitos a Plazo	3.523.616	224	91	106
Patrimonio Total	**13.454.629**	**1.726**	**248**	**126**
Estado de Resultados				
Ingresos Financieros	1.949.140	1.786	263	93
Gastos Financieros	(120.053)	(206)	(59)	(27)
Margen Financiero Bruto	1.829.087	1.580	204	65
Margen de Intermediación Financiera	2.024.030	1.730	217	66
Gastos de Transformación	(1.350.755)	(863)	(144)	(43)
Resultado Neto	2.473.498	391	49	14
Indicadores Financieros (%)				
Patrimonio				
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	26,81	11,24	10,24	11,11
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	218,10	1.538,07	652,24	435,39
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,03	1,85	2,09	2,05
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0	0	0,06	0,02
Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público	111,03	62,98	34,50	33,14
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	111,84	63,60	39,09	36,53
Gestión Administrativa				
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	37,26	13,96	11,56	7,49
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	93,44	45,19	48,91	37,90
Rentabilidad				
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	35,45	3,67	2,53	2,13
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	168,68	67,07	37,87	29,34
Otros Datos (Unidades)				
Valor en Libros por Acción (Bs.)	3,46	0,0005143	0,0001002	0,0000729
Número de Acciones en Circulación (Miles)	3.891.930	3.031.930	2.471.930	1.321.930
Número de Empleados	2.459	2.876	3.113	3.092
Número de Agencias y Taquillas *	182	181	173	171
Número de Clientes	2.115.096	1.804.693	1.547.262	1.347.459

(*) Incluyendo la Sucursal Curazao

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta para su consideración, el Informe de Gestión correspondiente al segundo semestre de 2018, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las leyes y las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Pacheco, Apostólico y Asociados, miembros de PriceWaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

La actividad económica en Venezuela mostró una tendencia negativa en el segundo semestre de 2018, una caída de 15,5% en el tercer trimestre y de 15% en el cuarto trimestre, ambos respecto al mismo periodo del año anterior, según estimados de la firma especializada LatinFocus. Las estimaciones negativas se refuerzan por las cifras de caída en la producción petrolera del segundo semestre en 7,1%, según información entregada por PDVSA a la OPEP y el efecto de esta caída en el resto de la economía. Por el lado de los precios, la cesta venezolana en el segundo semestre aumentó en 5,94% en promedio a 65,61 USD por barril, a pesar de la fuerte caída de precios de 29,7% de los últimos dos meses del año.

La liquidez monetaria creció en 4.348% en el semestre, y frente a una menor producción de bienes y servicios, causó una situación sostenida de hiperinflación. El tipo de cambio de Bolívares por moneda extranjera, según el Convenio Cambiario N° 39 DICOM (Sistema de Divisas Complementarias) se ajustó en 55.394% en el semestre y unido al estímulo monetario, apuntalaron el incremento de las captaciones del público en la banca universal y comercial en 6.766% (Bs. 1.469.350 millones), para finalizar en Bs. 1.491.067 millones, un aumento que se muestra superior al de la liquidez monetaria; sin embargo, al excluir de las captaciones el monto correspondiente a las cuentas en moneda extranjera, su crecimiento neto se reduce a 4.218%, más en línea con la variación que mostró la liquidez monetaria.

El incremento de los activos de la banca universal y comercial fue de 14.844% (Bs. 4.564.798 millones) en el segundo semestre, para finalizar con un saldo de Bs. 4.595.549 millones, de acuerdo a los balances de publicación de operaciones en Venezuela.

Debido al elevado ajuste en la tasa DICOM, el peso de las inversiones en títulos valores dentro del total activos se incrementó significativamente, y de representar el 21% pasó al 64%, con 43 puntos porcentuales de aumento, una variación de 45.212%. El aumento elevado de las Inversiones en Títulos Valores, distorsionó los pesos porcentuales dentro del activo, y por tanto la cartera de créditos neta, disminuyó su peso relativo de 38% a sólo 9% en diciembre 2018, aunque aumentó en 3.488%.

En el segundo semestre, la banca enfrentó limitaciones para expandir el crédito en proporción al estímulo monetario, debido al peso que significó el Encaje Legal en sus tres versiones. El Encaje Legal, definido como el porcentaje de las captaciones que los bancos no pueden prestar, y deben mantener en el Banco Central de Venezuela (BCV). Dentro del Encaje Legal, el Encaje Ordinario se incrementó en 44% en octubre, (de 21,5% al 31%); y ese mismo mes se elevó en 29% el Encaje Marginal (de 31% al 40%), y nuevamente en diciembre un 25% adicional (de 40% al 50%). En septiembre se creó otro tipo de encaje, el Encaje Especial, que bloqueó a diario las reservas excedentes de los bancos, permitiendo disponer de dichos fondos sólo al día siguiente. Como consecuencia de los aumentos en el Encaje Legal, la expansión del crédito, de 3.493% (Bs. 420.404 millones), para finalizar en Bs. 432.439 millones, fue significativamente inferior al crecimiento de las captaciones, de 6.766%, y como resultado, una baja intermediación crediticia para la banca universal y comercial de 28,4%.

El sistema bancario mostró una morosidad de 1,44%, un aumento de 1,33 puntos porcentuales con respecto a junio 2018, con un nivel de cobertura para la cartera inmovilizada de 156%.

El patrimonio de la banca universal y comercial creció 26.673%, a Bs. 923.468 millones, permitiendo sostener el crecimiento del activo. El resultado neto aumentó en 5.236% respecto a junio 2018, siendo la fuente principal la mejora del margen financiero bruto que se elevó en 4.237%. El ROA (Rendimiento sobre Activo) fue de 3,52% y el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) alcanzó 17,47%.

Los resultados del Banco Nacional de Crédito en el segundo semestre de 2018 fueron muy favorables, según cifras consolidadas de operaciones en Venezuela y su Sucursal en Curazao, ubicándose en el sexto lugar del ranking de bancos privados del país, con un activo de Bs. 62.216 millones, un crecimiento de 7.339% con respecto a junio 2018, y una cuota de mercado de 1,34% en activos de la banca universal y comercial, en base al consolidado de operaciones en Venezuela y en el Exterior.

La cartera de crédito bruta al cierre del semestre se ubicó en Bs. 24.663 millones, con una participación de mercado de 5,46%, un crecimiento de 5.291% respecto a junio 2018.

El índice de morosidad de cartera del BNC resultó inferior al de la banca universal y comercial, ubicándose en 0,77%, por debajo de la del sector (1,42%), con una cobertura para inmovilizaciones del 2.072%, muy superior al 211% de la banca universal y comercial.

El crecimiento de las captaciones fue de 5.756% (Bs. 42.512 millones) con respecto a junio 2018, para finalizar con un saldo de Bs. 43.250 millones, y alcanzó una participación de mercado de 2,79%. La composición de los depósitos, registró un aumento en el peso de los depósitos de ahorro, que en junio 2018 representaban el 14,5% del total de las captaciones, y para diciembre 2018 tienen un peso del 41,5% del total.

El patrimonio del Banco aumentó en 27.422%, lo que le permitió incrementar el crédito en 5.291% durante el semestre; ello como consecuencia de los buenos resultados, de la venta del inmueble donde operó la sede corporativa de Altamira, y el apoyo de los accionistas, elevándose en Bs. 13.406 millones respecto a junio 2018, para ubicarse en Bs. 13.455 millones en diciembre 2018.

Al cierre del año 2018 el coeficiente de adecuación de capital fue de 45,49% (superior al mínimo regulatorio de 11%) y el índice de adecuación de patrimonio contable en 26,81% (establecido en un mínimo de 7%).

El resultado neto alcanzó Bs. 2.473 millones en diciembre 2018, un crecimiento de 26.132% con respecto al primer semestre de 2018. El margen financiero bruto se incrementó en 4.899% con un ROA (Rendimiento sobre Activo) de 28,58% y un ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) de 168,68%.

Informe Semestral de la Junta Directiva

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

Dando continuidad al trabajo desarrollado durante los últimos años, la Institución se mantuvo enfocada en sostener altos estándares de calidad en los procesos de administración y gestión de los riesgos. En el semestre, el Banco debió ajustarse, e incluso anticiparse, a las rápidas y continuas fluctuaciones en las condiciones del negocio, dando respuesta oportuna a un entorno económico desfavorable y en permanente cambio; ello, con el fin de proteger y generar valor a los accionistas, clientes y empleados, enmarcados dentro de los límites de riesgo definidos por la Junta Directiva, el marco legal que regula la actividad del sector, y al propio tiempo manteniendo una posición competitiva en el mercado.

Como parte de la gestión diaria, en el BNC se evalúa de manera exhaustiva y cada vez con mayor periodicidad la capacidad de los clientes para hacer frente a sus compromisos crediticios, como mecanismo para contrarrestar la distorsión que sobre los estados financieros históricos provoca el proceso hiperinflacionario, procurando así reducir la incertidumbre en la toma de decisiones de crédito, y paralelamente exigiendo en cada caso garantías acordes al riesgo asumido por la Institución.

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

Considerando el punto de vista regulatorio, durante el segundo semestre, el Banco ha cumplido con lo dispuesto en el Decreto con Rango del año, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 Extraordinario, del 08 de diciembre de 2014, ("Ley de Instituciones del Sector Bancario"), en este sentido, haciendo del conocimiento de su Junta Directiva las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales, que individualmente fueran superiores al 5% del Patrimonio de la Institución. Así, durante el semestre la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó operaciones en Venezuela correspondientes a 38 clientes, por la suma de Bs.1.473 millones, equivalentes al 5,97% de la cartera bruta al 31 de diciembre de 2018.

Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades

De conformidad con lo previsto en la Resolución Nº 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 34 a la página 39 de esta Memoria Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos años y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

Al cierre del segundo semestre 2018, y considerando el Consolidado con Sucursales en el Exterior, el riesgo de crédito bruto ascendió a Bs. 24.663 millones, registrando un crecimiento equivalente al 5.291% con respecto al semestre anterior, consecuencia de las crecientes necesidades de financiamiento de la clientela para afrontar sus actividades productivas, en buena medida afectadas por la hiperinflación.

En el periodo, BNC continuó apoyando a los diversos sectores productivos del país, contribuyendo de manera importante al financiamiento de los sectores agrícola, comercial, manufacturero y micro empresarial.

A continuación, la composición de la cartera de créditos bruta al cierre de 2018, distribuida por actividad económica:

Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2018
(Expresado en Bs.)

Clasificación SB10	Valores Saldo capital	% Concetración
Comercio al mayor y detal, restaurantes y hoteles	14.792.720.792	59,98%
Industria manufacturera	3.738.030.625	15,16%
Servicios comunales, sociales y personales	2.381.071.256	9,65%
Agropecuaria, pesquera y forestal	1.297.925.834	5,26%
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresas	934.922.288	3,79%
Construcción	917.297.196	3,72%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	389.099.519	1,58%
Explotación de minas e hidrocarburos	139.373.708	0,57%
Electricidad, gas y agua	72.732.533	0,29%
Total General	**24.663.173.750**	**100%**

En lo que se refiere al cumplimiento de las carteras obligatorias, dirigidas a sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional, BNC logró superar con holgura los mínimos exigidos, con la única excepción de la cartera Hipotecaria, cuyas particularidades y rigideces han imposibilitado a la banca en general su cumplimiento.

Seguidamente un resumen de la posición de las carteras dirigidas:

31 de diciembre de 2018
Control de Carteras Regulares (Expresado en Bs.)

Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
Microcrédito	3%	48.880.931	35.720.214	11,14%
Agrícola (1)	25%	733.374.261	92.085.963	28,59%
Turismo (2)	5,25%	17.304.331	16.452.730	106,68%
Manufactura (*)	30%	135.333.568	130.467.275	834,31%

(*) El requerimiento debe cubrirse al cierre de cada año

(1) Incluye unos Bs. 0,30 en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agrícola. Específicamente PARTICIP. EN OTRAS S.G.R. SOGARSA (IMPUTA CARTERA AG).

(2) Incluye unos Bs. 195,71 en accciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A. (SOGATUR) imputables al cumplimiento de la cartera turística. Específicamente PARTICIP. EN SOGATUR CONFORME CON LA RES. 093 DEL 15-10-2013.

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 18 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el segundo semestre de 2018.

Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

A continuación se resume la distribución de las Agencias y Taquillas del Banco, además de las unidades de Cajeros Automáticos a lo largo del territorio nacional.

Distribución de Agencias, Taquillas y de Cajeros Automáticos del BNC 31 de diciembre de 2018

Agencias y Taquillas | Cajeros Automáticos

Región	Cantidad	Región	Cantidad
Capital	57	Capital	131
Aragua	34	Central	117
Carabobo	23	Centro Occidente	58
Occidente	22	Zulia - Falcón	43
Centro Occidente	13	Oriente	23
Guayana	11	Guayana	16
Oriente	9	Insular	14
Los Andes	8	Andina	11
Insular	3		
Dirección General	1		
Sucursal Curazao	1		
Total	**182**	**Total**	**413**

Para obtener mayor información sobre la ubicación de las Agencias y Taquillas, ingrese a BNCNET (**www.bnc.com.ve**) sección "Agencias"; la página 59 incluye el detalle de las Sedes, Agencias y Taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

El BNC mantiene un proceso permanente de análisis, diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios en función de la identificación de necesidades del mercado financiero que surgen de un entorno económico altamente complejo. Para ello sus procesos permanentes de inteligencia de negocios le permiten determinar de manera oportuna, nuevos segmentos de mercados así como aplicar tecnologías orientadas a la autogestión, servicios electrónicos amigables y la movilidad de los mismos como opciones que garantizan niveles de calidad y satisfacción a los clientes del Banco.

Posición de los Índices Patrimoniales

Al cierre del segundo semestre de 2018, el coeficiente de adecuación de capital del BNC alcanzó 45,49%, que es el resultado del patrimonio computable sobre los activos y operaciones contingentes ponderados con base a riesgos, mientras que el índice de adecuación de patrimonio contable se ubicó en 26,81% (relación entre el patrimonio más la gestión operativa sobre los Activos).

Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las normas prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta, como parte de este Informe, los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2018. Además, se incluye el dictamen emitido por la firma de auditores independientes Pacheco, Apostólico y Asociados, quienes se desempeñaron como auditores externos del Banco para dicho periodo.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Durante el semestre, la evolución de los indicadores financieros del Banco fue favorable. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 28,58%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 168,68%. La liquidez inmediata al cierre del ejercicio fue de 68,25%, mientras que al incorporar las inversiones en títulos valores, se situó en 76,94%. Respecto a la solvencia, la Provisión para la cartera de créditos sobre la cartera de créditos bruta cerró en 16,05%. Por su parte el índice de cartera de créditos inmovilizada sobre la cartera de créditos bruta se ubicó en 0,77%. En cuanto a la gestión administrativa, los gastos operativos y de personal representan el 67,87% de los ingresos financieros.

Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo Nº 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 22 de esta Memoria, el Informe de Auditoría Interna, relativo al funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno, la adecuación por parte del Banco de un Sistema Integral de Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales (LC/FT), y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes.

Otras Informaciones de Interés

Al cierre del semestre, los resultados del Banco reflejan tanto los ingresos percibidos por la venta del inmueble donde funciona la Sede Corporativa de Altamira, así como los pagos de contribuciones fiscales y parafiscales.

Como parte de su estrategia, la dirección del BNC analiza de forma permanente la situación de los inmuebles propiedad del Banco, y los arrendados que utiliza para su operatividad, lo que le permite tomar decisiones oportunas y aprovechar oportunidades. Durante el período, la Junta Directiva determinó la conveniencia de vender el inmueble donde funciona una sede corporativa del Banco, ubicada en la Urbanización Altamira, y al cierre del semestre, los resultados del Banco reflejan los ingresos percibidos por efecto de esa decisión. También se aprobaron varias mudanzas y consolidaciones, todo ello con el propósito de lograr una mayor eficiencia y continuar prestando servicios de calidad a los clientes y usuarios.

Otros Informes

Cumpliendo las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral.

Entre ellos se encuentran los informes de Auditoría Interna, que incluyen la opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de Legitimación de Capitales, Administración Integral de Riesgos, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Defensor del Cliente y del Usuario, Unidad de Fideicomisos, Gestión de Negocios y Carteras Dirigidas, Gestión y Calidad de Servicios, y otros que forman parte de este Informe de la Junta Directiva a los Accionistas, preparado con motivo de someter a la Asamblea los resultados del ejercicio.

Agradecimientos

La Junta Directiva del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, ha orientado su actividad hacia la creación de valor a través de una gerencia sana y responsable, caracterizada por su ética en el manejo de los negocios, cumplimiento de las normas que regulan su operatividad, y capacidad de adaptación en un contexto de incertidumbre y retos constantes.

Queremos expresar nuestra satisfacción por el trabajo realizado y las metas alcanzadas durante el semestre, y nuestro compromiso de continuar avanzando hacia el objetivo de crecimiento con

rentabilidad, dando prioridad a los sectores productivos y atendiendo con solidaridad las necesidades del entorno inmediato.

Agradecemos a los accionistas por su confianza; a nuestra distinguida clientela, por honrarnos con su fidelidad; a los corresponsales nacionales y extranjeros; y en especial, a los ejecutivos y empleados del Banco Nacional de Crédito, que han aportado su esfuerzo para cumplir este proyecto exitosamente. A todos, muchas gracias.

José María Nogueroles López
Presidente

15 AÑOS

Creciendo con **cada logro**

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

El sistema de Gobierno Corporativo se concibe como un proceso dinámico, adecuado a la normativa que rige la materia, a las mejores prácticas y a los estándares internacionales, y a la adaptación de estos factores a la realidad social en la que se desenvuelve el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, retroalimentándose en función de los resultados de su aplicación, en procura del manejo transparente, eficiente y ético de la Institución.

El reto es fortalecer aún más la estructura de Gobierno Corporativo siendo específicos en la asignación de los derechos y responsabilidades de quienes la conforman: la Junta Directiva, alta gerencia, los accionistas y otros agentes económicos vinculados con la organización, reafirmando los principios que impulsan la maximización de estas relaciones, de manera de generar confianza y favorecer el éxito, dentro de los parámetros definidos en los Valores y Código de Ética del BNC.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Cartera Agrícola

En el mes de junio 2018, se fijaron los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para el resto de 2018, variando de forma importante respecto a los parámetros de cumplimiento del año 2017. Bajo las nuevas condiciones, el porcentaje mensual del cumplimiento se define tomando como base de cálculo, el monto de cierre de la cartera de créditos bruta del trimestre inmediatamente anterior.

A continuación, se detallan de forma comparativa, las cifras mantenidas de la cartera agropecuaria correspondientes al segundo semestre de 2018, versus los porcentajes exigidos por la normativa:

Mes	% Exigido	Monto de Cartera (Expresado en Bs.)	Monto de Cartera (Expresado en Bs.)	% Cumplimiento
Julio	20%	87.738.116	94.295.760	21,52%
Agosto	24%	105.285.739	116.483.974	26,58%
Septiembre	28%	122.833.362	153.956.717	35,12%
Octubre	18%	461.727.574	509.526.855	19,86%
Noviembre	21%	538.682.170	603.696.607	23,53%
Diciembre	25%	641.288.298	733.374.260	28,59%

Como parte del cumplimiento de la obligación, al cierre 2018 el Banco imputó a la cartera agrícola el Certificado de Inversión de la Sociedad de Garantías Recíprocas (Sogarsa):

(Expresado en Bs.)	
Mes	Diciembre 2018
% Exigido	25%
Monto Exigido	641.288.298
Cartera BNC	733.374.260
Partic. Sogarsa	0,30
Cartera + Partic. Sogarsa	733.374.261
% Cumplimiento	28,59%

Para el cumplimiento de la Cartera de Créditos Agraria, se establecieron porcentajes en los diversos subsectores y programas, eliminando la referencia a financiamientos para el sector Agroindustrial y Comercialización; sin embargo, los créditos vigentes otorgados en años anteriores para estos sectores, se mantienen en la Cartera Agrícola hasta su vencimiento y/o cancelación.

En cuanto a la distribución de la estructura de la cartera agraria, el sistema bancario nacional está a la espera de las modificaciones del manual de especificaciones técnicas del sistema de carteras dirigidas por parte de SUDEBAN, que debe determinar la estructura de los porcentajes de cumplimiento para los rubros Agrícola Vegetal (corto plazo), Vegetal (mediano y/o largo plazo), Rumiantes, Avícola y Porcino, Pesca y Acuicultura, Mecanización y Programas de Cajas Rurales (art.9 Decreto GMAS).

El Banco continúa reforzando los equipos de trabajo, con la finalidad de atender de manera oportuna los requerimientos de créditos agropecuarios en las zonas agrícolas y agroindustriales del país. El BNC cuenta con presencia en los Estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Bolívar, así como también, un equipo gerencial especializado en Caracas, apoyando el desarrollo de la actividad agrícola y poniendo a disposición de la clientela un equipo profesional de vasta experiencia, lo que le ha permitido lograr el crecimiento registrado, y ubicarse dentro de los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

Cartera Hipotecaria

Durante el año 2018 no fue publicada la normativa que regula la Cartera Hipotecaria; sin embargo, el comportamiento de las variables económicas en un escenario hiperinflacionario determinaron una marcada contracción de la demanda de créditos de construcción, afectado tanto por el elevado costo como por la mínima disponibilidad de los insumos y materia prima, lo que generó que los presupuestos de obra presentasen incrementos considerables y desajustes constantes a lo largo del año. La poca demanda de créditos a corto plazo, impidió que el Banco recibiera proyectos autorizados por el Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda, que se ajustaran a los parámetros de viabilidad requeridos, y contaran con la suscripción del convenio con la Inmobiliaria Nacional, para la promoción y venta de las unidades de vivienda.

Situación similar se vio reflejada en la demanda de créditos hipotecarios de largo plazo, donde tanto los destinados a la adquisición de vivienda (mercados primario y secundario), como los dirigidos a autoconstrucción, ampliación y mejoras de vivienda principal, estuvieron afectados por el alto costo de los materiales y servicios, alcanzando precios de venta que hacen imposible la colocación de estos créditos como se especifica en la normativa. No obstante, durante el semestre el Banco estuvo atento a cualquier ajuste en la regulación adaptada tanto a la realidad económica como al mercado inmobiliario nacional, que permitiese el cumplimiento de la cartera.

Cartera Turística

El porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue fijado en la Resolución N° 004 del 13 de abril de 2018, estableciéndose en un 5,25%, tomando como base de cálculo, el saldo de cierre de la cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2017.

La medición de cumplimiento fue fijada en dos (2) oportunidades; la primera el 30 de junio de 2018, donde el porcentaje de cartera requerido era del 2,50%, mientras que la segunda medición correspondía al cumplimiento total del 5,25%, para el 31 de diciembre de 2018. Para ambas mediciones, el Banco mantuvo porcentajes de cumplimiento superiores a los exigidos por la norma, registrando al cierre del ejercicio, un saldo de cartera de turismo por Bs.17.304.330,88 excediendo el monto requerido de Bs. 851.601,29.

Cartera de Microcrédito

Al cierre del segundo semestre 2018, la cartera dirigida del Sector Microfinanciero registró un crecimiento equivalente al 2.968% respecto a junio 2018, y de 21.506% respecto al mismo periodo del año anterior, cerrando en un total de Bs. 49 millones, que significó un cumplimiento de 271% sobre el requerimiento exigido, alcanzando un 11,14% frente al 3% establecido en la regulación vigente.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

En definitiva, se otorgaron créditos por Bs. 36 millones por encima de lo exigido para el sector, resultado del esfuerzo en la colocación, fundamentalmente a través de la red de Agencias del Banco.

Cartera de Manufactura

El monto de los créditos dirigidos a la industria manufacturera, computables al cumplimiento de la cartera obligatoria para el segundo semestre 2018, ascendió a Bs. 135 millones, superando el monto de la base de cumplimiento (la cartera bruta al cierre de 2017 se ubicó en Bs. 16 millones), representando muestra fehaciente del compromiso de la Institución en el financiamiento de las actividades productivas, particularmente las dirigidas al sector de alimentos cerca de 27 veces el mínimo de 30% requerido para este sector.

GESTIÓN DE NEGOCIOS - Tarjetas de Crédito

En el período fueron otorgadas 9.033 tarjetas de crédito a nuevos clientes, alcanzando 200.540 tarjetahabientes. La facturación acumulada a través de las tarjetas de crédito se ubicó en Bs. 442 millones, lo que representa una variación del 926% respecto al semestre anterior.

En lo referente a la plataforma de Puntos de Venta (POS), se alcanzó la cantidad de 16.164 POS instalados en 13.382 comercios afiliados; se generó facturación de Bs. 58.449.293.306,75 y se procesaron 207.267.797 transacciones.

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

Durante el segundo semestre de 2018, el Defensor tuvo conocimiento directo sobre 648 reclamos por un monto aproximado de Bs. 394.000, interpuestos por los clientes a nivel nacional, habiendo sido determinados por el Banco como "No Procedentes" 636 de ellos. Como recurso de última instancia, decidió sobre 127 Reconsideraciones, lo que representa un 20% de los reclamos que habían sido considerados improcedentes.

Igualmente, para el periodo julio-diciembre 2018 se atendieron 38 quejas que no representan reclamos pecuniarios, que fueron tramitadas y atendidas conjuntamente con distintas áreas del Banco, por lo que los clientes obtuvieron una respuesta oportuna a través de las unidades correspondientes. Estas quejas son recibidas a través del Buzón del Defensor y/o por la línea telefónica directa publicada en la red de Agencias.

Asumiendo la defensa y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios derivados de su relación con el Banco, el Defensor atendió los reclamos y quejas de conformidad con las normas que regulan la materia, actuando en forma independiente, objetiva e imparcial y con total autonomía de criterio.

Luego de la revisión adicional efectuada, el Defensor dictaminó la procedencia sobre el 19% de los casos recibidos, generando reintegros a favor de los clientes por aproximadamente Bs. 46.000,00 que representa el 12% del monto total reclamado; a un 81%, que incluye los 12 casos que quedaron en proceso al 31 de diciembre de 2018, se les ratificó la improcedencia.

Gestión de la Defensoría del Cliente y Usuario BNC 2do. Semestre 2018

Estado de los Reclamos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ratificados No Procedentes	91	83	77	115	83	66	**515**
Resueltos Procedentes	13	9	49	24	12	14	**121**
Reclamos en proceso al 31 de diciembre de 2018						12	**12**
Total Reclamos recibidos del Banco	**104**	**92**	**126**	**139**	**95**	**92**	**648**

(*) Los 12 Reclamos que al cierre del 31-12-2018 quedaron en proceso de revisión y análisis, fueron cerrados dentro del plazo legal establecido de 20 días continuos.

La información detallada sobre los reclamos y quejas de los clientes y usuarios respecto de los productos y servicios bancarios del BNC así como sus resultados, están contenidos en el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario presentado a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, conforme al Artículo Nº 56, literal e. de la Resolución Nº 063.15. Durante el semestre no hubo ningún caso cuya solución superase los 20 días continuos establecidos en las normas, siendo el promedio de respuesta de 12 días continuos.

El origen de las reclamaciones continúa la misma tendencia de periodos anteriores, y del total de las reclamaciones recibidas, el 99% se concentra en operaciones relacionadas al uso de TDD a través de los distintos canales electrónicos, situación que está en concordancia con el aumento en el volumen de operaciones procesadas por el Banco a través de estos medios, el crecimiento del número de tarjetahabientes y los continuos aumentos efectuados, durante el semestre, en los montos diarios permitidos para ejecución de operaciones por estos canales.

El Defensor en conjunto con la Unidad de Atención al Cliente y con el área de formación de recursos humanos, participa en la revisión y actualización de los planes de capacitación en materia de atención al cliente, principalmente los dirigidos al personal de la red de Agencias y al personal de nuevo ingreso, a quienes se transmite el interés del Banco en alcanzar la excelencia en la prestación del servicio de protección y atención prioritaria a los pensionados y jubilados, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

En ausencia del Defensor, sus funciones fueron ejercidas por el Defensor Suplente, tal como lo establece el capítulo V de la Resolución Nº 063.15 y el Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC vigente.

Informe de Auditoría Interna sobre la Gestión de Atención al Cliente y Usuario

El presente informe tiene como finalidad cumplir con lo requerido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en su Oficio SIB-II-CCSB-09029, de fecha 25 de marzo de 2014, en el cual requiere que en las memorias semestrales se emita el informe auditado de los reclamos que presenten los clientes a la Unidad de Atención al Usuario, así como, los atendidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

En el segundo semestre de 2018 y, a los fines de evaluar el nivel de cumplimiento normativo establecido por SUDEBAN en cuanto a los reclamos presentados por los clientes, incorporamos procedimientos de revisión en los trabajos de auditoría ejecutadas en la red de Agencias, a partir de una muestra selectiva, para comprobar la eficacia y oportunidad en la atención de éstos por la Unidad de Atención al Cliente, en cuanto a su conformación, análisis y respuesta dentro del plazo establecido.

Al 31 de diciembre de 2018, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resumen en: "Procedentes", "Procedentes Parciales" y "No Procedentes", destacándose que éstos fueron atendidos y resueltos en un 98,15% en el tiempo reglamentario por las áreas del Banco.

Canales de Comunicación para Recibir Quejas y Reclamos de Clientes y Usuarios Bancarios

Los medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre los servicios prestados por la Institución, se encuentran publicados en los anuncios colocados en toda la red de Agencias, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo N° 8 de la Resolución Nº 063.15 "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros", los cuales son:

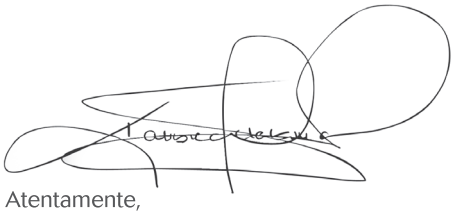
- Centro de Atención Telefónica **0500-BNC-5000 (0500-262-5000)**
- Página Web del Banco (**http://www.bnc.com.ve**)
- Red de Agencias
- Correo electrónico de la Unidad de Atención al Cliente (**servicliente@bnc.com.ve**)
- Correo electrónico del Defensor del Cliente y Usuario Bancario (**defensorbnc@bnc.com.ve**)
- La cuenta oficial de Twitter **@bnc_corporativo**

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

Conclusión

Con base en los resultados obtenidos durante la ejecución de las pruebas de auditoría que consideramos necesarias para evaluar los procesos realizados en la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y conforme con lo establecido en las normativas vigentes y en los manuales internos, consideramos que el Banco mantiene un adecuado ambiente de control interno, que permite atender y resolver de forma oportuna los reclamos que se reciben de los clientes.

En Caracas, 11 de enero de 2019.



Atentamente,
Katiuska Del Villar
Auditor Interno

Oficios Recibidos de Sudeban

Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas sobre el Funcionamiento de la Institución.

Además de las normas e instrucciones de carácter general, a continuación se detallan los más relevantes Oficios y Circulares recibidos por la Institución durante el segundo semestre de 2018.

Fecha	Contenido del Oficio
03/07/18	SIB-II-CCD-GGR-GNP-11236: Requisitos Técnicos y Legales para la Tramitación de la Factibilidad Socio Técnica y de Conformidad Turística en todo el Territorio Nacional.
04/07/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-11412: Observaciones a los recaudos de la Asamblea Ordinaria de Accionistas 26.03.2018.
06/07/18	SIB-II-GGIBPV6-11477: Inspección General con fecha de corte al 31.03.2017, Acta de Notificación de Resultados de la Evaluación del Control Interno, 22.08.2017.
09/07/18	SIB-II-GGIR-GSRB-11527: Ref. al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-06141, Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos e Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Administración Integral de Riesgo, Estados Financieros Auditados al 31.12.2017.
13/07/18	SIB-DSB-UNIF-11724: Visita de Inspección Especial Agencia Maracay Las Delicias (0080) Estado Aragua.
13/07/18	SIB-DSB-UNIF-11714: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, y actualización de los registros mantenidos por la UNIF.
13/07/18	SIB-DSB-UNIF-11712: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
18/07/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-12091: Castigos Cartera de Consumo 05.2018.
18/07/18	SIB-DSB-UNIF-12051: Visita de Inspección Especial Agencia Las Delicias Estado Zulia (0030).
26/07/18	SIB-II-GGR-GA-12436: Aumento de Capital por Bs. 660 Millones.
01/08/18	SIB-DSB-UNIF-12635: Visita de Inspección Especial Agencia Barinas (0196), Estado Barinas.
01/08/18	SIB-DSB-UNIF-12695: Lista de Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
02/08/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-12831: Castigos por Bs. 6.900.709,05, Cartera de Consumo 05.2018.
02/08/18	SIB-II-CCSB-12867: Inspección Especial Calidad de Servicio Bancario.
08/08/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-13173: Recaudos para Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 9.08.2018. Aumento de Capital.
08/08/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-13174: Recaudos para Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 9.08.2018. Aumento Valor Nominal de la Acción.
24/08/18	SIB-DSB-UNIF-14327: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
24/08/18	SIB-II-GGIR-GSRB-14474: Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y el "Memorando de Control Interno contable y eficiencia administrativa, 30.06.2017.
04/09/18	SIB-GGIBPV-GIBPV6-15021: Recaudos para Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26.03.2018.
04/09/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-15022: Solicitud sobre composición accionaria del BNC Internacional Banking Corporation.
04/09/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-15023: Castigos Cartera de Consumo 31.07.2018.
06/09/18	SIB-DSB-UNIF-15135: Recaudos para Asamblea Ordinaria de Accionistas e Informe Independiente en las notas B.6, C.3 y C.6.
18/09/18	SIB-II-GGIR-GSRB-15702: "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Administración Integral de Riesgo", 31.12.2017.
21/09/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-15867: Recaudos para Asamblea Ordinaria de Accionistas del 26.09.2018, Declaración Institucional.
24/09/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-15914: Castigos Cartera de Consumo al 31.08.2018.
05/10/18	SIB-DSB-UNIF-16331: Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
05/10/18	SIB-DSB-UNIF-16323: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
09/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-16448: Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 09.08.2018.
09/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-16447: Informe de Resultados de la Inspección General al Banco.
17/10/18	SIB-DSB-UNIF-16805: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
17/10/18	SIB-DSB-UNIF-16861: Visita de Inspección Especial a las Agencias en los Estados Apure y Barinas.
19/10/18	SIB-II-GGR-GA-17018: BNCNET Móvil.
19/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-16983: Inspección General Sucursal Curazao corte al 30.09.2018.

Oficios Recibidos de Sudeban

Fecha	Contenido del Oficio
22/10/18	SIB-GGIBPV-GIBPV6-17175: Certificaciones de Custodia de Títulos Valores mantenidos en moneda nacional y extranjera, registrados en la cuenta 12.00 "Inversiones en títulos valores".
22/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-17174: Aplicación de castigos.
23/10/18	SIB-II-GGIR-GSRB-17254: Recaudos para Asamblea Ordinaria del 26.09.2018, "Informes Independientes de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y Administración Integral del Riesgo de Liquidez", al 30.06.2018.
23/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-17264: Reclasificación de Bonos Soberanos, 2019 Sucursal Curazao.
24/10/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-17343: Asamblea Extraordinaria del 09.08.2018 aumento de valor nominal de acciones BNC.
24/10/18	SIB-II-CCSB-17364: Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio.
31/10/18	SIB-DSB-UNIF-17711: Lista del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
31/10/18	SIB-DSB-UNIF-17719: Inspección Especial Agencia San Fernando de Apure (0206).
12/11/18	SIB-II-GGR-GA-18100: Directores y Comisarios Asamblea Ordinaria 26.03.2018.
12/11/18	SIB-DSB-UNIF-18140: Evaluación de Cumplimiento y Riesgo.
12/11/18	SIB-II-CCSB-18187: Inspección Especial Calidad de Servicio, 2016 y 2017.
19/11/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-18557: Recaudos de la Asamblea Ordinaria 26.09.2018
20/11/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-18653: Revelación de operaciones de trato preferencial, activas y pasivas, pronunciamiento de los auditores externos.
20/11/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-18651: Partidas pendientes de cobro al Bank of China, presunto fraude electrónico, en proceso de recuperación.
26/11/18	SIB-II-GGR-GA-18969: Venta de Torre BNC y traslado de la Agencia Altamira II (0154).
28/11/18	SIB-DSB-UNIF-19105: Visita de Inspección Especial, Agencia de San Fernando (0206).
03/12/18	SIB-DSB-UNIF-19321: Ficha de Identificación del Cliente.
07/12/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-19712: Certificaciones de Custodia de los Títulos Valores en moneda nacional y extranjera.
07/12/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-19713: Liquidación de 19 Créditos destinados a los sectores agroindustrial y de higiene personal.
19/12/18	SIB-II-GGR-GA-20255: Cierre de la Agencia Universidad Rómulo Gallegos.
19/12/18	SIB-II-GGR-GA-20260: Cierre de Taquillas Expresos Los Llanos y Universidad Arturo Michelena.
19/12/18	SIB-II-GGR-GA-20261: Traslado de la Agencial El Rosal.
21/12/18	SIB-DSB-UNIF-20368: Lista de Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
21/12/18	SIB-II-GGR-GA-20488: Autorización para aumento de capital hasta Bs.19.000,00.
26/12/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-20531: Reverso del registro por deterioro permanente en Bonos 2027.
20/12/18	SIB-II-CCSB-20347: Inspección Especial Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Informe del Auditor Interno

Señores
Accionistas y Junta Directiva del
Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal

En cumplimiento con lo dispuesto el Artículo Nº 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el informe de Auditoría Interna, relativo al adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno; la adecuación por parte del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal (el "Banco") a un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, durante el año 2018.

Durante el período, el Comité de Auditoría realizó tres (3) reuniones con el objeto de analizar los resultados de las inspecciones realizadas por Auditoría Interna y Auditores Externos, así como, evaluar el grado de implantación de las acciones tomadas por parte de los responsables de las áreas y procesos auditados, a fin de solventar las situaciones reportadas.

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 2018, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 18 de enero de 2018, fue elaborado de acuerdo con Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales, con un enfoque basado en riesgo, cumpliendo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (la "Superintendencia").

En el mencionado Plan Anual se incorporaron revisiones en las áreas y procesos ejecutados en la Sede Central, Sistemas de Información y Red de Agencias, con el objetivo de evaluar la suficiencia de los controles internos establecidos para administrar los riesgos inherentes en los procesos, así como constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas.

Durante el año 2018, en el marco del cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, los diversos trabajos ejecutados en la Unidad de Auditoría Interna han permitido evaluar la red de Agencias, a través de sus visitas insitu y extrasitu; incorporando procedimientos para medir el nivel de cumplimiento de lo establecido en los Artículos Nº 70 y Nº 71 de la Resolución N° 119.10 "Normas para la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", emitida por la "Superintendencia" y, en función de esta revisión, se remitió al Oficial de Cumplimiento, el informe contentivo de los resultados de las evaluaciones realizadas. Así mismo, al cierre del 31 de diciembre de 2018 está quedando en proceso, la auditoría a la Unidad de Prevención y Control de Legitimización de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

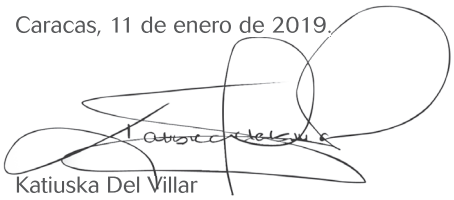
En función de la naturaleza, el alcance y pruebas aplicadas selectivamente, se concluye que el "Banco" ha adoptado mecanismos de control interno, que permiten razonablemente asegurar la eficacia de los procesos que coadyuvan a controlar y detectar operaciones que se presuman pueden estar relacionadas con la LC y FT.

En el año 2018 se aplicaron procedimientos de revisión analítica (variaciones de saldos) y selectiva de cuentas contables del balance de comprobación, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman la información financiera contenida en el Balance General y Estado de Resultados de Publicación mensual y velar, que las mismas, se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la "Superintendencia" y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial.

Con base al alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aun cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno establecido por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros.

En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la "Superintendencia" y por los Auditores Externos, el "Banco" ha dado las explicaciones que ha considerado procedentes, y en los trabajos realizados hemos constatado que las áreas responsables se encuentran trabajando en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas.

Caracas, 11 de enero de 2019.



Katiuska Del Villar
Auditor Interno

Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)

El Banco Nacional de Crédito, se ha orientado en alcanzar y mantener altos estándares en los procesos de administración y gestión de los riesgos y durante el segundo semestre de 2018, ha acelerado su evolución, para anticiparse y dar respuesta a los retos de un entorno económico desfavorable y en constante cambio, con el fin de proteger y generar valor a los accionistas, así como a los clientes y empleados.

En línea con este objetivo, el Banco vela por una adecuada y eficiente toma de decisiones, así como el control efectivo de los riesgos asumidos, asegurando que los mismos se gestionen de acuerdo al perfil de riesgo definido por la Junta Directiva.

Se realizaron durante el semestre, seis (6) sesiones del Comité de Riesgo donde se trataron temas de interés en la cuantificación de los riesgos de la entidad, entre los que se destacan:

- Actualización de los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de Riesgo de Crédito, de Mercado, de Liquidez, Tasas de Interés y Riesgo Operacional, así como el Manual de Sistemas de Organización y Administración, adaptándolo a las mejores prácticas internacionales en la medición del riesgo

- Determinación de los requerimientos de capital por tipo de riesgo, evaluación de las carteras de crédito por productos, plazos, clasificación de riesgo, niveles de provisión, pérdida esperada, entre otros, con el fin de conocer el monto de las estimaciones y de las pérdidas efectivamente realizadas

- Revisión de las metodologías de Valor en Riesgo de Mercado, Probabilidad de Incumplimiento, estimación de salidas de fondos de las captaciones sin vencimiento contractual, para la fiabilidad de las cuantificaciones realizadas por la Institución

- Se conocieron y evaluaron los resultados obtenidos en la cuantificación de las exposiciones de riesgo de mercado, créditos, liquidez, operacional, legal y reputacional; así como los impactos en épocas de tensión (stress testing) de las principales métricas de riesgos

Riesgo de Crédito

El Banco, como parte de su gestión diaria, identifica y evalúa el riesgo de crédito al que está expuesta la entidad, cuya razón de ser es lograr un equilibrio entre la rentabilidad y el perfil de riesgo definido en la Junta Directiva, para generar un modelo de crecimiento sostenido y sustentable, sin dejar de lado la competitividad esperada en el sector en el que se desempeña el BNC.

Durante el semestre, se sigue en el proceso de alineación a las mejores prácticas y estándares locales e internacionales sobre la adecuada gestión de los riesgos. Seguidamente, se resumen las acciones más relevantes obtenidas en materia de riesgo de crédito:

La revisión sistemática de la metodología de Exposición al Momento del Default, con el fin de determinar, que el importe de la operación crediticia expuesta al riesgo de crédito, correspondiente al momento temporal de que la contraparte incumpla sus obligaciones financieras, no subestime el riesgo de crédito del Banco.

A los fines de mantener una cartera sana, desde el punto de vista de su exposición en sectores de la economía y a productos específicos que han sido impactados por la hiperinflación y el limitado crecimiento de la economía venezolana, el Banco, en una primera instancia, define su perfil de riesgo al cliente corporativo, específicamente al rubro de alimentos, y realiza el seguimiento de los indicadores de: concentración de grupo económico, de los 500 y 20 mayores deudores por actividad económica, por sectores, por morosidad de la cartera crediticia según la antigüedad (fecha de colocación) de ésta, entre otros indicadores. Adicionalmente, se dispone del índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) como cuantificador de la concentración crediticia y cuyo desenvolvimiento durante el segundo semestre de año, muestra que la cartera se ha concentrado en el sector antes especificado.

Asimismo, se trabajó en la clasificación de la cartera de créditos por actividad económica de acuerdo al proceso productivo (CIIU) que desempeña, llegando al último nivel de desagregación que permitirá estudiar el comportamiento de las entidades económicas, así como el conocimiento y delimitación de los diferentes sectores del país.

Se mantienen en monitoreo, los modelos que permiten estimar el comportamiento de las siguientes variables: cálculos de pérdidas esperadas, probabilidad de incumplimiento de pagos por cada cliente, Ratio Over 30 y 60 días, Capital Económico, Valor en Riesgo de Creditos (VaR), CVaR (Condicional VaR), aspectos destacados en las mejores prácticas internacionales en la medición y cuantificación del riesgo del principal activo del Banco.

Para culminar, el Banco desarrolló pruebas de tensión (stress test) con granularidad suficiente para satisfacer los requerimientos, no sólo de la regulación actual, sino también para mejorar la capacidad predictiva del riesgo ante situaciones excepcionales como las que estamos viviendo en la actualidad; tras aplicar estos cálculos, los resultados muestran un grado de resistencia apreciable del patrimonio actual del Banco, que supera el requerimiento de capital del escenario de tensión.

Riesgo de Mercado y Liquidez

En el semestre se emprendieron significativos esfuerzos para incrementar la calidad en materia de identificación, mitigación y control de riesgos a través del fortalecimiento de las metodologías implementadas para la cuantificación del riesgo de precios, realizando revisiones a las Metodologías de Valor en Riesgo de la cartera de inversiones, tantos de sus modelos paramétricos (delta normal) y como los no paramétricos (simulación de Monte Carlo) y la incorporación de indicadores de Backtesting que no se basan sólo en el numero de excepciones para determinar la adecuada medición del modelo, sino en la precisión de las estimaciones y pruebas de aleatoriedad que asegure la adecuación de dichos resultados.

El Banco ha desarrollado sus propias metodologías de liquidez para evaluar sus niveles ante diferentes escenarios, incluido el estresado; estas metodologías permiten planificar la gestión de crecimiento del BNC. Adicionalmente, se tiene límites del ratio de las reservas excedentarias en el BCV y el nivel de captaciones, el cual no debe ser inferior al 5%; así como, niveles mínimos de liquidez primaria y secundaria.

La definición de escenarios y el cálculo de las métricas, están directamente ligadas al proceso de definición y ejecución del plan de contingencia de liquidez, donde se han definido una serie de variables internas y de mercado como indicadores de alertas, los cuales pueden señalar, asimismo, su naturaleza y severidad. Su integración como parte de la gestión diaria de liquidez, permite anticipar situaciones que incidan negativamente en el riesgo de liquidez de BNC.

Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)

En cuanto al riesgo estructural, se ha administrado activamente la exposición al riesgo de tasa de interés al contemplar escenarios de análisis de sensibilidad, considerando la evaluación de fluctuaciones de tipos de interés sobre las utilidades actuales y el valor económico de los activos y pasivos, a fin de contribuir en una adecuada toma de decisiones de la alta gerencia, alineadas a planes estratégicos.

Riesgo Operacional

Durante el segundo semestre del año 2018, el Banco ha seguido impulsando la mejora del modelo de riesgo operacional por medio de diferentes iniciativas promovidas desde la Unidad de Administración Integral de Riesgo.

La identificación y valoración de todos los riesgos es parte fundamental para el control y gestión de los mismos. La evaluación cuantitativa a través de los mapas de riesgo, tiene como objetivo identificar los riesgos operacionales de los procesos, evaluarlos en términos de inherente y residual, evaluar el diseño de los controles y crear mitigantes en el caso de que los niveles de riesgo no sean aceptados por los líderes de los procesos. Los procesos evaluados en este semestre, correspondieron a las Áreas de Seguridad de Datos, Digitalización y Archivos de Expedientes, Gerencia Central de Créditos, Gerencia de Reclamos y la Gerencia de Estadísticas e Informes Especiales.

En el Banco, se establece un proceso continuo de riesgo operacional, la evaluación de los riesgos de los procesos críticos al menos una vez al año, siendo actualizados los mapas de riesgo del Área de Tesorería, Gerencia de Compensación Bancaria, Gerencia de Operaciones, Contabilidad, Legal y del Área de Negocios, no teniendo cambios significativos en los riesgos operacionales.

Igualmente, BNC entiende que la gestión avanzada del riesgo no se puede alcanzar sin una fuerte cultura de riesgos presente en todas sus actividades, siendo la formación una de las herramientas para consolidar la cultura de riesgos. En atención a esto útlimo, a lo largo del semestre, 313 empleados de nuevo ingreso recibieron adiestramiento sobre la importancia de conocer y entender los riesgos en los que incurren en sus actividades diarias, así como la asesoría a las diferentes áreas para una adecuada gestión preventiva de los riesgos. En paralelo, se realizó el reforzamiento especializado a más de 714 trabajadores activos a través del uso de la plataforma “e-learning”, para una adecuada gestión preventiva de los riesgos.

Se desarrolló una videoconferencia para miembros de la Junta Directiva, Vicepresidentes y Gerentes de Áreas sensibles, titulada “Administración Integral de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, como una arista de Riesgo Reputacional, alcanzando un total de 91 personas adiestradas en esta actividad.

Para concluir, se están realizando gestiones que permitan el reporte oportuno de eventos de pérdidas y la cuantificación del Riesgo Operacional, y que permitan capturar los sucesos relacionados con este riesgo, no restringido por umbrales definidos y conteniendo eventos, tanto con impacto contable como no contable.

Tecnología y Seguridad de la Información

Durante el segundo semestre de 2018, las áreas de Tecnología desarrollaron sus actividades de acuerdo al Plan Estratégico de Tecnología de la Información, que apoya el cumplimiento del Plan de Negocios, enfocados en cuatro áreas:

1. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta la operatividad de la organización
2. Desarrollo de aplicaciones orientadas a apalancar el Plan Estratégico del Banco
3. Atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones emanadas de los entes reguladores
4. Mejoras continuas en los procesos

En referencia a cada uno de los segmentos de actividad, se detalla:

1. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta la operatividad de la Institución

En el semestre se efectuó la instalación del computador espejo que servirá como respaldo para el sistema central, fortaleciendo la capacidad de prestar servicio en forma ininterrumpida; adicionalmente, se efectuaron las pruebas que permitieron rescatar otros equipos que servirán para actualizar la plataforma de contingencia en el centro alterno del Banco, ubicado en Guatire, mejorando cada vez más la capacidad de BNC de afrontar situaciones excepcionales en la sede principal.

A pesar de las limitaciones, consecuencia de la situación económica del país, el Banco ha realizado los esfuerzos necesarios para mantener y tener actualizados todos los contratos de servicios con diferentes proveedores de tecnología, y así garantizar, el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Institución y continuar prestando un servicio de primera a la clientela.

2. Desarrollo de aplicaciones orientadas a apalancar el Plan Estratégico del Banco

Para alcanzar los objetivos estratégicos del Banco, y alinearlos al plan de control de gastos, la actividad de Tecnología se ha orientado a la sustitución de proveedores externos por proveedores locales. Se ha realizado el despliegue de nuevas soluciones entre las que podemos mencionar: migración de la tarjeta de crédito Visa al procesador propio, liberación de la nueva APP para BNCNET MÓVIL, adecuación de BNCNET MÓVIL Web con la incorporación del registro de beneficiarios de transferencias, nueva versión de la página Web adaptable en forma automática a dispositivos móviles, mediante un nuevo manejador de contenidos o CMS, mejoras en la autogestión de clientes para aceptación de contratos y manejo de claves de BNCNET, y la culminación de los proyectos de P2C y P2P vía SMS. Adicionalmente, se optimizaron los procesos y sistemas de crédito para hacerlos más acordes a las necesidades del momento.

3. Cumplimiento de las normativas, requerimientos y solicitudes de los Entes Reguladores

La respuesta oportuna, efectiva y completa a los requerimientos de las autoridades competentes (principalmente SUDEBAN y Banco Central de Venezuela, BCV), una vez más, fue la actividad que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de los requerimientos atendidos, se destacan los proyectos de reconversión monetaria, la cual se efectuó exitosamente en agosto, se continuó trabajando en el carnet de la patria, los saldos en Petros en la banca por Internet, control de IP para operaciones en el extranjero y el nuevo tarifario, producto de los cambios aprobados por el BCV en noviembre.

Los desarrollos y esfuerzos dirigidos a la implementación de la reconversión monetaria fueron la prioridad en el semestre, afectando muchos de los módulos del Core Bancario (contabilidad, cuentas corrientes, cuenta de ahorro, consulta gerencial, entre otros), y consumiendo la mayor parte de los recursos del área de Tecnología. Este proyecto requirió la modificación y pruebas de un número importante de programas para su adecuación oportuna dentro de los plazos establecidos por el Ejecutivo Nacional, manteniendo el resto de los sistemas, servicios y procesos operando normalmente para no causar inconvenientes a los clientes y preservar la efectividad y seguridad de las operaciones del Banco.

Comité de Tecnología: Dando cumplimiento a las normas aplicables a las instituciones bancarias, el Comité de Tecnología, se reúne con periodicidad mensual, con participación de personal interno del Banco y miembros de la Junta Directiva, oportunidades en las que se exponen, en detalle, los avances de los proyectos en proceso, así como los ya implementados, e inclusive las solicitudes recibidas de las distintas áreas del Banco y el grado de prioridad en su atención. A su vez, a través del Comité se aprobaron los Manuales, Circulares y Directrices que fueron publicados durante el año, y se hicieron del conocimiento de la Junta Directiva, quien no manifestó objeciones a su publicación.

4. Mejoras continuas en los procesos

En apoyo a las áreas operativas y de control, la actividad de Tecnología se ha orientado a reforzar la gestión en diversas unidades para lograr mayor eficiencia, seguridad y precisión en su funcionamiento y la administración interna del Banco. Dentro de la incorporación y mejoras de procesos, se están ejecutando el plan de sustitución de las planillas de depósito por una planilla única, el desarrollo de un nuevo sistema integrado de taquilla que permitirá la interconexión de una mayor cantidad de dispositivos a la misma, tales como: impresoras, scanner, entre otros; en este mismo orden de ideas, se han realizado mejoras en los procesos de crédito dirigidos a disminuir los tiempos de respuesta y los procesos derivados de los mismos. Para el año 2018, el Banco procesó el doble de transacciones de su plataforma de TI en comparación con el año 2017, lo cual ha sido posible por la optimización de todos los procesos.

Como parte de la Política Conozca a su Cliente, la Institución ha realizado esfuerzos importantes para mantener actualizada su Base Única de Clientes. En tal sentido, se han realizado ciertas modificaciones de modo que al solicitar, o tratar de llevar a cabo algunas transacciones sensitivas, se revisa la última fecha de actualización de la información del cliente, y se envía un mensaje con el fin de motivarle a realizar la actualización de sus datos antes de continuar con el proceso requerido.

La Vicepresidencia de Tecnología y Sistemas está consciente de su misión prioritaria, que es la de mantener una actitud proactiva y atención constante dirigida a garantizar la continuidad de las operaciones del Banco, con seguridad, confidencialidad y eficiencia, apoyando la gestión de negocios y la satisfacción de los requerimientos de las autoridades.

Tecnología y Seguridad de la Información

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el segundo semestre de 2018, el nuevo esquema de Seguridad de la Información estuvo basado un sistema preventivo, habiéndose instalado herramientas de última generación para proteger los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, permitiendo disminuir los riesgos y realizar mejoras continuas en concordancia con las mejores prácticas comúnmente aceptadas en la materia, bajo la perspectiva de una seguridad integral sobre la plataforma del Banco y el cumplimiento de las normas.

Se han realizado esfuerzos para continuar con la adquisición de componentes (hardware y software de seguridad), y renovación de los actuales para garantizar los niveles de seguridad requeridos dentro del marco de gobernabilidad de la organización.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La gestión de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPC LC/FT) estuvo dirigida al cumplimiento de la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), la Ley Orgánica de Drogas, las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo establecidas en la Resolución Nº 119-10, y demás normas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR LC/FT)

La estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) del BNC, integrada por la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento (OC), el Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (CPCLC/FT), la Unidad de Prevención y Control LC/FT (UPCLC/FT) y los Responsables de Cumplimiento designados por la Junta Directiva, comprende medidas apropiadas, suficientes y eficaces, orientadas a identificar, evaluar y aplicar controles para reducir la posibilidad de que en la realización de cualquier operación financiera, ésta sea utilizada como mecanismo para ocultar el origen, propósito y destino de los capitales ilícitos, o para desviar fondos de cualquier naturaleza hacia el financiamiento de grupos o actividades terroristas. En este sentido, con el propósito de alcanzar una mayor coordinación de sus funciones con el resto del Banco, incluyendo las áreas de negocios, administrativas y operativas, la UPCLC/FT ha contado con el apoyo de todas las áreas que de alguna manera participan en el proceso de mitigar los diversos tipos de riesgo a los que está expuesta la Institución, para evitar que pudieran verse involucrados en situaciones referidas a la Legitimación de Capitales, Delincuencia Organizada, Drogas, y Terrorismo.

Junta Directiva. La Junta Directiva promovió a todos los niveles del BNC, una cultura de cumplimiento de los requerimientos regulatorios en materia de administración de riesgos de los delitos de LC/FT, para procurar que el personal se adhiera a las políticas, procedimientos y procesos establecidos por la Institución con respecto a la prevención de los mismos. Durante el semestre, la Junta Directiva conoció y/o aprobó:

a. Los Informes periódicos elaborados por el Oficial de Cumplimiento
b. La designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento" para cada una de las áreas Sensibles de Riesgo en materia de LC/FT, incluyendo los Sub-Gerentes de la red de Agencias, así como la desincorporación de aquellos que ya no laboran en el BNC
c. Actualizaciones relativas a: Integrantes del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la estructura organizacional, Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Parametrización del Sistema de monitoreo y Matriz Autoevaluación de Riesgo, entre otras

Plan Operativo Anual 2018

Plan Operativo Anual (POA 2018) es un plan estratégico, aprobado por la Junta Directiva para prevenir y mitigar los riesgos de LC/FT, mediante la planificación de actividades de cumplimiento normativo, mejores prácticas y estándares internacionales. El POA 2018, contempla cinco (5) Programas: I.- Programa Anual de Adiestramiento; II.- Cumplimiento Normativo; III.- Debida Diligencia; IV.- Estrategia Comunicacional; V.- Sistema Integral de Administración de Riesgos LC/FT.

I. Programa Anual de Adiestramiento

Su ejecución estuvo dirigida a todo el personal del Banco, con el objeto de prevenir la comisión de los delitos de delincuencia organizada a través de los productos y servicios que ofrece el BNC. En este sentido, empleados asistieron a jornadas de actualización, talleres dirigidos al personal que tiene contacto directo con el público, para fortalecer aspectos de las Políticas "Conozca su Cliente" y "Conozca su Empleado", talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso y conferencias nacionales e internacionales de la Junta Directiva, Alta Gerencia y para el Oficial de Cumplimiento y Gerente de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Dichas actividades estuvieron enmarcadas dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes.

II. Cumplimiento de las Normas

Contempla actividades orientadas al cumplimiento de las normas establecidas en la Resolución Nº 119.10 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, SUDEBAN:

1. Se enviaron los Reportes de Actividad Sospechosa a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), por decisión del Comité de Prevención y Control de LC/FT (CPC LC/FT)
2. Transmisiones periódicas a la SUDEBAN, de los reportes de AT06 y AT14, correspondientes al segundo semestre 2018
3. Se emitieron 542 respuestas a la UNIF y otros organismos competentes de investigación penal, recibidos a través de Circulares y Oficios
4. Se atendieron los requerimientos de los auditores externos y visitas de inspección especiales de SUDEBAN
5. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron seis (6) cuestionarios AML/CFT, cuatro (4) consultas sobre operaciones de clientes y cuatro (4) certificaciones para bancos corresponsales en materia de prevención y control de LC/FT. Adicionalmente, por BNC Sucursal Curazao, se atendió un (1) cuestionario AML/CFT y una (1) certificación para bancos corresponsales en materia de Prevención y Control de LC/FT
6. En observancia de las normas vigentes de Curazao, fueron revisadas 35 transferencias recibidas y 353 enviadas, así como 47 expedientes de cuentas nuevas. Adicionalmente, la Sucursal realizó cinco (5) transmisiones de operaciones a la Financial Intelligence Unit (FIU) de Curazao de aquellas operaciones que excedieron el equivalente en dólares al millón de Florines
7. El Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en SUDEBAN, así como a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

III. Debida Diligencia

Se resalta la importancia del cumplimiento de Política Conozca su Cliente, fortaleciendo la aplicación de la DDC por parte de los Responsables de Cumplimiento, quienes a través de los programas de capacitación han adquirido las herramientas con la finalidad de optimizar el proceso de registro de datos del cliente al vincularse con la Institución.

Política Conozca su Cliente: Mediante el Sistema de Gestión Corporativa, fueron actualizados 330.267 registros en la Base Única de Clientes.

Política Conozca su Empleado: La Vicepresidencia de Recursos Humanos conjuntamente con la Unidad de Prevencion y Control de LC/FT diseñó estrategias que fortalecen la campaña de actualización de datos de los trabajadores del Banco como complemento al cumplimiento de dicha Política; 1.577 datos, fueron actualizados en la Base Única de Empleados (BUE) y 188 a través de la Intranet.

IV. Estrategias Comunicacionales

Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT se publicaron mensualmente, en la Intranet del Banco, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los Principios y Valores contenidos en el Código de Ética del BNC y boletines informativos. Se publicaron temas relacionados con la Resolución Nº 119.10, y la LOCDO/FT. Asímismo, en las carteleras informativas dispuestas en la red de Agencias, se publicó información dirigida a los clientes relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas, y los principios de la Política Conozca a su Cliente. De igual manera, se envió información relacionada con el tema a los integrantes de la UPCLC/FT, y en coordinación con la Vicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, se realizó semanalmente la publicación de "Tweets" sobre Prevención y Control de LC/FT. Igualmente, se enviaron tres (3) Web Master, dirigidos al personal del Banco relacionados con la Regulación Internacional FATCA y el proceso de actualización de datos.

V. Administración Integral de Riesgo LC/FT

El Comité de Prevención y Control de LC/FT, se reunió mensualmente conforme al cronograma aprobado por la Junta Directiva, para conocer acerca de la gestión de la UPC LC/FT, los casos de operaciones inusuales y el funcionamiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos LC/FT. Se levantaron y suscribieron las respectivas actas que constan en los archivos de la Unidad.

Monitoreo Transaccional. La UPC LC/FT cuenta con aplicaciones tecnológicas que le permiten realizar el adecuado monitoreo de las operaciones inusuales y de las alertas que se generan diariamente a través del Sistema de Monitoreo OCCAM, que permite al Banco cumplir con las normas y regulaciones nacionales e internacionales. En consecuencia, el Oficial de Cumplimiento presentó los casos de operaciones inusuales, que por decisión del CPCLC/FT fueron reportados a la UNIF. Asímismo, se notificaron a la UNIF, aquellos clientes mencionados en Noticias Criminis y/o solicitados directamente por organismos de investigación penal.

Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema SafeWatch, que permite verificar las operaciones que se realizan mediante el Sistema SWIFT, y hacer la comparación contra las listas oficiales internacionales de personas, entidades y jurisdicciones que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con delitos financieros, fiscales, legitimación de capitales, tráfico de personas, drogas, armas, actividades de terrorismo y crimen organizado transnacional. Durante el semestre se recibieron 45.799 alertas como falsos positivos y 295 alertas con estatus de violación real de transferencias en Venezuela, así como 480 alertas, como falsos positivos, de la Sucursal Curazao.

VI. Regulaciones Internacionales

Se identificaron los clientes con posibles características de estar sujetos a la Regulación Internacional FATCA. Posteriormente, se realizó el análisis y el monitoreo de éstos, determinándose que, a la fecha, ninguno mantenía el saldo requerido por la regulación, tributaria.

Se destaca la realización exitosa del reporte de los clientes con nacionalidad estadounidense ante el organismo regulador tributario de los Estados Unidos.

Fideicomiso

Activos de los Fideicomisos

Al 31 de diciembre de 2018, los Activos de Fideicomiso se ubicaron en Bs. 66.280.750, lo que representa un incremento del 296,95% con respecto al cierre del 30 de junio de 2018. Los mismos están compuestos según el tipo de clientes en un 63,74% personas jurídicas; 36,16% administración pública, estadales, municipales y del Distrito Capital; 0,09% personal naturales y 0,001% entes descentralizados y otros organismos con régimen especial.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en un 98,57% fideicomisos de garantía de prestaciones sociales; 1,38% por fideicomisos de administración y 0,05% en fideicomisos de inversión.

Activo de los Fideicomisos al 31 de diciembre de 2018 (Expresado en Bs.)

Tipo de Cartera	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Administración	0	2.071	916.163	34	917.268	1,38%
Inversión	11.573	17.662	157	711	30.103	0,05%
Prestaciones Sociales	50.806	42.229.890	23.052.684	0	65.333.379	98,57%
Total	**62.378**	**42.249.623**	**23.968.004**	**745**	**66.280.750**	
%	**0,09%**	**63,74%**	**36,16%**	**0,001%**		

Patrimonio

Al cierre de 2018, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 64.889.036 lo que representa un incremento del 295,46%, con respecto al cierre del primer semestre. Se encuentra discriminado en un 63,96% personas jurídicas; 35,94% de administración pública estadales, municipales y del Distrito Capital; 0,09% por personas naturales y un 0,0001% entes descentralizados y otros organismos con régimen especial.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en un 98,69% en fideicomisos de garantía de prestaciones sociales; 1,27% fideicomisos de administración y 0,04% en fideicomisos de inversión.

Al 31 de diciembre de 2018, el patrimonio de los fideicomisos representa el 0,48% del patrimonio del Banco, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución Nº 083.12, de SUDEBAN, que establece los límites máximos para fondos fiduciarios.

Distribución del Patrimonio Asignado de los Fideicomisos por Tipo Al cierre del mes de diciembre de 2018 (Expresado en Bs.)

Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Inversión	11.367	17.115	0	585	0	29.066	0,04%
Administración	0	1.941	0	819.755	34	821.731	1,27%
Indemnizaciones laborales	50.274	41.485.714	0	22.502.250	0	64.038.239	98,69%
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	0	0	0	0	0	0	0%
Total	**61.641**	**41.504.770**	**0**	**23.322.590**	**34**	**64.889.036**	**100%**
%	**0,09%**	**63,96%**	**0**	**35,94%**	**0,0001%**		

Ingresos

Durante el semestre, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron Bs. 294.917, lo que significa un incremento del 2.750,19% con respecto a los ingresos obtenidos en el primer semestre 2018.

Del total de los ingresos obtenidos, el 61,74% corresponde a la comisión por administración y el 38,26% a comisión por los desembolsos efectuados, todo ello conforme a los términos establecidos en los contratos de fideicomiso, suscritos acorde a los modelos de documentos autorizados por SUDEBAN.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos estuvieron discriminados en 58,35% por fideicomisos de administración, 41,03% fideicomisos de garantía de prestaciones sociales; y 0,62% en fideicomisos de inversión.

Fideicomiso

Ingresos de los Fideicomisos 01/07/2018 al 31/12/2018 (Expresado en Bs.)

Tipo de Fideicomisos	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	561	1.268	1.829	0,62%
Administración	60.501	111.576	172.077	58,35%
Prestaciones Sociales	121.011	0	121.011	41,03%
Total	**182.073**	**112.844**	**294.917**	
%	**61,74%**	**38,26%**		

Evolución de la Tasa de Rendimientos de Fideicomiso año 2018

Tipo de Portafolio	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Administracion	6,05%	6,43%	6,98%	6,72%	8,43%	6,10%
Prestaciones Sociales	15,27%	307,36%	11,68%	11,36%	14,12%	17,26%
Fondo de Invesion y Administracion	6,40%	6,16%	6,44%	14,25%	5,92%	6,19%
Privados Sujetos a Ret I.S.L.R.	6,85%	6,79%	24,07%	23,44%	22,56%	20,96%

Composición de la Cartera de Inversiones

Al cierre del semestre 2018, el total de la cartera de inversiones de Fideicomiso se ubicó en Bs. 38.480.349, que representa un incremento del 4.146,42% con respecto al cierre del 30 de junio de 2018, y está conformada en un 63,42% en vebonos; 26,33% certificados nominativos; 9,75% obligaciones quirografarias; 0,22% títulos de interés fijo; 0,21% papeles comerciales; 0,05% obligaciones diversas y 0,03% en otras obligaciones.

INSTRUMENTO	Expresado en Bs.	%
Vebonos	24.405.506	63,42%
Certificados Nominativos	10.132.917	26,33%
Obligacioines Quirografarias	3.750.670	9,75%
Títulos de Inetrés Fijo	83.424	0,22%
Papeles Comerciales	79.332	0,21%
Obligaciones Diversas	18.000	0,05%
Otras Obligaciones	10.500	0,03%
TOTAL	**38.480.349**	**100%**

Gestión de Calidad de Servicio

Visitas de Inspección

Siguiendo con el plan de crecimiento y expansión, durante 2018, el Banco inauguró dos (2) Agencias: Tucupita Traki, en el mes de mayo y Dabajuro, en junio. Esto permitió cerrar este periodo con 180 Agencias y Taquillas que cubren el territorio nacional, una dirección principal y una sucursal en Curazao.

Durante el semestre se registraron un total de 6.114.941 transacciones en taquilla, cuyo detalle es el siguiente:

2do. Semestre 2018

Región	Pago de cheque	Retiros de Ahorros	Dep. en Ctas. Cte.	Dep. en Cta. Ahorros	Cheque BNC	Otras Operaciones de Crédito y Débito	TOTAL
ARAGUA	78.352	744.102	167.431	93.130	78.114	27.710	**1.188.839**
CARABOBO	68.461	499.032	43.476	76.407	33.996	13.931	**735.303**
OCCIDENTE	45.446	553.982	62.458	22.739	22.392	10.669	**717.686**
CAPITAL ZONA 1	36.121	512.190	70.049	37.956	20.661	33.916	**710.893**
ORIENTE	22.234	504.953	39.859	11.501	11.131	8.957	**598.635**
CAPITAL ZONA 2	30.165	392.667	48.311	28.491	17.806	14.421	**531.861**
CENTRO OCCIDENTE	19.982	368.437	50.116	26.128	13.727	11.528	**489.918**
GUAYANA	40.417	326.677	50.797	18.791	18.540	8.395	**463.617**
CAPITAL ZONA 3	25.835	257.082	44.427	18.365	15.943	13.343	**374.995**
LOS ANDES	10.220	140.558	27.664	10.614	5.880	7.324	**202.260**
INSULAR	2.132	78.061	5.545	8.404	2.051	4.741	**100.934**
Total	**379.365**	**4.377.741**	**610.133**	**352.526**	**240.241**	**154.935**	**6.114.941**

En el semestre se abrieron 109.541 cuentas, distribuidas entre los siguientes productos:

TOTAL	
Cuentas Corriente	62.690
Cuentas de Ahorro Naranja	34.082
Cuentas de Ahorro	12.666
Cuentas Dólares	103
TOTAL	**109.541**

Dando continuidad al plan de información, formación y reforzamiento del personal que conforma la red de Agencias, desde la Gerencia de Área de Administración de Agencias se emitieron 90 informaciones operativas relevantes por el canal electrónico **admonag@bnc.com.ve**, y se llevaron a cabo 19 cursos destinados al personal de nuevo ingreso, de los cuales 10 correspondieron a la actividad de cajeros y nueve (9) cursos destinados a promotores. De igual manera, se llevaron a cabo 19 reuniones de gestión operativa con los funcionarios de las Agencias.

Canales de Distribución

Cajeros Automáticos. La Red de cajeros Electrónicos cerró con 413 equipos instalados con efectividad del 80%, lo que demuestra un buen nivel en el servicio.

Contac Center. En el semestre se recibieron en el Contac Center 815.252 llamadas de clientes.

Entre las labores realizadas se destacan:

- Activación de Tarjetas de Crédito
- Anulación de Tarjeta de Débito
- Suspensión de Tarjeta de Crédito
- Desbloqueo de Tarjeta de Débito

Unidad de Atención al Cliente

En el semestre, el Banco recibió 16.312 Reclamos, representando una disminución en relación al semestre anterior, tanto en número de reclamos como monto en bolívares (Bs. 120.698.748,22).

Reclamos

	1er. Semestre 2018	2do. Semestre 2017
2017	11.798	18.497
2018	18.023	16.312

Los clientes y usuarios, entre otras vías de atención, tienen a su disposición el buzón de **servicliente@bnc.com.ve**, donde se recibieron y canalizaron 3.760 quejas y reclamos durante el semestre, y se le brindó el apoyo requerido por los clientes para la resolución de sus solicitudes.

Adicionalmente, la Unidad de Atención al Cliente en materia de formación, impartió 20 charlas formativas a 313 empleados (personal de nuevo ingreso), donde enfatizó el cumplimiento de la Resolución Nº 063-15 de SUDEBAN, particularmente en el trato a los clientes preferenciales, personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, y a la clientela en general. Igualmente se trabajaron aspectos técnicos de la Resolución, con la finalidad de que el empleado conozca los diferentes procesos en materia de quejas y reclamos.

Informes Complementarios

Recursos Humanos

La gestión de Recursos Humanos durante este semestre estuvo centrada en continuar impulsando el crecimiento profesional del capital humano, alineándolo a los objetivos del negocio, tomando en consideración la misión, visión, valores y competencias organizacionales.

Durante este lapso se continuó con el proceso de evaluación de la Gestión de Desempeño de los trabajadores. En esta ocasión se realizó la fase de Seguimiento de Objetivos, mediante la retroalimentación Supervisor – Supervisado. En otro aspecto, se ejecutaron diversas políticas salariales procurando mantener la equidad interna y ser competitivos dentro del mercado laboral.

El proceso de selección de personal, estuvo estrechamente vinculado a los lineamientos estratégicos de la organización. La cobertura de vacantes se atendió, principalmente, con la promoción interna, lo cual ratifica la política de desarrollo y crecimiento profesional que la Vicepresidencia de Recursos Humanos ha establecido como puntal de su gestión.

Dadas las características actuales del mercado laboral, el Banco mantuvo alianzas con casas de estudio y participó activamente en ferias de empleo, con la finalidad de contar con variadas fuentes de reclutamiento de personal, que provean candidatos con las competencias que el entorno demanda.

BNC sigue posicionándose como marca empleadora, haciendo uso de las herramientas que proporcionan las redes sociales, particularmente LinkedIn y los diversos portales de empleo. Para facilitar la cobertura de vacantes en cargos operativos, se llevaron a cabo a lo largo del semestre, varios procesos de selección masivos, con la novedad de que dichos procesos se hicieron extensivos a varias zonas del interior del país.

Apostando al bienestar social de los empleados, se promovieron actividades deportivas, tales como: fútbol sala, baloncesto, softball, en algunas de las cuales fueron partícipes en torneos. Igualmente se realizaron actividades recreativas como: yoga, tonificación, bailoterapia.

Como es tradición, el BNC recibió la Navidad con creatividad e ingenio. Se promovió la participación de todas las áreas al efectuar un trabajo en equipo a través de concursos navideños, donde se resaltan los valores internos. Gracias al aporte y participación del equipo BNC, entregaron obsequios a niños entre los 4 y 12 años del Hospital J.M. de los Ríos.

En materia de Formación y Desarrollo, la gestión del área se desarrolló en tres pilares fundamentales: programas regulatorios-técnicos, específicos y de desarrollo; para un total de 7.907 h/h en formación presencial y un total de 4.429 h/h en formación virtual, para un total general de 12.336 h/h.

En materia regulatoria se efectuaron formaciones para el personal nuevo ingreso, que representaron un total de 4.224 h/h, quienes obtuvieron una formación integral en temas de atención y servicio al cliente, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, seguridad y salud laboral, seguridad de la información y administración integral de riesgos.

En cuanto a Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, se realizaron jornadas de actualización especializada con 428 h/h en formación presencial. Continuando con los programas de formación presencial, se ejecutaron las actividades en materia de Valores BNC obteniendo un total de 2.640 h/h. En cuanto a servicio de atención al cliente, se obtuvo un total de 378 h/h. En materia técnica se obtuvo un total de 237 h/h.

En la actividad formativa mediante la modalidad E-learning, fueron desplegados los siguientes programas: (i) Actualización en materia de PCLC/FT, 584 h/h; (ii) Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA), 909 h/h; (iii) Vocación de Servicio, 394 h/h; (iv) Desalojo y Evacuación, 677 h/h; (v) Gestión de Quejas y Reclamos, 256 h/h; y (vi) Riesgo Operacional, 704 h/h.

En materia técnica, se manejaron formaciones en Administración de Tiempo con un total de 582 h/h y Manejo de las Emociones con un total de 323 h/h.

En este lapso se incorporaron aprendices que culminaron sus fases de estudio, a la plantilla de personal fijo en las distintas áreas, para las cuales prestaban apoyo. Adicionalmente, se otorgaron pasantías profesionales a los empleados en pro de brindar desarrollo a sus carreras y fortalecimiento de las áreas.

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Durante el semestre, siguiendo los objetivos estratégicos del Banco, orientados al crecimiento y rentabilidad mantenidos durante estos 15 años de operaciones, se promovió una gestión enfocada en el desarrollo de planes de mercadeo, comunicaciones, imagen y responsabilidad social empresarial.

Continuando con el impulso de la banca electrónica, y las innovaciones para realizar operaciones de forma rápida y segura, se impulsó el uso de las plataformas tecnológicas: Canales Electrónicos BNC Conexión Total, Pago Móvil BNC Al Instante, con el objetivo de facilitar las transacciones y calidad de servicio para los clientes.

En el plano de las Comunicaciones Corporativas, se atendió a los públicos objetivos (externos, internos y digitales) con mensajes clave y contenidos de interés; además, se ejecutó una campaña dirigida a la plantilla de empleados con el objetivo de consolidar los valores de la Institución, agradecer su lealtad y excelencia en este 15 aniversario del BNC.

La estrategia digital, en las redes sociales del Banco, sigue su crecimiento fluido, contando con nuevos seguidores. En el Twitter (**@bnc_corporativo**) se obtuvieron 3.932 nuevos seguidores, para un total de 29.217 usuarios en el semestre; 6.510 tweets publicados, con temáticas de novedades en productos y servicios, cultura financiera, riesgo y seguridad, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, infografías de consultas frecuentes, consejos ecológicos; 2.361 respuestas a través de esta red, es decir, 100% de contestaciones, lo que correspondió a un 71% de consultas y un 29% de casos atendidos; en YouTube (**BNC Corporativo**), un total de 1.042.200 visualizaciones de los videos tutoriales y de publicidad, siendo un canal informativo con alta influencia en los suscriptores (total: 7.652). En Linkedin, con un total de 5.308 seguidores desde su creación en octubre de 2016, se mantiene como canal para

Informes Complementarios

realizar ofertas laborales, logrando alcanzar candidatos que cumplen los requisitos específicos para vacantes de perfil medio-alto; obteniendo en el semestre 47.612 visualizaciones.

En el periodo reportado, el Banco estuvo presente en importantes eventos y actividades, con el fin de promover su cartera de productos y servicios, estimulando alianzas productivas con destacados sectores, además de fortalecer la imagen corporativa como una Institución de solidez y respaldo en el país.

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial del Banco Nacional de Crédito y el compromiso con los sectores desfavorecidos, han promovido contribuciones para diversos proyectos de reconocidas instituciones, a fin de atender las crecientes necesidades en campos de acción como la salud, infancia, proyectos educativos, culturales y religiosos, entre otros, que buscan sumar esfuerzos para construir un mejor país.

Las instituciones y/o fundaciones apoyadas en el semestre, para continuar con su importante labor, fueron las siguientes:

Asociación Damas Salesianas

Organización sin fines de lucro, con 50 años de trayectoria, capacitando a los jóvenes y mujeres de escasos recursos para que puedan acceder a un empleo digno; así como también a una educación adecuada. El BNC contribuyó en la recaudación de fondos a beneficio del Centro de Educación San José, en Barlovento, Estado Miranda.

Asociación Civil Buena Voluntad

Fundada en 1.964, su norte ha sido mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad, a través de la rehabilitación y habilitación de su entorno socio-laboral. El BNC aportó su grano de arena en la realización de un evento anual de recaudación de fondos.

Sociedad Anticancerosa de Venezuela

Conformada en 1.948, con la misión de fomentar la prevención del cáncer en la población venezolana, a través de la educación, pesquisa y diagnóstico precoz. El BNC apoyó la ejecución de la segunda conferencia del ciclo Think Tank Océanos Azules, cuyos fondos permiten el desarrollo de los programas de la institución.

Fundación Alzhéimer de Venezuela

En el marco de su 29 aniversario, la Fundación realizó una serie de actividades donde se intercambiaron puntos de vista sobre los avances alcanzados sobre el padecimiento del Alzhéimer. Comprometidos con el apoyo a iniciativas en el área de salud, el Banco contribuyó con la realización de estos encuentros.

Superatec

Constituida hace 16 años, cuenta con más de 15 centros de formación en el país para ofrecer oportunidades de superación a jóvenes de bajos recursos y mejorar su calidad de vida, a través de sus programas de formación. El BNC contribuyó con la realización de estos programas que promueven la reducción del desempleo juvenil, con becas a 15 participantes en situación de pobreza.

Comentarios de los Estados Financieros

Resultados Consolidados. Segundo Semestre de 2018

Balance General

A continuación, se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del segundo semestre del año 2018, con los resultados obtenidos al cierre del primer semestre del mismo año.

Activo Total

Al finalizar el segundo semestre de 2018, el Total del Activo se ubicó en Bs. 62.216.019 mil, lo que representa un crecimiento de 7.339% respecto a junio de 2018. Este aumento fue resultado principalmente del incremento de las Disponibilidades y de la Cartera de Créditos Neta que, en conjunto, aportaron el 80,7% del crecimiento del Total del Activo.

Las Disponibilidades aumentaron su participación dentro de los activos a 47,4% (37,2% en junio 2018), contabilizando un saldo de Bs. 29.519.878 mil, equivalente a un crecimiento del 9.397%. Por su parte, la Cartera de Créditos Neta registró un crecimiento de 4.582% entre diciembre y junio de 2018, con un saldo total de Bs. 20.704.422 mil, para representar el 33,3% de los activos de la Institución.

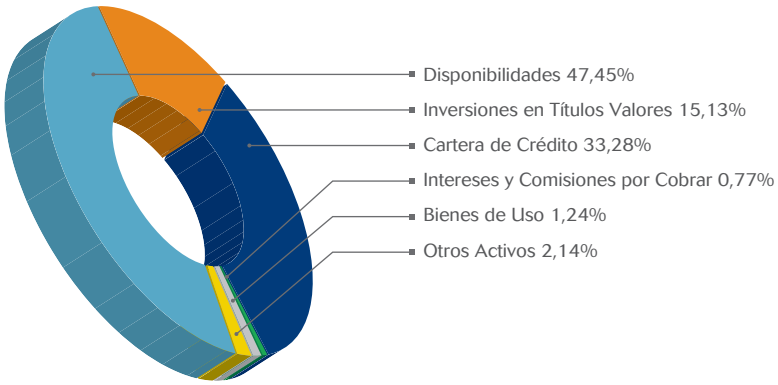
Por otro lado, la Cartera de Inversiones mostró un crecimiento de 15.059%, para alcanzar un saldo de Bs. 9.415.477 mil, al cierre del mes de diciembre 2018, para representar el 15,1% de los activos del Banco.

Total Activo Consolidado y sus Componentes (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018	Cuota
Disponibilidades	29.519.878	9.396,7%	47,4%	310.845	37,2%
Inversiones en Títulos Valores	9.415.477	15.058,8%	15,1%	62.112	7,4%
Cartera de Créditos	20.704.422	4.582,1%	33,3%	442.202	52,9%
Intereses y Comisiones por Cobrar	477.240	53.780,9%	0,8%	886	0,1%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	0	-99,9%	0%	431	0,1%
Bienes de Uso	769.767	10.716,4%	1,2%	7.117	0,9%
Otros Activos	1.329.235	10.307,1%	2,1%	12.772	1,5%
Total Activo	**62.216.019**	**7.338,9%**		**836.366**	

Los Bienes de Uso aumentaron su participación a 1,2% (0,9% en junio 2018), con un saldo a diciembre 2018 de Bs. 769.767 mil, lo que representó un crecimiento de 10.716%, mientras que los Otros Activos registraron un crecimiento de 10.307%, su participación aumentó a 2,1% (1,5% en junio 2018) y alcanzaron Bs. 1.329.235 mil.

Composición del Activo Consolidado Diciembre 2018



Comentarios de los Estados Financieros

Cartera de Crédito Consolidada y sus Componentes (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018	Cuota
Créditos Vigentes	24.472.145	5.257,7%	99,2%	456.767	99,8%
Créditos Reestructurados	0	-31,4%	0%	0	0%
Créditos Vencidos	191.028	25.649,6%	0,8%	742	0,2%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Créditos Bruta	**24.663.174**	**5.290,8%**		**457.509**	
(Provisión para Cartera de Créditos)	(3.958.752)	25.763,3%	-16,1%	(15.306)	-3,3%
Cartera de Créditos Neta	**20.704.422**	**4.582,1%**		**442.202**	

La Cartera de Créditos Bruta se compone en un 99,2% de Créditos Vigentes y 0,8% de Créditos Vencidos en el segundo semestre de 2018, los saldos al cierre fueron de Bs. 24.472.145 mil y Bs. 191.028 mil, respectivamente.

Dada la expansión de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 25.763%, para finalizar con un saldo de Bs. 3.958.752 mil. En este sentido, representa el 16,1% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor de 21 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones se incrementó en Bs. 9.353.365 mil, significó un crecimiento de 15.059% con respecto al primer semestre 2018, para un saldo de Bs. 9.415.477 mil.

Al finalizar el segundo semestre de 2018, la Cartera de Inversiones presentó Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs. 3.762.784 mil (40% del total), Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 3.476.193 mil (36,9%), Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 2.172.824 mil (23,1%) y en Cartera de Inversiones en Otros Títulos Valores Bs. 3.676 mil.

Cartera de Inversiones Consolidada y sus Componentes (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	0	-100%	0%	5.819	9,4%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	3.762.784	29.395,7%	40%	12.757	20,5%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	3.476.193	9.115,6%	36,9%	37.721	60,7%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	2.172.824	55.705,6%	23,1%	3.894	6,3%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.676	91,2%	0%	1.922	3,1%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	**9.415.477**	**15.058,8%**		**62.112**	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	(0)	0%	0%	(0)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	**9.415.477**	**15.058,8%**		**62.112**	

Bienes de Uso

Los Bienes de Uso son aquellos bienes tangibles que representan todo lo relacionado con las instalaciones y edificaciones utilizadas para desarrollar las actividades del Banco. Además, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

Dicha cuenta, registró un incremento de 10.716% respecto al primer semestre de 2018, para cerrar en un saldo final de Bs. 769.767 mil, presentando un aumento en su participación dentro de los activos a 1,2% (0,9% para el primer semestre 2018).

Otros Activos

Los Otros Activos constituyen en su mayoría gastos diferidos, relacionados con mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software, gastos de seguros pre-pagados, anticipo a proveedores; también abarca el otorgamiento de anticipos asociados a la adquisición de locales para uso futuro del Banco.

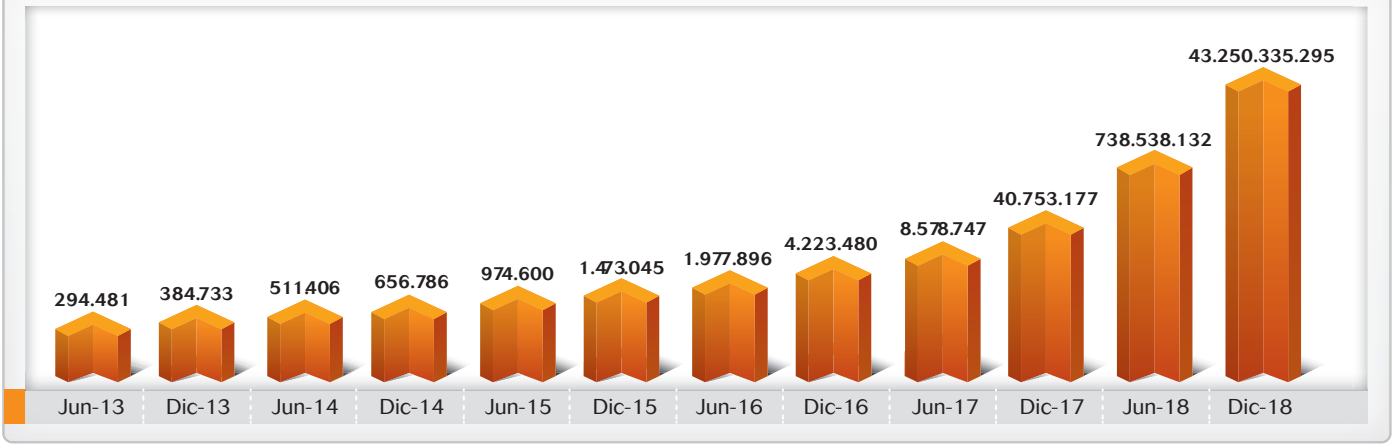
Éstos, constituyen el 2,1% de los activos de la Institución y crecieron 10.307% respecto a junio 2018, contabilizando un saldo de Bs. 1.329.235 mil.

Comentarios de los Estados Financieros

Captaciones del Público

Al cierre del segundo semestre de 2018, las Captaciones del Público alcanzaron un saldo de Bs. 43.250.335 mil, que representó un crecimiento de 5.756% respecto al saldo registrado en junio 2018.

Evolución de las Captaciones del Público Consolidadas (Expresado en Bs.)



Los principales productos de Captaciones son los agrupados en Depósitos a la Vista, con una participación de 49,7% y un crecimiento con respecto al primer semestre de 2018 de 3.479%. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes No Remuneradas (41,2%), Cuentas Corrientes Remuneradas (4,6%), Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20 (3,1%) y Depósitos y Certificados a la Vista (0,9%).

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 16.601% y representaron el 41,5% del total de las captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo mostraron un incremento de 38.000% lo que equivale a un saldo final de Bs. 3.523.616 mil, con una participación dentro de las captaciones de 8,1%.

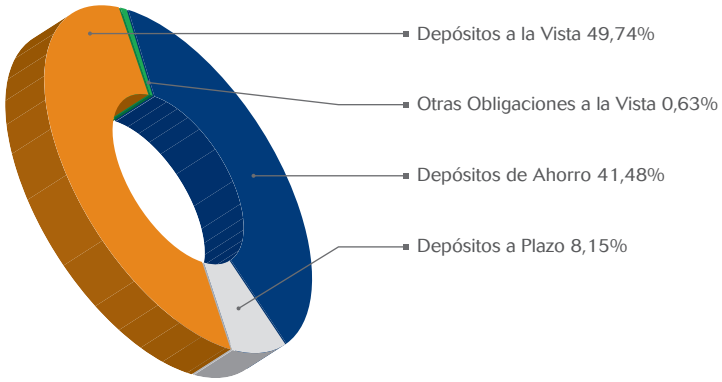
Captaciones del Público Consolidadas (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018	Cuota
Depósitos a la Vista	21.512.798	3.479,4%	49,7%	601.024	81,4%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	17.806.759	3.334,3%	41,2%	518.493	70,2%
Cuentas Corrientes Remuneradas	2.008.560	4.318,8%	4,6%	45.455	6,2%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	1.324.461	9.179,8%	3,1%	14.273	1,9%
Depósitos y Certificados a la Vista	373.018	1.535,8%	0,9%	22.803	3,1%
Otras Obligaciones a la Vista	274.482	1.417,4%	0,6%	18.089	2,4%
Depósitos de Ahorro	17.939.439	16.600,7%	41,5%	107.418	14,5%
Depósitos a Plazo	3.523.616	38.000,0%	8,1%	9.248	1,3%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0%	0%	2.760	0,4%
Captaciones del Público	**43.250.335**	**5.756,2%**		**738.538**	

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras. Dicha cuenta experimentó un incremento de 1.417% en el semestre, para ubicarse en Bs. 274.482 mil (Bs. 18.089 mil en junio 2018).

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Diciembre 2018



Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el segundo semestre de 2018 con un saldo de Bs. 13.454.629 mil, lo que representó un crecimiento de 27.422%, respecto a junio 2018.

Patrimonio Consolidado (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018	Cuota
Capital Social	39	5,4%	0%	37	0,1%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	387	1,7%	0%	381	0,8%
Reservas de Capital	40	5,8%	0%	38	0,1%
Ajustes al Patrimonio	11.024.102	28.584,8%	81,9%	38.432	78,6%
Resultados Acumulados	2.483.491	24.746,7%	18,5%	9.995	20,4%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	(53.431)	-	-0,4%	4	0%
Total Patrimonio	**13.454.629**	**27.422,3%**		**48.886**	

Análisis del Estado de Resultados del Segundo Semestre de 2018

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco presentaron un saldo de Bs. 1.949.140 mil, al cierre de diciembre 2018, lo que significó una expansión de 4.990% (Bs. 38.296 mil en junio 2018).

Los Ingresos por Cartera de Créditos, que aportaron el 81% del crecimiento de los Ingresos Financieros, registraron un incremento de 4.129% respecto a junio 2018, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicaran en Bs. 1.578.823 mil al cierre de diciembre 2018 (Bs. 37.331 mil en junio 2018).

Por otro lado, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un crecimiento de 38.169% y se ubicaron en Bs. 252.633 mil, lo que representó el 13% de los Ingresos Financieros.

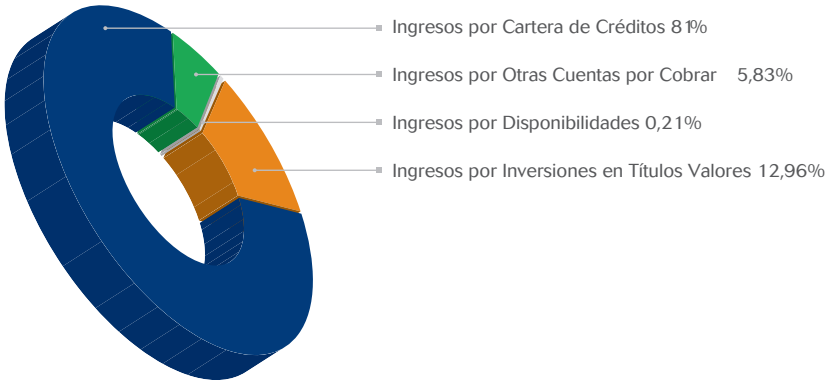
Ingresos Financieros Consolidados (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	1er. Sem. 2018
Ingresos por Disponibilidades	4.075	6.588,5%	61
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	252.633	38.169,3%	660
Ingresos por Cartera de Créditos	1.578.823	4.129,2%	37.331
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	113.609	4.6418%	244
Otros Ingresos Financieros	0	-100%	0
Total Ingresos Financieros	**1.949.140**	**4.989,6%**	**38.296**

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los Ingresos Financieros al cierre de diciembre 2018.

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Diciembre 2018



Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco mostraron un crecimiento de 6.919% en el segundo semestre del año, con un saldo de Bs. 120.053 mil en diciembre 2018 (Bs. 1.710 mil en junio 2018). Dicha variación se explica por el incremento de 6.682% en los Gastos por Captaciones del Público que constituyen el 96,5% de los Gastos Financieros y su saldo al cierre de diciembre 2018 fue de Bs. 115.880 mil.

Por su parte, los Otros Gastos Financieros crecieron 80.913%, registrando un saldo de Bs. 1.450 mil al cierre de diciembre 2018.

Gastos Financieros Consolidados (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	1er. Sem. 2018
Gastos por Captaciones del Público	(115.880)	6.682,2%	(1.709)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(2.723)	0%	(0)
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	0%	(0)
Otros Gastos Financieros	(1.450)	80.913%	(2)
Total Gastos Financieros	**(120.053)**	**6.919,1%**	**(1.710)**

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el segundo semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, que se situó en Bs. 1.829.087 mil al finalizar el mes de diciembre 2018, con una variación 4.899% (Bs. 36.586 mil en junio 2018).

Los Gastos Financieros absorbieron el 6,16% de los Ingresos Financieros generados por la Institución en la segunda mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	1er. Sem. 2018
Ingresos Financieros	1.949.140	4.989,6%	38.296
Gastos Financieros	(120.053)	6.919,1%	(1.710)
Margen Financiero Bruto	**1.829.087**	**4.899,4%**	**36.586**
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	5	260,4%	1
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(529.319)	5.755,3%	(9.040)
Margen Financiero Neto	**1.299.772**	**4.618,3%**	**27.547**

Al tomar en consideración los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos, los cuales presentaron un crecimiento de 260% y 5.755%, respectivamente, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs. 1.299.772 mil.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera se incrementó en 6.369% hasta alcanzar los Bs. 2.024.030 mil al cierre del semestre (Bs. 31.288 mil a junio 2018). Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs. 1.042.605 mil) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs. 318.347 mil).

Comentarios de los Estados Financieros

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación cerraron el semestre con un saldo de Bs. 1.350.755 mil, lo que se traduce en una expansión de 9.396% respecto a junio 2018. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 32,1% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 66,8%; ambas cuentas crecieron 8.319% y 10.191% respectivamente.

Gastos de Transformación Consolidados (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	Cuota	1er. Sem. 2018
Gastos de Personal	(433.270)	8.319%	32,1%	(5.146)
Gastos Generales y Administrativos	(901.696)	10.191%	66,8%	(8.762)
Aportes Fondo de Gtía. de Depósitos	(4.724)	1.539,8%	0,3%	(288)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Inst. Fin.	(11.065)	38.510,6%	0,8%	(29)
Total Gastos de Transformación	**(1.350.755)**	**9.395,8%**	**100,0%**	**(14.225)**

Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta aumentó en 991%, al pasar de Bs. 7.321 mil en junio 2018 a Bs. 79.853 mil al cierre del segundo semestre 2018.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del segundo semestre de 2018, se ubicó en Bs. 2.473.498 mil, lo que significó un crecimiento de 26.132% respecto al primer semestre 2018.

Estado de Resultados Consolidado (Expresado en Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2018	Dic-18 / Jun-18	1er. Sem. 2018
Ingresos Financieros	1.949.140	4.989,6%	38.296
Gastos Financieros	(120.053)	6.919,1%	(1.710)
Margen Financiero Bruto	**1.829.087**	**4.899,4%**	**36.586**
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	5	260,5%	1
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(529.319)	5.755,3%	(9.040)
Margen Financiero Neto	**1.299.772**	**4.618,3%**	**27.547**
Otros Ingresos Operativos	1.042.605	13.018,2%	7.948
Otros Gastos Operativos	(318.347)	7.467,3%	(4.207)
Margen de Intermediación Financiera	**2.024.030**	**6.369%**	**31.288**
Menos			
Gastos de Trasformación	**(1.350.755)**	**9.396%**	**(14.225)**
Margen Operativo Bruto	**673.275**	**3.845,7%**	**17.064**
Ingresos por Bienes Realizables	24.418	153.555,3%	16
Ingresos Operativos Varios	1.719	16.047,3%	11
Gastos por Bienes Realizables	(1.105)	1.144.760%	(0)
Gastos Operativos Varios	(188.033)	56.226,4%	(334)
Margen Operativo Neto	**510.273**	**2.945,3%**	**16.756**
Ingresos Extraordinarios	2.050.085	0%	0
Gastos Extraordinarios	(7.006)	109.420,6%	(6)
Resultado Bruto Antes de Impuesto	**2.553.351**	**15.144,1%**	**16.750**
Impuesto Sobre la Renta	(79.853)	990,8%	(7.321)
Resultado Neto	**2.473.498**	**26.132%**	**9.429**

15 AÑOS

Creciendo con
cada logro

Información Financiera

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	**27.597.775.761**	**301.971.211**	**9.039,2%**
Efectivo	1.265.862.922	2.580.294	48.958,9%
Banco Central de Venezuela	10.584.817.514	260.413.110	3.964,6%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	217.510.340	2.321.400	9.269,8%
Bancos y Corresponsales del Exterior	15.213.685.106	23.354.532	65.042,3%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	334.757.106	13.301.875	2.416,6%
(Provisión para Disponibilidades)	(18.857.227)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**2.311.961.566**	**33.793.687**	**6.741,4%**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	0	83.223	-100%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	202.515.429	258.313	78.299,3%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	16.475.014	27.786.421	-40,7%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	2.089.295.590	3.743.473	55.711,7%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.675.533	1.922.257	91,2%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	(0)	(0)	0%
CARTERA DE CRÉDITOS	**12.855.509.238**	**430.068.082**	**2.889,2%**
Créditos Vigentes	13.121.213.485	438.688.390	2.891%
Créditos Reestructurados	151	219	-30,9%
Créditos Vencidos	52.822	1.969	2.582,1%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	(265.757.220)	(8.622.496)	2.982,1%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**37.988.105**	**834.811**	**4.450,5%**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0,0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	5.843.505	185.732	3.046,2%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	32.409.783	642.454	4.944,7%
Comisiones por Cobrar	61.058	7.536	710,2%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	(326.241)	(911)	35.723,1%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**3.851.096.749**	**6.670.931**	**57.629,5%**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	0	0	0%
Inversiones en Sucursales	3.851.096.749	6.670.931	57.629,5%
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	309	482	-36,0%
BIENES DE USO	757.093.013	7.089.506	10.579,1%
OTROS ACTIVOS	1.709.349.234	12.762.901	13.293,1%
TOTAL DEL ACTIVO	**49.120.773.975**	**793.191.611**	**6.092,8%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA

PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**24.857.043.020**	**694.707.747**	**3.478,1%**
Depósitos a la Vista	21.512.798.300	601.023.860	3.479,4%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	17.806.759.183	518.493.110	3.334,3%
Cuentas Corrientes Remuneradas	2.008.559.501	45.455.313	4.318,8%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	1.324.461.406	14.272.525	9.179,8%
Depósitos y Certificados a la Vista	373.018.210	22.802.912	1.535,8%
Otras Obligaciones a la Vista	274.481.563	18.088.733	1.417,4%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	3.034.215.065	71.127.216	4.165,9%
Depósitos a Plazo	35.548.092	4.467.938	695,6%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**	**0%**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**0**	**0**	**0%**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**179.018**	**31.207**	**473,7%**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	170.230	28.749	492,1%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	8.788	2.458	257,5%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0,0%
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**0**	**0%**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**1.977.273**	**31.165**	**6.244,5%**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	1.977.273	31.165	6.244,5%
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por internediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por Obligaciones subordinadas			
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**10.806.946.100**	**49.535.151**	**21.716,7%**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**	**0%**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**	**0%**
TOTAL DEL PASIVO	**35.666.145.411**	**744.305.270**	**4.691,9%**
Gestión Operativa	0	0	0%
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	**38.919**	**36.919**	**5,4%**
Capital pagado	38.919	36.919	5,4%
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**	**0%**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**387.162**	**380.709**	**1,7%**
RESERVAS DE CAPITAL	**40.191**	**37.997**	**5,8%**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**11.024.102.192**	**38.431.818**	**28.584,8%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.483.491.212**	**9.995.249**	**24.746,7%**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(53.431.112)**	**3.649**	**-**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(0)**	**(0)**	**0%**
TOTAL DEL PATRIMONIO	**13.454.628.564**	**48.886.341**	**27.422,3%**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**49.120.773.975**	**793.191.611**	**6.092,8%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	403.194.132	36.645.582	1.000,3%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	66.280.750	16.697.617	296,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	32.019.150	407.968	7.748,4%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	72.265.665.319	841.972.993	8.482,9%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	178.115.637	16.572.016	974,8%
Cartera Agrícola Acumulada	733.374.261	19.081.386	3.743,4%
Captaciones de Entidades Oficiales	824.041.589	21.342.917	3.761,0%
Microcréditos	48.880.931	1.593.098	2.968,3%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	17.304.331	1.356.069	1.176,1%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	23.653	31.513	-24,9%
Índice de Solvencia Patrimonial	34,13%	11,58%	194,7%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	135.333.568	38.601.963	250,6%

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	**29.519.878.105**	**310.845.101**	**9.396,7%**
Efectivo	1.265.862.922	2.580.294	48.958,9%
Banco Central de Venezuela	10.584.817.514	260.413.110	3.964,6%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	217.510.340	2.321.400	9.269,8%
Bancos y Corresponsales del Exterior	17.135.787.450	32.228.422	53.069,8%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	334.757.106	13.301.875	2.416,6%
(Provisión para Disponibilidades)	(18.857.227)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**9.415.477.192**	**62.112.389**	**15.058,8%**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	0	5.818.848	-100%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	3.762.784.263	12.757.076	29.395,7%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	3.476.192.956	37.720.652	9.115,6%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	2.172.824.440	3.893.556	55.705,6%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.675.533	1.922.257	91,2%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	(0)	(0)	0%
CARTERA DE CRÉDITOS	**20.704.422.060**	**442.202.181**	**4.582,1%**
Créditos Vigentes	24.472.145.397	456.766.516	5.257,7%
Créditos Reestructurados	151	219	-30,9%
Créditos Vencidos	191.028.202	741.865	25.649,7%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	(3.958.751.690)	(15.306.419)	25.763,3%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**477.239.545**	**885.727**	**53.781,1%**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	560.463.496	756.121	74.023,6%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	89.591.619	696.151	12.769,6%
Comisiones por Cobrar	61.058	7.536	710,2%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas	0	24.790	-100%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	(172.876.628)	(598.871)	28.767,1%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**0**	**0**	**0%**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	0	0	0%
Inversiones en Sucursales	0	0	0%
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	**309**	**431.134**	**-99,9%**
BIENES DE USO	**769.766.935**	**7.116.674**	**10.716,4%**
OTROS ACTIVOS	**1.329.234.543**	**12.772.412**	**10.307,1%**
TOTAL DEL ACTIVO	**62.216.018.689**	**836.365.618**	**7.338,9%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR

	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**43.250.335.295**	**738.538.132**	**5.756,2%**
Depósitos a la Vista	21.512.798.300	601.023.860	3.479,4%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	17.806.759.183	518.493.110	3.334,3%
Cuentas Corrientes Remuneradas	2.008.559.501	45.455.313	4.318,8%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	1.324.461.406	14.272.525	9.179,8%
Depósitos y Certificados a la Vista	373.018.210	22.802.912	1.535,8%
Otras Obligaciones a la Vista	274.481.563	18.088.733	1.417,4%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	17.939.439.421	107.417.609	16.600,7%
Depósitos a Plazo	3.523.616.011	9.248.337	38.000%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	2.759.593	-100%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**	**0%**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**0**	**0**	**0%**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**179.018**	**31.207**	**473,7%**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	170.230	28.749	492,1%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	8.788	2.458	257,5%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**0**	**0%**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**16.752.650**	**92.007**	**18.108%**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	16.752.650	92.007	18.108%
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por internediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por Obligaciones subordinadas	0	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**5.494.123.162**	**48.817.931**	**11.154,3%**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**	**0%**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**	**0%**
TOTAL DEL PASIVO	**48.761.390.125**	**787.479.277**	**6.092,1%**
Gestión Operativa	0	0	0%
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	**38.919**	**36.919**	**5,4%**
Capital pagado	38.919	36.919	5,4%
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**	**0%**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**387.162**	**380.709**	**1,7%**
RESERVAS DE CAPITAL	**40.191**	**37.997**	**5,8%**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**11.024.102.192**	**38.431.818**	**28.584,8%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.483.491.212**	**9.995.249**	**24.746,7%**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(53.431.112)**	**3.649**	**-**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(0)**	**(0)**	**0%**
TOTAL DEL PATRIMONIO	**13.454.628.564**	**48.886.341**	**27.422,3%**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**62.216.018.689**	**836.365.618**	**7.338,9%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	403.194.132	37.850.821	965,2%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	66.280.750	16.697.617	296,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	32.019.150	407.968	7.748,4%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	86.528.150.690	854.200.133	9.912,7%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	178.115.637	16.572.016	974,8%
Cartera Agrícola Acumulada	733.374.261	19.081.386	3.743,4%
Captaciones de Entidades Oficiales	824.041.589	21.342.917	3761%
Microcréditos	48.880.931	1.593.098	2.968,3%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	17.304.331	1.356.069	1.176,1%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	23.653	31.513	-24,9%
Índice de Solvencia Patrimonial	34,13%	11,58%	194,7%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	135.333.568	38.601.963	250,6%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
INGRESOS FINANCIEROS	**1.321.456.898**	**37.066.838**	**3.465,1%**
Ingresos por Disponibilidades	80.411	334	23.960,9%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	8.539.740	167.002	5.013,6%
Ingresos por Cartera de Créditos	1.311.191.618	36.898.872	3.453,5%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	1.645.129	628	261.783,8%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales. Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	0	2	-100%
GASTOS FINANCIEROS	**(75.106.197)**	**(1.618.564)**	**4.540,3%**
Gastos por Captaciones del Público	(70.932.856)	(1.616.774)	4.287,3%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(2.723.211)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	(0)	(0)	0%
Otros Gastos Financieros	(1.450.130)	(1.790)	80.901,4%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**1.246.350.701**	**35.448.274**	**3.416%**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	5.118	1.420	260,5%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(276.318.067)	(8.324.200)	3.219,5%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	(257.460.840)	(8.324.200)	2.992,9%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	(18.857.227)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	**970.037.752**	**27.125.494**	**3.476,1%**
Otros Ingresos Operativos	1.691.815.180	9.195.208	18.298,9%
Otros Gastos Operativos	(697.244.406)	(5.169.352)	13.388%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**1.964.608.526**	**31.151.350**	**6.206,7%**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**(1.271.398.309)**	**(14.071.592)**	**8.935,2%**
Gastos de Personal	(405.988.671)	(5.099.271)	7.861,7%
Gastos Generales y Administrativos	(849.620.170)	(8.655.576)	9.715,9%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(4.724.076)	(288.086)	1.59,8%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	(11.065.392)	(28.659)	38.510,6%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**693.210.217**	**17.079.758**	**3.958,7%**
Ingresos por Bienes Realizables	4.134.816	0	0%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	474.446	8.609	5.410,8%
Gastos por Bienes Realizables	(1.105.090)	(97)	1.144.760%
Gastos por Depreciación. Amortización y Desvalorización de Bienes			
Diversos	(0)	(0)	0%
Gastos Operativos Varios	(188.033.440)	(333.828)	56.226,4%
MARGEN OPERATIVO NETO	**508.680.949**	**16.754.442**	**2.936,1%**
Ingresos Extraordinarios	2.050.084.700	0	0%
Gastos Extraordinarios	(7.006.015)	(6.397)	109.420,6%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	**2.551.759.634**	**16.748.045**	**15.136,2%**
Impuesto Sobre la Renta	(78.261.476)	(7.318.844)	969,3%
RESULTADO NETO	**2.473.498.158**	**9.429.201**	**26.132,3%**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	**2.000**	**6.600**	**-69,7%**
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y Empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.473.496.158**	**9.422.601**	**26.150,7%**
Aporte LOSEP	28.405.104	167.561	16.856,3%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
INGRESOS FINANCIEROS	**1.949.139.950**	**38.296.341**	**4.989,6%**
Ingresos por Disponibilidades	4.074.801	60.922	6.588,5%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	252.632.872	660.145	38.169,3%
Ingresos por Cartera de Créditos	1.578.823.089	37.331.046	4.129,2%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	113.609.188	244.226	46.418%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales. Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	0	2	-100%
GASTOS FINANCIEROS	**(120.053.315)**	**(1.710.387)**	**6.919,1%**
Gastos por Captaciones del Público	(115.879.974)	(1.708.597)	6.682,2%
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(2.723.211)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	(0)	(0)	0%
Otros Gastos Financieros	(1.450.130)	(1.790)	80.901,4%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**1.829.086.635**	**36.585.954**	**4.899,4%**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	5.118	1.420	260,5%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(529.319.290)	(9.039.949)	5.755,3%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	(510.462.063)	(9.039.949)	5.546,7%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	(18.857.227)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	**1.299.772.463**	**27.547.425**	**4.618,3%**
Otros Ingresos Operativos	1.042.604.778	7.947.778	13.018,2%
Otros Gastos Operativos	(318.347.254)	(4.206.892)	7.467,3%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR	31 Diciembre 2018	30 Junio 2018	Var. %
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**2.024.029.987**	**31.288.311**	**6.369%**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**(1.350.755.398)**	**(14.224.789)**	**9.395,8%**
Gastos de Personal	(433.269.568)	(5.146.129)	8.319,3%
Gastos Generales y Administrativos	(901.696.362)	(8.761.915)	10.191,1%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(4.724.076)	(288.086)	1.539,8%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	(11.065.392)	(28.659)	38.510,6%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**673.274.589**	**17.063.522**	**3.845,7%**
Ingresos por Bienes Realizables	24.417.732	15.891	153.555,3%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	1.718.880	10.645	16.047,3%
Gastos por Bienes Realizables	(1.105.090)	(97)	1.144.760%
Gastos por Depreciación. Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	(0)	(0)	0%
Gastos Operativos Varios	(188.033.440)	(333.828)	56.226,4%
MARGEN OPERATIVO NETO	**510.272.671**	**16.756.133**	**2.945,3%**
Ingresos Extraordinarios	2.050.084.700	0	0%
Gastos Extraordinarios	(7.006.015)	(6.397)	109.420,6%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	**2.553.351.356**	**16.749.736**	**15.144,1%**
Impuesto Sobre la Renta	(79.853.198)	(7.320.535)	990,8%
RESULTADO NETO	**2.473.498.158**	**9.429.201**	**26.132,3%**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	**2.000**	**6.600**	**-69,7%**
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y Empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	**2.473.496.158**	**9.422.601**	**26.150,7%**
Aporte LOSEP	28.405.104	167.561	16.856,3%

Informe de los Comisarios

Caracas, 22 de febrero de 2019

A los Accionistas y la Junta Directiva del
Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal

Informe sobre los estados financieros
En nuestro carácter de Comisarios Principales del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado los estados financieros adjuntos del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal (el Banco), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2018 y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y las notas explicativas, todo ello adjunto al informe de los contadores públicos independientes del Banco, "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)" de fecha 22 de febrero de 2019, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante del nuestro.

Responsabilidad de la gerencia del Banco por los estados financieros
La gerencia es responsable por la preparación y la presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (la SUDEBAN), así como por el control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de representaciones erróneas significativas, ya sea por error o fraude.

Responsabilidad del contador público independiente
La responsabilidad de los contadores públicos independientes es la de expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aplicables en Venezuela. Estas Normas requieren que cumplan con requerimientos éticos y que planifiquen y ejecuten la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de representaciones erróneas significativas.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y divulgaciones incluidos en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas significativas en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgos, el auditor debe considerar el control interno relevante para que el Banco prepare y presente razonablemente los estados financieros, con el fin de poder diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la presentación razonable de los estados financieros.

Los contadores públicos independientes consideran que la evidencia de auditoría que han obtenido es suficiente y apropiada para sustentar su opinión con salvedad.

Responsabilidades de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre estos estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curazao al 30 de junio de 2018, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)" de fecha 22 de febrero de 2019, anteriormente mencionado.

Bases para una opinión con salvedad

Sobrestimación en inversiones en títulos

Al 31 de diciembre de 2018 la cartera de Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento incluye Bonos Globales de la República Bolivariana de Venezuela con vencimiento en septiembre de 2027, con valor en libros de Bs 1.199 millones (equivalentes a US$1.884.813), las cuales la gerencia del Banco al 30 de junio de 2018 valoró y registró a su valor de mercado. La SUDEBAN, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-20531 de fecha 26 de diciembre de 2018, instruyó que dichas inversiones se deben continuar registrando al valor de mercado. Al 31 de diciembre de 2018 el valor de mercado de dichos títulos valores es de Bs 976 millones (equivalentes a US$1.533.489). Por lo tanto, las inversiones en títulos valores, el patrimonio y el resultado neto del semestre finalizado en esa fecha se encuentren sobrestimados en Bs 224 millones (equivalentes a US$351.324).

Créditos contables no correspondidos en estado de cuenta de disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2018 la cuenta de Bancos y corresponsales en el exterior incluye un registro que disminuye el saldo en libros por Bs 269 millones. Dicho registro no se encuentra incluido, en el respectivo estado de cuenta del banco corresponsal. A la fecha la gerencia del Banco se encuentra analizando dicha partida en conciliación, y hasta tanto no nos sea suministrada la documentación que respalda dicha transacción, no nos es posible anticipar, cualquier efecto, si los hubiese, sobre los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2018.

Opinión con salvedad

En opinión de los contadores públicos independientes, excepto por los efectos y posibles efectos de los asuntos descritos en las bases para una opinión con salvedad, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal al 31 de diciembre de 2018 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas su aprobación.

Párrafo de énfasis

Los contadores públicos independientes sin calificar su opinión, llaman la atención a la Nota 2 de los estados financieros adjuntos, donde se indica que las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN difieren, en ciertos aspectos importantes, de los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Informe de los Comisarios

Otros Asuntos

Con base en la evaluación de la Cartera de Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 31 de diciembre de 2018 presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)", de fecha 22 de febrero de 2019, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Cartera de Créditos de Bs 3.958.751.690 y la correspondiente a Rendimientos por Cobrar de Bs 598.032.591 al 31 de diciembre de 2018, son en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

El Banco mantiene implementado una serie de controles, políticas y procedimientos, con el fin de asegurar el cumplimiento con las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria.

Los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2018, fueron aprobados para su emisión por la Junta Directiva en reunión del día 09 de enero de 2019.

El Banco mantiene un ambiente de control que incluye políticas y procedimientos para la determinación de los riesgos crediticios por cliente y por sector económico. La concentración del riesgo es limitada por el hecho de que los créditos se encuentran en diversos sectores económicos y en gran número de clientes. Al 31 de diciembre de 2018, el Banco no mantiene concentraciones de riesgo importantes en su cartera de créditos, en cuanto a clientes individuales y grupos de empresas relacionadas entre sí, y no mantiene créditos con deudores que individualmente superen el 10% del patrimonio del Banco ni con grupos económicos que superen el 20%, y tampoco mantiene inversiones y créditos que excedan los límites establecidos en la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

El Banco cumple con la normativa de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable.

El Banco, ha implementado los programas de auditoría necesarios, con el fin de acatar las instrucciones contenidas en la Circular No. HSB-200-1155 del 24 de febrero de 2004, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Durante el período examinado no hemos recibido denuncia alguna por parte de ningún 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.

Carlos J. Alfonzo Molina
Comisario Principal
C.P.C. No. 3115

Gordy S. Palmero Luján
Comisario Principal
C.P.C. No. 7202

15 AÑOS

Creciendo con
cada logro

Productos

Productos

Productos Pasivos

Cuenta de Ahorros Tradicional
Cuenta BNC Ahorros Naranja
Cuenta Corriente
Cuenta Corriente Remunerada
Cuentas en Dólares (convenio bancario Nº 20)

Productos Activos

BNC Auto
Crédito Agropecuario
Descuentos en Giros
Microcréditos
Línea y Cupos de Crédito
Créditos al Turismo
Plan Mayor
Arrendamiento Financiero
Factoring
Créditos para Vivienda
Créditos al Sector Manufacturero
Préstamos al Constructor
Fianza y Avales

Productos de Inversión

Depósitos a Plazo
Participaciones
Fideicomiso
Operaciones de Tesorería

Créditos al Consumo

Tarjeta de Débito Maestro
Tarjetas de Crédito
• Visa y Mastercard Classic
• Visa y Mastercard Gold
• Visa y Mastercard Platinum
• Visa Infinite
• Mastercard Black
• Visa BNC & Eurobuilding
• Visa BNC & La Oriental
• Visa Corporativa

15 AÑOS

Creciendo con **cada logro**

Servicios

TU BANCO dondequiera que estés

Servicios

BNC Nómina
Servicios Nacionales
Servicio de Recaudación
Servicio de Depósitos Identificados BNC
Servicio de Depósitos Electrónicos BNC
Pago a Proveedores
Pago Móvil BNC Al Instante P2P (Pago Móvil)
Pin Pad
Domiciliación de Pagos
Órdenes de Pago
Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)
Cheques de Gerencia
Caja Chica Electrónica
Digitalización de Cheques
Pago Móvil BNC Al Instante
APP BNCNET MÓVIL
Pre Registro Persona Jurídica

Servicios Internacionales

Trámites para Compra y Venta de Divisas (Convenio Cambiario N° 38)
Transferencias
Importación y Exportación Cartas de Crédito

Canales de Atención al Cliente

Agencias y Taquillas BNC
Centro de Atención al Cliente
0500-BNC 5000 (262.5000)
Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC
defensorbnc@bnc.com.ve
Unidad de Atención al Cliente BNC
servicliente@bnc.com.ve

Canales Electrónicos

Centro de Atención Telefónica
0500-BNC 5000 (262.5000)
Cajeros Automáticos
BNC Móvil
BNCNET Móvil
BNCNET **www.bnc.com.ve**
Puntos de Venta

Redes Sociales

Twitter: **@bnc_corporativo**
YouTube: **BNC Corporativo**
LinkedIn: **Banco Nacional de Crédito, C.A.**

15 AÑOS

Siguiendo nuestro instinto... **Evolucionar**

Agencias y Taquillas

Agencias y Taquillas

Número de Agencias y Taquillas del BNC por Estados.

Sedes

Principal / Distrito Capital
Avenida Vollmer, Centro Empresarial
Caracas, Torre Sur, Urb. San Bernardino,
Municipio Libertador, Caracas, Distrito Capital.
Teléfono: (58 212) 597.5111
Fax: (58 212) 597.5444

Altamira / Estado Miranda
4ta. Avenida, entre Transversal 3 y Transversal 4, Torre BNC,
Urb. Altamira, Municipio Chacao, Caracas, Estado Miranda.
Teléfono: (58 212) 956.7936 / 7905 - Fax: (58 212) 956.7933

Regional Maracay / Estado Aragua
Avenida J. Casanova Godoy y Universidad, Calle Los Caobos
con Avenida 108, Centro Comercial Platinium, Municipio Girardot,
Maracay, Estado Aragua.
Teléfono: (58 243) 240.0611 - Fax: (58 243) 240.0607

Regional Valencia / Estado Carabobo
Avenida Bolívar Norte con Avenida Camoruco, Nº 125-20,
Municipio Valencia, Valencia, Estado Carabobo.
Teléfonos: (58 241) 820.2011 / 1999 - Fax: (58 241) 820.2085

Regional Centro Occidente / Estado Lara
Av. Lara con Calle Capanaparo, C.C. Capanaparo, P.B. Local N° 1,
Municipio Iribarren, Barquisimeto, Estado Lara.
Teléfonos: (58 251) 254.3922 / 1944 - Fax: (58 251) 255.2325

Regional Maracaibo / Estado Zulia
Calle 74, entre Avenida 3H y 3Y, Edificio 2000,
Municipio Coquivacoa, Maracaibo, Estado Zulia.
Teléfonos: (58 261) 793.4570 / 4630 - Fax: (58 261) 792.5060

Regional Los Andes / Estado Táchira
C.C. Tamá, Segunda Etapa, P.B., Local Nº 33, Urb. Los Pirineos,
Municipio San Cristóbal, San Cristóbal, Estado Táchira.
Teléfonos: (58 276) 355.5907 / 3434 / 5614 / 3395 / 3121

Regional Lechería / Estado Anzoátegui
Avenida Principal de Lechería, cruce con Carrera 5, Centro
Empresarial Bahía Lido, Planta Baja, Lechería, Municipio Diego
Bautista Urbaneja, Estado Anzoátegui.
Teléfono: (58 281) 280.1611 / 1601 / 1609 / 1603 / 1606

Regional Puerto Ordaz Torre Continental / Estado Bolívar
Calle Cuchivero con Av. Guayana, Sector Altavista Norte, Edificio
Torre Continental, Locales 4 y 5, Oficina Nº 9, Municipio Caroní,
Puerto Ordaz, Estado Bolívar.
Teléfono: (58 286) 962.0166 / 5955 / 6055 / 5022

Regional Porlamar - Margarita / Estado Nueva Esparta
Avenida Rómulo Betancourt con Calle Jesús María Suárez,
Municipio Mariño, Porlamar, Estado Nueva Esparta.
Teléfono: (58 295) 400.4111 - Fax: (58 295) 400.4110

Próximas Aperturas 2019

Mudanza
Agencia El Rosal - Estado Miranda

Banco Nacional de Crédito

Donde diste justo en el Banco

RIF Nº J-30984132-7