





Pág.	
5	1. JUNTA DIRECTIVA
9	2. CONVOCATORIA
13	3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
15	• Administración Interna 2015
18	• Principales Aspectos Financieros
19	• Situación Económica y Financiera
19	• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
19	• Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas
19	• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
19	• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
20	• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
20	• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
20	• Objetivos Estratégicos
21	• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
21	• Informe del Auditor Externo
21	• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
21	• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
22	• Otras Informaciones de Interés
22	• Otros Informes
22	• Agradecimientos
23	• Defensor del Cliente y Usuario BNC
24	• Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría
25	• Oficios Recibidos de SUDEBAN
26	• Informe del Auditor Interno
27	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
30	• Tecnología y Seguridad de Datos
33	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
36	• Fideicomiso
38	• Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros
39	• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
43	• Gestión de Calidad de Servicio
44	• Informes Complementarios
48	• Comentarios de los Estados Financieros
55	4. INFORMACIÓN FINANCIERA
57	• Balance General
63	• Estado de Resultados
67	• Patrimonio de los Fideicomisos
67	• Distribución del Resultado Neto
68	• Informe de los Comisarios
71	5. GOBIERNO CORPORATIVO
73	• Gobierno Corporativo
75	• Junta Directiva
79	• Personal Ejecutivo
83	6. PRODUCTOS
87	7. SERVICIOS
93	8. AGENCIAS Y TAQUILLAS
98	• Próximas Aperturas 2015



Junta Directiva





DIRECTORES PRINCIPALES

José María Nogueroles López

Presidente de la Junta Directiva

Jorge Luis Nogueroles García

Presidente Ejecutivo

Anuar Halabi Harb

*Luis Alberto Hineztrosa Pocaterra **

*Nicolás Kozma Solymosy **

*Jaime Puig Miret **

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño **

DIRECTORES SUPLENTE

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá **

*Carmen Leonor Filardo Vargas **

*Alvar Nelson Ortiz Cusnier **

*José Ramón Rotaache Jaureguizar **

*Juan Guillermo Ugueto Otáñez **

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

Luisa M. Vollmer de Reuter

Secretaria de la Junta Directiva

() Directores Externos*

COMISARIOS PRINCIPALES

Carlos J. Alfonzo Molina

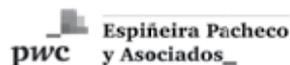
Gordy S. Palmero Luján

COMISARIOS SUPLENTE

Régulo Martínez Barrios

Gisel Rivas Molina

AUDITORES EXTERNOS



Firma miembro de:



BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal

Domicilio: Caracas / Venezuela

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 981.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 3.313.648.026

Total Patrimonio: Bs. 7.863.379.236



Convocatoria





BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 981.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 3.313.648.026

Total Patrimonio: Bs. 7.863.379.236

Rif. No 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 28 de septiembre de 2015, 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 30 de junio de 2015, 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 4 de los Estatutos Sociales
4. Integración de la Junta Directiva
5. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea

Caracas, 24 de agosto de 2015.



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 Reparto de Dividendos, Aumento de Capital, Modificación del Artículo 4 de los Estatutos y Estructuración de la Junta Directiva, estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, en la oficina principal del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas.



Informe Semestral de la Junta Directiva





Comité Ejecutivo

José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva
Jorge Luis Nogueroles García
Presidente Ejecutivo
Anuar Halabi Harb
Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Vicepresidente Ejecutivo de Administración
Soraya Josefina Ríos Regalado
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Persona
Gerardo José Trujillo Alarcón
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Comercial
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistema
Jesús Antonio González Frasser
Vicepresidente Ejecutivo de Producto
Luisa M. Vollmer de Reuter
Secretaria de la Junta Directiva
Francisco José Arocha Castillo
Consultor Jurídico

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Raísa Coromoto Bortone Alcalá **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
José Ramón Rotaache Jaureguizar **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret **
Jeidis Cecilia Llovera Mendoza - Coordinadora

Comité de Administración Integral de Riesgo

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Luis Edgardo Escalante
Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez
Francisco José Arocha Castillo
Juan Francisco Gómez Sosa
Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
Robinson José Mayo Villegas
Carmen Judyth Romero López
Peggy Yanet Díaz Rodríguez
Raísa Coromoto Bortone Alcalá **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret **
Frank Rafael Pérez Millán - Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa

Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Frank Rafael Pérez Millán
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Francisco José Arocha Castillo
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Luis Edgardo Escalante
Jeanette Julieta Arvelo Gómez
Eliseo Antonio Batista Pinto
Juan Francisco Gómez Sosa
José Alexander Díaz Casique
Mariano José Urdaneta Aparcedo
Ivonne del Valle León Castillo
Alberto Enrique Fuenmayor Ferrer
Luisa M. Vollmer de Reuter
Jaime Puig Miret **
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Carmen Judyth Romero López - Coordinadora

Comité de Tecnología

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Jesús Antonio González Frasser
Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
Frank Rafael Pérez Millán
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Luis Edgardo Escalante
Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez
José Alexander Díaz Casique
Mariano José Urdaneta Aparcedo
Luis Francisco Barbieri Croquer
José Ramón Prada Contreras
José Ramón Rotaèche Jaureguizar **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Jaime Puig Miret **
Robinson José Mayo Villegas - Coordinador

Comité de Crédito

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Anuar Halabi Harb
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Jesús Antonio González Frasser
Francisco José Arocha Castillo
Frank Rafael Pérez Millán
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
José Ramón Rotaèche Jaureguizar **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra **
Peggy Yanet Díaz Rodríguez - Coordinadora

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Jesús Antonio González Frasser

Frank Rafael Pérez Millán
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Juan Francisco Gómez Sosa
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Alvar Nelson Ortiz Cusnier **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Eliseo Antonio Batista Pinto - Coordinador

Comité de Activos y Pasivos

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Frank Rafael Pérez Millán
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Luis Edgardo Escalante
Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez
Rebeca Xiomara Abreu Barreto
Francisco José Arocha Castillo
Eliseo Antonio Batista Pinto
Pilar Raíces López
Carlos Fernando Ahumada Alejo
Nancy Carolina Benítez Oca
Alicia Narú Navas Roan
Marilú Carrillo Silva
Carmen Judyth Romero López
Antonio José Key Hernández
Ivonne del Valle León Castillo
Carolina Victoria Puig Bouley
Carla María Bongioanni Rodríguez
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Alvar Nelson Ortiz Cusnier **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Jaime Puig Miret **
Juan Francisco Gómez Sosa - Coordinador

Comité de Compensación Salarial

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterro **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret **

(**) Directores Externos

Principales Aspectos Financieros

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)	2015 1er. Sem.	2014	2013	2012	2011
Balance General					
Activo Total	107.560	72.326	42.537	26.429	15.229
Disponibilidades	30.283	20.463	10.627	5.704	3.805
Inversiones en Títulos Valores Neta	15.137	14.045	10.959	8.051	3.364
Cartera de Crédito Neta	56.846	35.207	19.515	11.683	7.411
Captaciones del Público	97.460	65.679	38.473	24.286	13.772
Depósitos a la Vista	74.558	47.137	27.959 (**)	14.026 (**)	7.000 (**)
Depósitos de Ahorro	18.409	14.313	8.664	4.596	2.313
Depósitos a Plazo	3.295	3.481	991	572	880
Patrimonio Total	7.797	5.371	2.989	1.698	1.122
Estado de Resultados					
Ingresos Financieros	5.538	3.752	3.512	2.282	1.338
Gastos Financieros	1.696	1.275	1.141	691	519
Margen Financiero Bruto	3.842	2.476	2.372	1.591	819
Margen de Intermediación Financiera	3.796	2.539	2.571	1.656	902
Gastos de Transformación	2.505	1.826	1.035	598	370
Resultado Neto	941	652	670	517	208
Indicadores Financieros (%)					
Patrimonio					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	9,40	9,03	9,04	8,36	9,12
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	414,33	402,02	374,89	364,9	362,8
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos					
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	1,98	2,17	1,80	2,63	3,96
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0,02	0,05	0,06	0,18	2,33
Liquidez					
Disponibilidades / Captaciones del Público	30,85	30,85	27,48	23,58	26,86
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	35,71	38,22	42,13	41,55	40,8
Gestión Administrativa					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	6,67	6,3	5,99	5,85	6,84
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	36,21	39,65	40,82	37,92	41,66
Rentabilidad					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	2,16	2,08	2,12	2,66	1,9
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	29,03	28,93	29,9	41,98	23,24
Otros Datos (Unidades)					
Valor en Libros por Acción (Bs.)	7,94	6,09	4,79	3,73	2,96
Número de Acciones en Circulación (Miles)	981.930	881.930	623.930	428.503	345.403
Número de Empleados	3.135	3.124	2.941	2.612	2.068
Número de Agencias y Taquillas *	168	170	159	156	142
Número de Clientes	1.093.476	1.016.832	855.716	687.372	550.626

(*) Incluyendo la Sucursal Curazao
(**) Depósitos en Cuenta Corriente

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta a su consideración el Informe de su gestión correspondiente al primer semestre de 2015, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Espiñeira, Pacheco y Asociados, miembros de PriceWaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

Situación Económica y Financiera

A pesar de que la economía nacional se encuentra transitando una fase contractiva del ciclo económico desde mediados del año pasado, según indican las cifras del Banco Central de Venezuela (-2,3% anual al cierre de septiembre 2014), la cartera de crédito de la Banca Comercial y Universal mostró un crecimiento anualizado de 97,3% al cierre de junio, con respecto a igual período del año anterior, con una morosidad que se ha mantenido baja en 0,42%, lo cual es destacable.

Los activos del BNC han crecido en 90,9% en términos anualizados al cierre de junio. La cartera de crédito resultó ser el componente de mayor expansión en el activo con 125,4%, seguida por las disponibilidades con 92,8% y la cartera de inversiones en títulos valores que creció 11,3%. El crecimiento significativo de la cartera de crédito de la Institución ha sido acompañado por un monitoreo y evaluación continuo del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, lo que ha permitido mantener el índice de morosidad en niveles mínimos, registrando un 0,02% al cierre del primer semestre 2015, muy por debajo del 0,42% registrado por el sistema financiero en su conjunto. En esta línea, el índice de cobertura, medido como la relación entre la provisión de cartera de crédito sobre la cartera vencida y en litigio, se ubicó en 9.966%, nivel significativamente superior al 641% registrado por el sistema financiero. Por su parte, las captaciones del Banco se incrementaron en 90,6% en el mismo período.

La rentabilidad de la entidad medida sobre activos (ROA) y sobre patrimonio (ROE) se ubicó en 2,16% y 29,03%, respectivamente. Mientras que el índice de adecuación patrimonial se mantuvo en 9,40% consolidado con operaciones en la Sucursal de Curazao.

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

En el transcurso del primer semestre del año, la Junta Directiva estuvo al tanto de los informes generados en materia de Administración Integral de Riesgos, basados en las distintas metodologías implementadas para la medición e identificación del riesgo crediticio, de mercado, liquidez, tasas de interés, operaciones y otros riesgos asociados a la actividad bancaria, atendiendo a los requerimientos exigidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

En atención a lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154 Extraordinario de fecha 19 de noviembre de 2014, durante el primer semestre de 2015, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales que de forma individual superaban el 5% del Patrimonio de la Institución. Éstas totalizaron siete (7) operaciones, por un monto que ascendió a la suma de Bs. 4.208,7 millones.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución N° 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 48 a la página 70 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

El Banco en cumplimiento de la normativa vigente que regula la actividad financiera, ha hecho especial énfasis en lo referente a las carteras dirigidas a sectores considerados como prioritarios por el Ejecutivo Nacional (carteras agrícola, hipotecaria, turismo, microcréditos y manufactura).

Informe Semestral de la Junta Directiva

Distribución de las Carteras Dirigidas Junio de 2015

Tipo de Cartera	Cartera + Colocaciones (Millones de Bs.)	% Obtenido	% Requerido
Agrícola	6.760	24,32%	23%
Hipotecario	2.420	6,75%	0%
Manufactura	4.307	12,01%	0%
Microcréditos	1.486	4,14%	3%
Turismo	1.876	6,75%	2%

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Junio de 2015

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Junio 2015		
Actividad	Monto (Bs.)	% Cartera Bruta
Comercios, Restaurantes y Hoteles	21.560.078.729	37,17%
Servicios	17.347.556.361	29,90%
Agricultura y Pesca	6.414.244.647	11,06%
Entidades Financieras	4.366.830.558	7,53%
Industria Manufacturera	4.327.436.738	7,46%
Construcción	1.348.675.093	2,32%
Explotación de Minas y Canteras	1.338.596.257	2,31%
Transporte y Almacén	1.268.238.470	2,19%
Electricidad Gas y Agua	37.780.490	0,07%
Actividades no especificadas	186.855	0%
Total	58.009.624.198	100%

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 23 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el semestre.

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 y Taquillas del BNC 30 de junio de 2015

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Central	53
Capital	52
Zulia-Falcón	21
Centro-Occidente	11
Oriente	10
Guayana	9
Andina	8
Insular	3
Sucursal Curazao	1
Total	168

Distribución de Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2015

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	152
Central	142
Zulia-Falcón	38
Centro-Occidente	38
Oriente	22
Guayana	21
Insular	16
Andina	13
Total	442

Para obtener mayor información sobre la ubicación de las Agencias y Taquillas, se puede ingresar a BNCNET (www.bnc.com.ve), sección "Agencias"; de igual forma en la página 95 se incluye un detalle de las sedes, agencias y taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos del Banco son definidos por la Junta Directiva, en respuesta a un proceso formal de planificación, a partir de su visión y perspectivas del negocio, encuadrado en las realidades del entorno, los avances de la tecnología y la atención a las necesidades de la clientela. Estos objetivos están orientados a la creación de valor, en un ambiente de solidaridad, ética y convivencia laboral,

dando prioridad a los sectores fundamentales de la economía, y teniendo como norte su misión de satisfacer las aspiraciones de sus accionistas, empleados, clientes y las comunidades donde se desenvuelve, actuando siempre con apego a las normas que rigen sus actividades y resultados.

A través de las directrices del plan estratégico y el presupuesto se determinan las metas específicas por cada área y zona geográfica, que son hechas del conocimiento de la estructura de la Institución. Partiendo de estas premisas, se establecen los lineamientos a la administración, y se han implementado las herramientas que permiten la medición de la gestión dirigida al logro de las metas.

La consecución de estos objetivos permite vislumbrar al BNC como un Banco de sólida trayectoria en el país, consolidando una administración responsable y comprometida, con productos y servicios innovadores, y atención personalizada, como factores diferenciadores en el sector financiero.

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

Para sostener su proceso de expansión, el BNC ha participado activamente en el mercado de valores, con las opciones que les permiten las leyes vigentes. Actualmente se encuentra en proceso de autorización por parte de los organismos reguladores, un aumento de capital por Bs.400 millones de valor nominal, que sería colocado a través de la oferta pública de 400 millones de acciones, tal como fue aprobado en la asamblea de accionistas del 25 de marzo de 2015.

El Índice de Adecuación Patrimonial del BNC, al cierre del semestre, fue superior al mínimo establecido por la normativa prudencial promulgada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con un valor de 9,40% consolidado con la Sucursal Curazao. Mientras que al tomar en cuenta el indicador ponderado por riesgo se obtiene como resultado 13,51%.

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 período finalizado el 30 de junio de 2015. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Espiñeira, Pacheco y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho período.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El primer semestre del año se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 2,16%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 29,03%.

Por su parte, la liquidez inmediata cerró en 30,85%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se situó en 35,71%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la Cartera de Crédito sobre la Cartera de Crédito Bruta cerró en 1,98%. Mientras que, el índice de Cartera de Crédito Inmovilizada sobre la Cartera de Crédito Bruta se redujo a 0,02%.

Respecto a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal representan el 6,67% del Activo Productivo Promedio, y el 36,21% de los Ingresos Financieros.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 26 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, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015.

Informe Semestral de la Junta Directiva

Otras Informaciones de Interés

Al cierre del ejercicio, los resultados del Banco reflejan los pagos de contribuciones fiscales y parafiscales, realizados durante el semestre, de acuerdo al siguiente detalle:

Carga Tributaria - Junio 2015 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)	
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	450.897
SUDEBAN	49.034
Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	38.277
SAFONAC (Ley de Comunas)	32.647
FONACIT (LOCTI)	18.779
FONA (LDD)	12.424
Ley del Deporte	9.583
Superintendencia Nacional de Valores	1.473
Total Aportes	613.113
Resultado Bruto Antes de Impuesto	1.172.792
Total Aportes	613.113
% de Aportes sobre Resultados Bruto antes de Imp. y Contrib.	52,28%

Otros Informes

Bajo 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 del período concluido el 30 de junio de 2015.

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 BNC, 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

El objetivo de la Junta Directiva es la consolidación del Banco Nacional de Crédito, BNC, como una entidad bancaria de referencia en el Sistema Financiero Venezolano, caracterizada por su crecimiento, rentabilidad, solvencia, solidez y calidad de servicio, comprometida con el resguardo de los legítimos intereses de sus accionistas, empleados y clientes, bajo las condiciones del entorno, según normas claras y estrictas en cuanto a la ética en el manejo de los negocios y la constancia en el cumplimiento de las normas que regulan su actividad. Es por ello, que su gestión se enfoca en mantener una administración sana y responsable.

En tal sentido, queremos expresar nuestra satisfacción por la labor realizada y los logros obtenidos en el semestre, donde enfrentamos con optimismo los retos que plantea la actividad bancaria a diario. Agradecemos a los accionistas por mantener su confianza en la administración, 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 con su compromiso han permitido alcanzar las metas trazadas. A todos ustedes muchas gracias.

Caracas, 12 de agosto de 2015.

Por la Junta Directiva



José María Nogueroles López
Presidente

Defensor del Cliente y Usuario BNC

En cumplimiento de las "Normas relativas a la protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros", emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Banco Nacional de Crédito instituyó la figura del Defensor del Cliente y Usuario BNC, quien entró en funciones a partir del 03 de enero de 2011.

Esta figura actúa como recurso de última instancia después que la reclamación o queja no hubiera sido atendida por el Banco dentro del plazo legal establecido, o que la Unidad de Atención al Cliente hubiera producido una Resolución que no haya satisfecho de forma plena la solicitud de los clientes. Durante el semestre el Defensor del Cliente y Usuario BNC conoció y dictaminó sobre 899 reclamos, y logró cambiar el estatus al 24% de éstos, lo que generó reintegros por Bs. 3,73 millones a favor de los clientes, que representó el 42% de los montos en reclamación.

En adición a lo anterior, el Defensor en su rol de árbitro y conciliador en situaciones en conflicto, intervino en nueve negociaciones donde se llegaron a acuerdos que beneficiaron al Cliente, y que permitieron la continuidad satisfactoria en su relación de negocios con la Institución.

El origen de las reclamaciones recibidas continúa la misma tendencia de períodos anteriores, donde la mayoría del número de casos procesados se concentra en operaciones relacionadas al uso de Tarjetas de Débito y/o Crédito en Cajeros Automáticos y en Puntos de Venta. Del total de casos recibidos por el Defensor en el semestre, un 96% estuvo referido a este tipo de operatoria. El número de reclamaciones derivadas de fraudes por cheques apenas alcanza un 3% del total, y se considera marginal el número de reclamos por distintas operaciones de taquilla.

A pesar de la implementación de medidas de seguridad en los canales electrónicos, de las recomendaciones dadas a la clientela en el uso de sus tarjetas, y de las alertas efectuadas a través de la página Web del Banco, y colocadas en el propio cajero, el fraude "cambiao", sustitución fraudulenta de la Tarjeta de Débito, continúa impactando a nuestros tarjetahabientes.

En el semestre se conocieron 91 clientes afectados por este tipo de fraude con pérdidas de Bs. 1,71 millones; una vez analizado y revisado cada reclamo, el Defensor dio la procedencia a 35 casos y reintegró un aproximado de 43% del total. A los fines de minimizar esta operatoria, en todas las notificaciones se recuerda a los clientes no aceptar ayuda de terceros cuando realizan operaciones en cajeros automáticos, no perder de vista la tarjeta cuando realizan operaciones de consumo en los comercios y sobre todo no compartir clave ni datos de seguridad con nadie; así mismo, se invita a los clientes a solicitar su afiliación al Sistema BNC Móvil con el fin de estar informados de sus operaciones de manera constante.

En cumplimiento con las normas emitidas por SUDEBAN, el Defensor en conjunto con las diversas áreas involucradas han impulsado un plan de formación dirigido a la Red de Agencias y Servicios Centrales para la mejora de la Calidad de Servicio al Cliente, tanto interno como externo. Se continúa con charlas informativas a los nuevos ingresos y video conferencias para la actualización y recordatorio de la normativa relativa a la protección de los usuarios y clientes de los Servicios Financieros, que incluye la atención de quejas y reclamos dentro del plazo legal de 20 días continuos y la obligatoriedad de dar información clara y precisa de los resultados a los clientes; igualmente, se realizan esfuerzos para reforzar en toda la plantilla los principios básicos de atención personal y telefónica de clientes y usuarios.

Durante el semestre, el Banco hizo énfasis en la formación del personal del Call Center con cursos presenciales dirigidos no sólo a lograr la excelencia en la atención telefónica sino también a reforzar el conocimiento de los distintos productos ofrecidos por la Institución de manera de lograr un servicio telefónico integral.

El BNC trabaja de forma continua en la actualización de los procedimientos internos referentes a la Protección al Cliente y Usuario Bancario no sólo en gestión de reclamos y solución de quejas, sino también en la adecuación de las agencias para la correcta atención de personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas.

Por otra parte, se mantiene actualizada la información de los servicios y actuación del Defensor y de la Unidad de Atención al Cliente, tanto en la página Web como mediante la distribución a todas las agencias del material impreso correspondiente, y de avisos colocados en las carteleras de las agencias.

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

El presente informe tiene como finalidad cumplir con lo requerido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en el Oficio SIB-II-CCSB-09029 de fecha 25 de marzo de 2014, que requiere que en las memorias semestrales se remita el informe auditado de los reclamos que presenten los clientes en 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

Revisión de la base de datos contentiva de los reclamos recibidos y procesados por distintas áreas del Banco: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria, Unidad de Atención al Cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, para el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2015. A continuación se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco, durante el semestre:

	Nº de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el 1er. Semestre de 2015	12.730	41.901.193,64

Al 30 de junio de 2015, los reclamos recibidos por el Banco, fueron atendidos y resueltos en un 99,98% en el tiempo reglamentario por las áreas de: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria y/o la Unidad de Atención al Cliente.

El total de reclamos revisados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, durante el semestre, asciende a ochocientos noventa y nueve (899) reclamos, que representa un 7,1% del total del período, los cuales fueron atendidos en un 99,89% dentro del tiempo establecido.

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

La página Web del Banco, la Red de Agencias, el correo electrónico de la Unidad de Atención al Cliente (servicliente@bnc.com.ve), el del Defensor del Cliente y Usuario Bancario (defensorbnc@bnc.com.ve), la cuenta oficial de Twitter [@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo), son medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre servicios prestados por la Institución.

Conclusión

Con base a los resultados obtenidos durante la ejecución de las pruebas de auditoría que consideramos necesarias para evaluar los procesos realizados por 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 del Banco, 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 a los veintiún (21) días del mes de julio de 2015.

Atentamente,

Jeidis Llovera Mendoza
Auditoría Interna

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 de carácter general, a continuación, se detalla el listado de los Oficios y Circulares más importantes recibidos por la Institución durante el primer semestre de 2015.

Fecha	Breve Descripción
13-ene-15	SIB-II-GGIR-GRT-00920: Evaluación del plan de trabajo, Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico de Agosto 2014
23-ene-15	SIB-II-CCSB-02445: Resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicios Bancarios durante los meses de Octubre y Noviembre de 2014
30-ene-15	SIB-II-GGIR-GRT-03371: Requerimiento de Informe de Auditoría Interna de Sistemas, sobre resultados de pruebas de funcionamiento del Centro Alterno de Procesamiento de Datos
10-feb-15	SIB-II-GGIR-GSRB-04553: Informe Especial correspondiente al primer semestre 2014
04-mar-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-07236: Cronograma de planificación del inventario de los activos fijos; así como, el informe contentivo de los resultados que se generen una vez culminada la toma física
12-mar-15	SIB-II-CCD-08285: Recaudos - Asamblea Ordinaria de Accionistas
17-mar-15	SIB-II-CCSB-08803: Instruye sobre el Informe de la Unidad de Atención del Cliente y Usuario Bancario
23-mar-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09692: Recaudos Asamblea Ordinaria de Accionistas 25.03.2015
24-mar-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09791: Recaudos Asamblea Extraordinaria de Accionistas 25.03.2015
23-mar-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09557: Pronunciamiento sobre aportes voluntarios de los accionistas, según Superintendencia Nacional de Valores, Oficio DSNV/CJU/2190/2015 12.02.2015
31-mar-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-10696: Resultados de Inspección General con corte al 31.07.2014 y Acta de Notificación de Resultados de evaluación a los Sistemas de Administración de Riesgo
08-abr-15	SIB-II-GGR-GA-11285: Autorización aumento de capital - Asamblea Extraordinaria 26.03.2014
13-abr-15	SIB-II-GGIR-GSRB-11716: Observaciones Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y del memorando de Control Interno contable y eficiencia administrativa de los estados financieros auditados al 31.12.2014
15-abr-15	SIB-II-GGIR-GRT-12022: Prórroga hasta el 30.06.2015 para culminar el "Proyecto de Instalación de un Centro Alterno de Procesamiento de Datos"
23-abr-15	SIB-II-GGIR-GRT-13025: Consideraciones sobre la respuesta al Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico Agosto 2014
28-abr-15	SIB-II-GGIR-GRT-13449: Cumplimiento de Normas sobre uso de Banca Electrónica
08-may-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-14700: Registro contable de los aportes voluntarios en forma anticipada en la subcuenta 331.00 "Aportes patrimoniales no capitalizados"
14-may-15	SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-15397: Observaciones sobre respuestas a los Oficios SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-43635, SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32585 y SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41188
21-may-15	SIB-II-GGR-GA-16251: No objeción a nombramientos de Asamblea Ordinaria 03.2015
02-jun-15	SIB-II-GGIR-GSRB-17999: Consideraciones al Informe Especial de los Estados Financieros Auditados correspondiente al primer semestre 2014
12-jun-15	SIB-II-GGR-GA-19067: Requerimientos para solicitud de autorización de apertura de oficina de representación en Colombia
16-jun-15	SIB-II-GGR-GA-19530: Autorización de aumento de capital, Asamblea Ordinaria 24.09.2014
22-jun-15	SIB-II-GGIR-GSRB-20213: Observaciones al Informe Especial al 31.12.2014, cumplimiento de Resolución N° 136.03 sobre Administración Integral de Riesgos

Señores

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

En cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 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., (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, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015.

Durante el período antes señalado, 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 2015, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 15 de enero de 2015, fue elaborado de acuerdo a las Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y con las mejores prácticas y estándares internacionales, en 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 Instituciones del Sector Bancario (la "Superintendencia"). Al 30 de junio de 2015, se culminaron de forma satisfactoria las actividades planificadas, destacándose:

- Revisiones a 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. 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
- Dando cumplimiento a lo establecido en los Artículos 70 y 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, Auditoría Interna ejecutó el Programa Anual de Evaluación y Control del año 2015, y en función de esta revisión se remitió al Oficial de Cumplimiento y a la Junta Directiva, el informe contentivo de los resultados de las evaluaciones realizadas. En función de la naturaleza, el alcance y pruebas selectivas aplicadas, se concluye que el Banco ha adoptado mecanismos de control interno que permiten asegurar de forma razonable la eficacia de los procesos que coadyuvan a controlar y detectar operaciones que se presuman pueden estar relacionadas con la LC y FT
- Al cierre de cada mes se realizaron análisis de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la Superintendencia y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial. Durante el semestre se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las Leyes vigentes
- En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la Superintendencia en sus distintas inspecciones, el Banco ha dado las explicaciones que ha considerado procedentes, y en los seguimientos realizados hemos constatado que las áreas responsables trabajan en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador.

Caracas, 15 de julio de 2015.

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

Durante el semestre, la Gerencia de Administración Integral de Riesgos prosiguió con su plan de mejora continua y adecuación a las mejores prácticas. El Banco Nacional de Crédito se mantiene enfocado en fomentar y fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de la Organización, a través del adiestramiento permanente de su personal en la materia, la optimización continua de sus procesos, la definición de políticas e introducción de nuevas metodologías y herramientas de medición, control y mitigación de los riesgos asociados a la actividad financiera, todo ello enmarcado en los valores corporativos y atendiendo a los lineamientos definidos por la Junta Directiva.

Conscientes de que una adecuada administración de riesgos es soporte fundamental para apuntalar el crecimiento futuro de la Institución, el Banco ha actualizado y desarrollado un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos, acordes a los lineamientos establecidos en la legislación vigente y enmarcadas dentro de las mejores prácticas internacionales, cuyo objetivo es precisamente optimizar la gestión del riesgo, como mecanismo para el logro de un desempeño cada vez más eficiente, de cara a nuestros clientes y accionistas, constituyéndose en una pieza fundamental en la estrategia competitiva de la entidad.

Riesgo de Crédito

En materia de administración de riesgo, el monitoreo y evaluación continuos del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, ha permitido mantener el índice de morosidad en niveles mínimos, registrando un 0,02% al cierre del primer semestre 2015 (0,05% a diciembre 2014; 0,07% en junio 2014; 0,06% diciembre 2013; 0,18% junio 2013), muy por debajo del 0,42% registrado por el sistema financiero en su conjunto. En esta línea, el índice de cobertura, medido como la relación entre la provisión de cartera de crédito sobre la cartera vencida y en litigio, se ubicó en un 9.966% (4.618% en diciembre 2014; 3.126% en junio 2014; 3.045% al cierre del año 2013; 1.267% en junio 2013), nivel considerablemente superior al registrado por el sistema financiero (641%).

Durante el semestre, se continuó el proceso de mejora y automatización de los modelos de otorgamiento para Tarjetas de Crédito, créditos para vehículos y personales, en la búsqueda de fortalecer y agilizar el proceso decisorio, basado en una evaluación homogénea para el perfil de clientes de estos segmentos, así como de la reducción en los tiempos de respuesta.

En lo que respecta a la gestión de cobranza, el mantenimiento de excelentes niveles en los índices de calidad de cartera, aunado a un muy bajo nivel de castigos, hablan de la efectividad en la recuperación de los créditos otorgados.

Como parte de la gestión del Riesgo de Crédito, la Institución mantiene un seguimiento continuo del riesgo de concentración, mediante el análisis de la cartera, la revisión de los límites de exposición y la definición de políticas en la materia.

Concentración por Actividad Económica

Una vez atendidos los requerimientos que impone el cumplimiento de las Carteras Dirigidas (Actividad Agrícola, de Construcción y Adquisición de Viviendas, Turismo, Microcréditos e Industria Manufacturera), el resto de los créditos otorgados por el Banco ha sido dirigido básicamente a los sectores de Servicios, Comercios, Restaurantes y Hoteles, en donde se concentra alrededor del 58,6% del total de la cartera.

Riesgo de Mercado

La materialización de situaciones adversas e inesperadas en el mercado puede afectar, tanto el valor de los instrumentos que conforman el portafolio de inversiones de las Instituciones Financieras (Riesgo de Precio), como su disponibilidad para atender compromisos de corto plazo (Riesgo de Liquidez), incrementando la probabilidad de generación de pérdidas. Estos dos aspectos, conforman la esencia del Riesgo de Mercado y Liquidez respectivamente.

En un entorno económico tan dinámico como el actual, el monitoreo diario de los factores que inciden sobre el comportamiento del mercado y su impacto sobre el perfil de riesgo de la Institución, precisa de herramientas igualmente dinámicas, capaces de generar alertas tempranas, que permitan

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

a las unidades tomadoras de riesgo de la Tesorería y la Institución en general, decidir oportunamente el curso de acción a seguir ante la aparición de señales que pudieran implicar la materialización de pérdidas.

Ante estas condiciones, el Banco Nacional de Crédito continúa avanzando en la introducción de mejoras en su plataforma tecnológica y modelos de evaluación, que faciliten la aplicación diaria de las metodologías de medición del Riesgo de Mercado, como el cálculo del Valor en Riesgo de la Cartera de Inversiones (VaR) y Valor en Riesgo Complementario (C-VaR), determinación de Brechas de Liquidez y Re-precio en el Balance de la Institución, modelos dinámicos de evaluación de Sensibilidad del Margen Financiero ante cambios en los niveles de tasas de interés, así como otra serie de medidas e índices complementarios, que coadyuven a gestionar eficientemente el Riesgo y la toma oportuna de decisiones, tanto en condiciones normales de mercado, como en escenarios de estrés.

Riesgo de Liquidez

Consiste básicamente, en la posibilidad de incumplir el reembolso de fondos o activos financieros de manera oportuna a un cliente o contraparte del mercado, por parte de una institución financiera.

Bajo esta consideración, la administración y medición del Riesgo de Liquidez en el Banco Nacional de Crédito constituye una prioridad dentro de la gestión de la Organización. En este sentido, la primera responsabilidad sobre este riesgo descansa en la Tesorería, la cual opera alineada a los parámetros definidos en las políticas de liquidez aprobadas por la Junta Directiva, a través de los Comités de Riesgos y de Activos y Pasivos.

El Comité de Activos y Pasivos se reúne con frecuencia semanal, y es la instancia responsable de decidir todo lo relacionado a las estrategias de manejo de liquidez, tasas de interés y estructura de balance de la Institución.

Para ello, en éste se presentan el nivel y las tendencias registradas por los principales factores que inciden sobre la liquidez de la Institución, medidos a través de modelos, cuyo objetivo es optimizar la gestión de activos y pasivos (análisis de disponibilidades y activos de fácil convertibilidad en efectivo, volatilidad de los fondos, estudios de BackTesting, brechas de liquidez, niveles de los indicadores de liquidez, evolución de los principales rubros de balance, niveles de tasas de interés en el mercado y cambios en el margen financiero, entre otros), todo lo cual permite a la Institución reaccionar oportunamente ante situaciones adversas.

Al igual que en el caso del Riesgo de Mercado, el Banco Nacional de Crédito continúa avanzando en mejorar la infraestructura tecnológica, soporte de los sistemas de gestión del riesgo, lo cual ha facilitado la aplicación de metodologías complementarias de medición de los distintos Riesgos Financieros.

Riesgo Operacional

La adecuada gestión del Riesgo Operacional es, al igual que en el caso de los Riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez y Tasas de Interés, un elemento fundamental para el alcance de los objetivos de la Organización.

En este caso, el foco es el análisis de situaciones, internas y externas, cuantitativas y cualitativas, que pudieran constituirse en fuente de pérdidas, abordadas desde una perspectiva de prevención y atención oportunas, estableciendo controles y correctivos que permitan mitigar los riesgos potenciales inherentes a cada situación. El análisis de los incidentes registrados, permite identificar áreas y procesos de alto impacto en la Institución de una manera estructurada.

Durante el semestre, se continuó trabajando en la evaluación y re-diseño de los procesos críticos del BNC, ordenados en función de su impacto en términos de materialidad, afectación de la relación con el cliente y frecuencia histórica de ocurrencia, identificándose y evaluándose los riesgos operacionales asociados a estos procesos críticos; a partir de lo cual se ha generado información valiosa para la toma de decisiones. En este sentido, el desarrollo del "Análisis de Impacto en el Negocio" (BIA), ha aportado elementos importantes en el establecimiento de prioridades, que serán utilizados como insumo en la actualización de los "Planes de Continuidad de Negocios" prevista para el segundo semestre de este año.

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

Como se ha establecido, la sensibilización del personal en materia de Riesgo Operacional, es una tarea fundamental para alcanzar el éxito en la prevención y mitigación de riesgos. En este caso, durante el semestre se sostuvo el alcance y frecuencia de las jornadas de capacitación de todo el personal de nuevo ingreso, mientras que en paralelo, se desarrolló la plataforma para el adiestramiento en línea "Introducción a la Administración Integral de Riesgo", a objeto de afianzar la cultura de riesgo en toda la Institución.

Carteras Dirigidas

De acuerdo al marco regulatorio que rige las operaciones de intermediación financiera, los bancos están obligados a dirigir un porcentaje importante de sus carteras de crédito a los sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional: hipotecario, agrícola, manufactura, turismo y microempresas. En este contexto y como parte de su política, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para lograr el cumplimiento de la norma. Como resultado, al cierre del semestre, los préstamos destinados a estos sectores constituyen el 30,84% de la Cartera de Crédito Bruta del Banco (29,97% a diciembre 2014), 33,71% al incluir la inversión en Bonos Agrícolas, Bonos del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción y acciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (SOGATUR), imputables a estas carteras.

Es importante resaltar que, excepto por el sector hipotecario, el nivel de cumplimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en la regulación, fue incluso superado, cumpliendo de forma global las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

Tecnología y Seguridad de Datos

Durante el semestre, las funciones de las áreas técnicas del BNC (Tecnología y Seguridad de Datos) se desarrollaron en cuatro segmentos de actividad:

- Atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones impuestas por los Entes Reguladores
- Desarrollo de Nuevos Servicios
- Automatización de Procesos
- Reforzamiento de los equipos de Procesamiento de Datos

Así mismo, el área apoya la gestión tanto de las unidades de negocios, como las de control del Banco, para lograr una gestión coordinada alineada con la estrategia corporativa para alcanzar los objetivos definidos por la administración.

1. Cumplimiento de las Normativas, Requerimientos y Solicitudes de los Entes Reguladores (SUDEBAN, BCV, etc.)

La atención a las respuestas oportunas y completas a estos requerimientos, una vez más, fue la actividad que tomó el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de las solicitudes atendidas, los temas que más destacan son los referidos al desarrollo y actualización de las aplicaciones de Banca Electrónica, Sistema de Información Financiera (SIF), y el desarrollo del nuevo Sistema Marginal de Divisas, SIMADI.

Sistema de Información Financiera (SIF): La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) exigió la modificación de los Átomos (AT) que conforman el Grupo Contable P. Las transmisiones se han realizado de forma exitosa con regularidad de acuerdo a la normativa legal vigente, que regula el envío de los Átomos (AT) al Ente Regulador.

Proceso de asignación de divisas: Para lograr la adaptación del Banco al nuevo esquema cambiario denominado Sistema Marginal de Divisas (SIMADI), diseñado por el Banco Central de Venezuela (BCV), dirigido a personas naturales y jurídicas, la Institución ejecutó los desarrollos necesarios, los cuales han sido objeto de revisión y conformidad por parte del BCV y de SUDEBAN, con motivo de las visitas de inspección realizadas.

Puesta en funcionamiento del Centro de Procesamiento Alterno de Datos (CPDA): Anticipándose a los requerimientos de SUDEBAN, el Banco ha trabajado con sus propios recursos tecnológicos, desde hace más de 4 años, en el diseño y establecimiento de un Centro de Procesamiento de Datos Alterno que al cierre del semestre, se encuentra operativo. A tal efecto, se realizaron con éxito las pruebas de rigor, lo cual permite al BNC contar con un Centro Alterno que cumple con estándares internacionales de infraestructura, y puede ser catalogado como el más moderno de Venezuela.

Reuniones del 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. A su vez, a través del Comité se aprobaron los Manuales, Circulares y Directrices que fueron publicados durante el semestre, y se hicieron y aprobaron las respectivas presentaciones ante la Junta Directiva.

Actualizaciones al Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas: A través del Sistema CETYS, que SUDEBAN desarrolló para sustituir el Cuestionario Cuatrimestral (Físico); se debe mencionar que hasta la fecha no se recibieron objeciones respecto a la información presentada por el Banco a las autoridades, a través de ninguno de los formatos.

Normas Internacionales: Es importante resaltar dentro de los procesos de certificaciones iniciados por el BNC, los desarrollos realizados para dar cumplimiento a la normativa denominada FATCA, promulgada por el gobierno de los Estados Unidos, pero con aplicación fuera de sus fronteras. Si bien es cierto que estas regulaciones, y las obligaciones que imponen a la banca, no son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del sector bancario en Venezuela, de hecho constituyen una condición indispensable para realizar operaciones en moneda extranjera y poder mantener el apoyo otorgado a los clientes que participan en operaciones de comercio internacional. El Banco pudo implementar las certificaciones de manera oportuna en los lapsos establecidos en dicha normativa.

Adecuación de los programas de Intercambio de Transacciones con la franquicia Master Card para el procesamiento en la adquisición de la tecnología Chip en Tarjetas de Débito y Crédito.

Tecnología y Seguridad de Datos

2. Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios y Constantes Mejoras a los Existentes

El BNC dedica significativos esfuerzos a los desarrollos y aplicaciones dirigidos a proponer y suministrar opciones diferentes e innovadoras para atender a su clientela, a través de la automatización de procesos, así como a la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. En algunos casos, el Banco primero diseña y desarrolla soluciones para satisfacer las necesidades de un cliente específico, que podrán ser utilizadas luego para extender y profundizar la distribución, o permitir el acceso general al producto o servicio, una vez superadas de forma exitosa las pruebas. Tal es el caso de la Recaudación para Empresas de Distribución, aplicación que permite al BNC ofrecer dentro de su línea de productos y servicios un Software de recaudación para empresas de comercialización de productos de consumo masivo.

Durante este semestre se implementó la nueva imagen del portal Web del BNC, que fue desarrollado bajo tecnología de control de contenido, lo cual le proporciona mayor flexibilidad para la publicación de la información, así como permitir una navegación más dinámica y amigable para los usuarios.

Como parte de la estrategia de negocios, el Banco incluyó dentro de su portafolio de productos y servicios, nuevas aplicaciones orientadas a:

- Desarrollo de un sistema para el manejo de los Puntos de Ventas y Cajeros Automáticos
- Desarrollo de un sistema para el procesamiento propio de Tarjetas de Crédito y Débito
- Créditos Personales y Créditos Nómina
- Convenios para la prestación de servicios en el beneficio de Ticket alimentación

3. Automatización de Procesos, y Mejoras Continuas

Como tercera vertiente de la gestión de Tecnología y Sistemas, se realizaron acciones para automatizar procesos y realizar mejoras para la toma de decisiones, en especial en materia de crédito. Cabe destacar, el desarrollo realizado en el sistema de WorkFlow que permite hacer más eficientes y oportunos los procesos crediticios. De igual forma, con la incorporación de una herramienta de Scoring, para ser aplicada en el proceso de evaluación y autorización de Tarjetas de Crédito, se han logrado agilizar y sistematizar las aprobaciones mediante la aplicación de criterios objetivos y homogéneos, con la correspondiente disminución de los tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes.

Dentro de la línea de automatización se realizaron mejoras al cuadro contable de ATMs, lo cual permitirá llevar un mejor control y seguimiento de las cargas y descargas de efectivo; así como dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), y los Auditores Externos.

Se realizó un desarrollo para automatizar el proceso de prórrogas de los instrumentos crediticios, lo cual permite reducir los tiempos de procesos en la generación de nuevos documentos de crédito, así como la disminución de errores operativos.

Dando continuidad al proceso de actualizaciones, se migró a la versión 6 el Sistema Occam, software que es utilizado por la Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

4. Reforzamiento de los Equipos de Procesamientos de Datos

Durante el semestre, como consecuencia del significativo crecimiento de las operaciones por los diferentes canales de atención al cliente (Red de Agencias, Cajeros Automáticos, Puntos de Venta, página Web), así como la entrada en funcionamiento del Centro de Procesamiento de Datos Alterno, se ha determinado la necesidad de impulsar la adquisición, renovación y sustitución de varios equipos de procesamiento de datos para mantener la excelencia en el servicio, y la alta disponibilidad de la plataforma tecnológica del Banco. En tal sentido, se instaló un nuevo AS/400 Power 8 de mayor capacidad que permitirá soportar la expansión de la Organización. Así mismo, se realizaron ampliaciones en el hardware donde se ejecutan las aplicaciones del BNCNET (Internet Banking), lo cual requirió una importante inversión de tiempo y recurso humano.

Es importante destacar el Proyecto de Modernización en el Área de Telecomunicaciones que en la actualidad se encuentra en proceso de desarrollo, lo que le permitirá al BNC mejorar los tiempos de

Tecnología y Seguridad de Datos

servicio en los diferentes canales de Atención al Cliente, así como soportar los nuevos desarrollos que requiere la Institución.

El Área de Seguridad de Datos ha realizado una labor de actualización de todos los componentes que permitan operar bajo una plataforma segura, entre ellos resalta la actualización del hardware destinado para el Firewall, como, la actualización permanente de las estaciones de trabajo con un sistema de Antivirus.

Las áreas tecnológicas tienen como misión mantener una actitud proactiva y atención constante dirigida a garantizar la continuidad de las operaciones del Banco, con seguridad, confidencialidad y eficiencia, para apoyar la gestión de negocios y la satisfacción de los requerimientos de las autoridades.

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 y medidas de administración de los riesgos de LC/FT indicadas en la Resolución N° 119-10 y demás normas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), inclusive las contenidas en las Circulares referentes al Sistema Marginal de Divisas (SIMADI) y Convenios Cambiarios suscritos por el Banco Central de Venezuela (BCV). Todo lo anterior, en concordancia con las mejores prácticas, estándares y regulaciones internacionales.

Sistema Integral de Administración de Riesgo

La estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) del BNC está integrada por la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento (ODC), el Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (CPC LC/FT), la Unidad de Prevención y Control LC/FT (UPCLC/FT), y los Responsables de Cumplimiento designados por la Junta Directiva. Con el propósito de alcanzar una mayor coordinación de sus funciones con el resto de las áreas de negocios, administrativas y operativas del Banco, la Unidad ha contado con el apoyo de todas las áreas o unidades que de alguna manera participan en el proceso de mitigar los diversos tipos de riesgo a los cuales está expuesta la Institución, para evitar que pudiera verse involucrada 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 legales y normativos 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 aprobó:

1. Los Informes periódicos elaborados por el Oficial de Cumplimiento
2. La designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento" para cada una de las áreas sensibles de riesgo en materia de LC/FT, así como la desincorporación de aquellos que ya no laboran en el BNC
3. Actualización del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la estructura organizacional

Plan Operativo Anual 2015

Programa Anual de Adiestramiento. Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, se cumplieron satisfactoriamente durante el semestre. En este sentido, se efectuaron los talleres de adiestramiento, enmarcados dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigente, entre ellas: la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, Ley Orgánica de Drogas; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo; Ley de Instituciones del Sector Bancario; la Ley de Personas con Discapacidad, Resolución N° 119-10 "Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras", la Resolución N° 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros", Resolución N° 136-03 "Normas para la Adecuada Administración Integral de Riesgo"; y la Resolución N° 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".

Dichas actividades estuvieron dirigidas a todo el personal del Banco, sus Directores y principales contratistas, a nivel nacional, entre ellas:

Actividad	N°
Taller de actualización mediante la herramienta E-Learning	829
Talleres de Inducción al personal de Nuevos Ingresos	331
Talleres de reforzamiento y actualización a promotores	151
Talleres dirigidos a los Responsables de Cumplimiento	132
Conferencia a la Junta Directiva	14
Asistencia a Eventos Nacionales e Internacionales	9
Capacitación especializada para el ODC, CPC LC/FT y UPCLC/FT	8
Capacitación especializada para el personal de la Sucursal Curacao	2
Total personal capacitado durante el primer semestre de 2015	1.476

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El Oficial de Cumplimiento, miembros del CPC LC/FT y de la UPCLC/FT, asistieron a las siguientes actividades de capacitación:

- GE 0100: Técnicas Fundamentales para el uso efectivo de ACL, dictada por el Grupo ENIAC
- La Lucha Contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo. “Una Visión Estratégica”, dictado por Francisco Odreman & Asociados, S.C.
- Programa Avanzado Intensivo en Prevención de Legitimación de Capitales y Auditoría de Cumplimiento, dictado por IDAEP
- XI Conferencia Internacional Antilavado de Dinero Contra el Riesgo y el Fraude, dictado por IDAEP
- 15th Annual FIFA Anti Money Laundering Compliance Conference

Cumplimiento de las Normas

1. Se atendieron las Visitas de Inspección Especial de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) de SUDEBAN, dirigidas a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N° 119-10 y los Convenios suscritos por el Banco Central de Venezuela (BCV), en materia cambiaria (SIMADI), la Superintendencia formuló sus observaciones donde se notifica al Banco un 100% de cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente” a través de seis (6) Oficios
2. Se atendió la Visita de Inspección General de la UNIF de SUDEBAN, dirigida a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N° 119-10 y de la política “Conozca a su Cliente”. Al respecto, se recibió el Oficio SIB-DSB-UNIF-17433 de fecha 29 de mayo de 2015, contentivo de los resultados, el cual conoció la Junta Directiva de forma oportuna
3. Se atendió la Visita de Inspección Especial de la UNIF de SUDEBAN, dirigida a la evaluación del cumplimiento y conocimiento de la Resolución N° 119-10 en la Red de Agencias. Al respecto, se recibió el Oficio SIB-DSB-UNIF-22147 de fecha 07 de julio de 2015, contentivo de los resultados sobre el cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente” en la agencia de Cumaná, que fue hecho del conocimiento de la Junta Directiva
4. Las transmisiones periódicas a la SUDEBAN, de los reportes de Instrume, Divisa, Trabaja y Mayores se realizaron dentro del plazo establecido en la Norma
5. Se enviaron a la UNIF los Reportes de Actividad Sospechosa, por decisión del Comité de PC LC/FT
6. Se respondieron 740 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF de SUDEBAN y Organismos Competentes de Investigación Penal
7. En cumplimiento de las normas vigentes de Curazao, fueron revisadas 1.904 transferencias: 602 recibidas y 1.302 enviadas; así como 158 expedientes de cuentas nuevas y 5 cuentas de custodia de bonos. Al mismo tiempo, en el semestre, la Sucursal realizó la transmisión a Meldpunt Ongebruikelijke Transacties (MOT) de un total de 23 operaciones desde o hacia el exterior, con terceros, y por montos que superan de manera individual el millón de Florines
8. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 6 cuestionarios AML/CFT y 6 certificaciones para bancos corresponsales en materia de Cumplimiento y Prevención LC/FT
9. A nivel interinstitucional, la Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en SUDEBAN, Dirección Contra Legitimación de Capitales del Ministerio Público y las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela, donde se trataron puntos relacionados con las mejores prácticas, revisión de procesos, tipologías y otros aspectos vinculados con la materia.

Estándares Internacionales. Durante el semestre, se dio continuidad al proceso de adecuación del Banco a las Regulaciones Internacionales, la UPC LC/FT en conjunto con las demás áreas involucradas aplicó el proceso de debida diligencia, con la finalidad de identificar y actualizar los expedientes de los clientes con nacionalidad o residencia estadounidense. Así mismo, se renovó el contrato anual con el Escritorio Jurídico Ávila, Rodríguez, Hernández, Mena & Ferri LLP, por sus servicios como agente de proceso en el extranjero de acuerdo a lo establecido en la Ley Patriota de los Estados Unidos de América.

Estrategias Comunicacionales. Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes de la Institución en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT se publicaron con periodicidad mensual, a través de la Intranet, y los Boletines Informativos, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los Principios contenidos en el Código de Ética y Valores del BNC. A través de las Pantallas Informativas de la Sede Central, se publicaron temas relacionados

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

con la Resolución N° 119-10, la LOCDO/FT y Normativa Interna, entre otros. A través de 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 acerca de la política "Conozca a su Cliente". Así mismo, se envió información relacionada con la materia a los integrantes de la UPC LC/FT, se continúa la publicación de tweets en materia de Prevención y Control de LC/FT.

Administración Integral de Riesgo LC/FT. El CPC LC/FT, se reunió con frecuencia mensual 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 (SIAR LC/FT). Se presentó información, se tomaron decisiones y se hicieron recomendaciones, y se levantaron y suscribieron las respectivas Actas que constan en los archivos de la Unidad.

Monitoreo Transaccional. Durante el semestre se realizó la modificación de los procesos llevados en la Gerencia de Monitoreo y Análisis Financiero, a fin de agilizar la gestión de las alertas y las respuestas de los Responsables de Cumplimiento. Así mismo, se actualizó la versión de la herramienta OCCAM de 5.1 a 6.1, lo que permitió mejorar el tiempo de ejecución de los procesos.

Sistema Safe Watch. Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema Safe Watch, para verificar que todas las operaciones que se realizan a través del Sistema Swift sean comparadas 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 período, se calificaron 2.276 alertas como falsos positivos, 1.955 de transferencias en Venezuela y 321 desde o hacia la Sucursal Curazao.

Activos de los Fideicomisos

Al cierre de junio de 2015, los activos de fideicomiso se ubicaron en Bs. 3.247 millones lo que representa un incremento del 14,02% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2014.

Los mismos, están compuestos según el tipo de clientes en un 56,06% Personas Jurídicas; 43,76% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y 0,17% Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en un 73,79% por fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 14,01% en fideicomisos de Administración; y 12,19% en fideicomisos de Inversión.

Activo de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2015 (Miles de Bs.)					
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Total	%
Administración		161.131	293.869	455.000	14,01%
Inversión	3.478	309.033	83.508	396.019	12,19%
Prestaciones Sociales	2.193	1.350.359	1.043.824	2.396.375	73,79%
Total	5.671	1.820.523	1.421.201	3.247.395	100%
%	0,17%	56,06%	43,76%	100%	

Patrimonio de los Fideicomisos

Al cierre de junio de 2015, el patrimonio de fideicomiso se ubicó en Bs. 3.109 millones, lo que representa un incremento del 14,97% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2014.

El mismo, se encuentra discriminado en un 56,84% Personas Jurídicas, 42,98% de Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital, y un 0,18% por Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en 75,16% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales, 12,94% en Fideicomisos de Administración y 11,90% Fideicomisos de Inversión.

Al 30 de junio de 2015, el patrimonio de los fideicomisos representa el 39,87% del patrimonio del Banco, porcentaje permitido conforme a lo previsto en la Resolución N° 083.12 del 11 de junio de 2012, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), donde se establecen los límites máximos de los fondos fideicometidos.

Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2015 (Miles de Bs.)							
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org con Reg. Esp.	Total	%
Inversión	3.385	291.061	0	75.485	0	369.930	11,90%
Garantía	0	0	0	0	0	0	0%
Administración	0	159.238	0	242.981	0	402.219	12,94%
Prestaciones Sociales	2.128	1.316.946	0	1.017.876	0	2.336.951	75,16%
Carac. Mixtas	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	0	0	0	0	0	0	0%
Total	5.513	1.767.245	0	1.336.342	0	3.109.100	100%
%	0,18%	56,84%	0%	42,98%	0%	100%	

Ingresos de los Fideicomisos

En el primer semestre, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron un total de Bs. 17,3 millones, lo que significa un incremento del 25,81% con respecto a los ingresos obtenidos en el semestre anterior.

Fideicomiso

Del total de los ingresos obtenidos en el semestre, el 92,61% corresponden a la comisión por administración y el 7,39% a comisión por los desembolsos efectuados, conforme a los términos de los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos de documentos autorizados por SUDEBAN.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos estuvieron discriminados en 68,53% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales, 18,08% Fideicomisos de Inversión y 13,39% en Fideicomisos de Administración.

Ingresos de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2015 (Miles de Bs.)				
Tipo	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	2.625	502	3.127	18,08%
Administración	1.539	776	2.315	13,39%
Prestaciones Sociales	11.850	0	11.850	68,53%
Total General	16.014	1.277	17.292	100%
%	92,61%	7,39%	100%	

Promoción y Captación de Nuevos Clientes

En el semestre, se constituyeron 80 contratos de fideicomisos por unos Bs. 85,5 millones, de los cuales 77 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs. 26,5 millones, dos (2) a Fideicomisos de Administración por Bs. 9 millones y un (1) Fideicomiso de Inversión por Bs. 50 millones.

De igual manera, se finiquitaron siete (7) contratos de fideicomiso por un monto de Bs. 25 millones, los cuales pertenecen a Prestaciones Sociales en su totalidad.

Por otra parte, se realizaron y recibieron dos (2) sustituciones fiduciarias a favor del Banco en su carácter de Fiduciario Sustituto, por un monto de Bs. 11 millones, por concepto de Garantía de Prestaciones Sociales.

Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2015						
Tipo de Portafolio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos	10,7%	10,6%	10,8%	10,7%	10,9%	10,8%
Fideicomiso Admón. e Inversión - Fondos Privados	11,0%	11,4%	50,8%	11,9%	11,8%	11,5%
Fideicomiso de Prest. Sociales e Inversión de C/A y Fondos Públicos	12,1%	12,1%	12,3%	12,3%	12,4%	12,4%

Composición de la Cartera de Inversiones

Para el primer semestre, el total de la Cartera de Inversiones de Fideicomiso está representada en 49,60% de Vebonos, 43,78% en Títulos de Interés Fijo y un 6,62% en Obligaciones Emitidas por Empresas no Financieras en el país.

Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros

Entorno Económico

Actividad Económica. Durante el semestre el Banco Central de Venezuela (BCV) no publicó cifras del Producto Interno Bruto (PIB), el último dato oficial disponible corresponde al tercer trimestre de 2014 y muestra una caída de 2,3% en términos anualizados.

Inflación. Al evaluar la evolución de los precios, la publicación más actualizada del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) por parte del BCV data de diciembre de 2014, cuando mostró un incremento de 5,3% intermensual y 68,5% anualizada.

Moneda y Banca. Según el Banco Central de Venezuela (BCV), la liquidez monetaria (M2) mostró una expansión de 83,9% anual al cierre de junio. No obstante, este incremento estuvo acompañado de un aumento incluso mayor en el rubro de monedas y billetes en circulación de 87,7%.

Sistema Financiero Venezolano. La cartera de crédito de la Banca Comercial y Universal mantuvo una expansión anual de 97,3% según cifras publicadas en el Boletín de Prensa de la SUDEBAN para el mes de junio, con un saldo final de Bs. 1.608.498 millones. Por otro lado, las captaciones del público crecieron sólo un 83% durante el mismo período.

Resumen de Actividades de Negocio

Con sus 167 agencias y taquillas a nivel nacional y una Sucursal en Curazao, el BNC se encuentra en constante modernización, con el objetivo de ofrecer la mejor atención a sus clientes, para lo cual pone a disposición sus productos y servicios, junto con la más avanzada tecnología y el capital humano mejor capacitado.

La Institución destaca entre sus políticas ofrecer apoyo a los sectores prioritarios del país, a través del financiamiento de diferentes proyectos específicos y de capital de trabajo, en industrias como la manufacturera, agrícola y pesquera, construcción y demás sectores económicos como gas y petróleo, comercio, telecomunicaciones, transporte, almacenamiento y comunicaciones.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Agrícola

El 09 de abril de 2015, se publicó la Resolución mediante la cual se fijaron los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para este año con mediciones mensuales, siendo la base de cálculo el promedio de los saldos reflejados por cada banco comercial y universal, público o privado, como cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2014.

En este sentido, establece el cumplimiento de la estructura de la Cartera de Crédito agraria trimestral, la exigencia de nuevos prestatarios y el porcentaje que se debe mantener en el mediano y largo plazo.

A continuación se detallan las cifras de cierre mensual de la cartera agropecuaria, durante el primer semestre del año en curso, en función de los porcentajes fijados:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Miles de Bs.)	Monto de Cartera (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Febrero	21%	5.837.264	5.874.266	21,1%
Marzo	21%	5.837.264	6.064.061	21,8%
Abril	21%	5.837.264	6.425.236	23,1%
Mayo	22%	6.115.228	6.636.436	23,9%
Junio	23%	6.393.193	6.759.921	24,3%

Estas cifras son el reflejo del compromiso del BNC con el sector productivo del país, y del esfuerzo y dedicación del equipo que integra la Vicepresidencia de Área Agropecuaria, en lograr los objetivos trazados y cubrir las exigencias del Ejecutivo Nacional, en relación a los requerimientos de créditos dirigidos al sector agropecuario.

El Banco imputó al 30 de junio de 2015, Bonos Agrícolas por un monto de Bs. 345.635 miles y en Participación Sogarsa un monto de Bs. 41.7 miles.

(Miles de Bs.)							
Mes	% Exigido	Monto Exigido	Cartera BNC	Bonos Agrícolas	Participación Sogarsa	Cartera BNC + Bonos	% Cumplimiento
Junio-15	23%	6.393.193	6.414.245	345.635	41.7	6.759.921	24,3%

Atendiendo a lo dispuesto en la Resolución citada, la distribución de la cartera al cierre del semestre es la siguiente:

Gaceta N° 40.636 de fecha 09 de abril de 2015					
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Monto Exigido (Miles de Bs.)	Porcentaje %	Cartera BNC (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	4.810.683	Mínimo 75%	4.480.288	69,85%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	320.712	Máximo 5%	57.200	0,89%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	962.137	Máximo 15%	1.776.626	27,7%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	320.712	Máximo 5%	100.131	1,56%
Total Cartera Agrícola			100%	6.414.245	100%

Por otra parte, se estableció que el sector bancario deberá colocar en crédito de mediano y largo plazo un porcentaje mínimo de 20% del total de la cartera agraria, es decir, la misma exigencia que el año anterior.

Cartera Agraria (Miles de Bs.)	6.414.245
Monto Exigido (Miles de Bs.)	1.282.849
% Exigido Mediano y Largo Plazo	20%
Cartera BNC Mediano y Largo Plazo (Miles de Bs.)	1.614.366
% Cartera Mediano y Largo Plazo	25,2%
Exceso (Miles de Bs.)	331.517

Así mismo, la Resolución establece que el número de nuevos prestatarios, deberá incrementarse al menos un 10% con respecto al total de prestatarios de la cartera agraria al cierre del año anterior, siendo la exigencia para el año 2015, de 46 nuevos prestatarios.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Al 30 de junio de 2015, el número de nuevos prestatarios, personas naturales o jurídicas, se ubicó en 49, de los cuales 7 créditos se encuentran cancelados.

El BNC busca fortalecer los equipos de trabajo a nivel regional, con la finalidad de atender de manera oportuna los requerimientos de créditos agropecuarios en las diferentes zonas agrícolas y agroindustriales del país. Para ello, cuenta con presencia a nivel regional en los estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Táchira, Bolívar, así como también un equipo gerencial y especializado en la Sede Principal en Caracas. De esta manera, el apoyo de nuestra Institución al desarrollo de la actividad agrícola, en general, es continuo y creciente. Los ejecutivos del área poseen una amplia y vasta experiencia en el sector, lo que ha permitido lograr el crecimiento registrado y ubicar al BNC entre los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

Hipotecario

La normativa que reguló el cumplimiento de la Cartera Hipotecaria para el año 2015, fue publicada en febrero de este año, donde se estableció el 20% del saldo de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2014, como el monto que el Banco deberá destinar al financiamiento de la Cartera Hipotecaria.

Tal como ha ocurrido desde el año 2013, el porcentaje de cumplimiento se ha mantenido en un 20%, lo que sumado al crecimiento natural del Banco trae por consecuencia una importante necesidad de colocación de fondos en el sector inmobiliario de corto y largo plazo. Para este año, el esfuerzo de recursos se ubica en la cantidad de Bs. 7.174,46 millones.

La colocación de estos recursos, mantiene la misma distribución en los siguientes segmentos:

- Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción): 12% de participación sobre el total de la obligación
- Créditos Hipotecarios de Largo Plazo para Adquisición de Vivienda Principal: 7,6% de participación
- Créditos Hipotecarios destinados a la Mejora, Ampliación y Autoconstrucción de Vivienda Principal, 0,40% de participación

Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción)

La Resolución estableció dos vías para la colocación de recursos en este segmento:

La primera de ellas, responde a la transferencia, al Estado venezolano, de un monto equivalente al 75% de la meta del segmento, lo que se traduce en Bs. 3.228,5 millones, esta modalidad ha presentado incrementos graduales, por lo que cada vez es menor el destino de fondos al financiamiento directo de proyectos de construcción.

El mecanismo implementado para hacer efectiva la misma, es la emisión de los Valores Bolivarianos para la Vivienda, emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., con un plazo de vigencia de doce (12) años, con vencimiento en el año 2027, a una tasa del 6,48% anual y pago de intereses semestrales por período vencido.

La transferencia, de recursos se llevará a cabo en cinco oportunidades. Cada una de dichas transferencias corresponde al siguiente detalle, habiéndose transferido al cierre del primer semestre del año, las dos primeras exigencias:

Fecha (año 2015)	Monto
6-Mar	Bs. 807,1 millones
8-May	Bs. 484,3 millones
3-Jul	Bs. 645,7 millones
4-Sep	Bs. 645,7 millones
6-Nov	Bs. 645,7 millones

El 25% restante sigue un régimen de colocación dirigido al financiamiento directo de proyectos de construcción, para lo cual deberán contar con la calificación que emite el Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, luego que los mismos hayan sido inscritos en el propio Ministerio y se haya suscrito el convenio con Inmobiliaria Nacional para la promoción de las unidades a ser construidas.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Los proyectos que sean inscritos en el Ministerio para su posterior financiamiento por la Banca, deberán cumplir con los parámetros vigentes, los cuales regulan aspectos como el precio de venta de las unidades, la ubicación geográfica de las viviendas a ser construidas, el condicionante geográfico de las mismas, determinado por el hecho de que las viviendas vayan a ser construidas en el Área Metropolitana de Caracas, específicamente en los Municipios Libertador, Chacao, Baruta, Sucre y/o El Hatillo, o viviendas a ser construidas en el interior del país; y el tipo de viviendas por tratarse de viviendas unifamiliares, tetrafamiliares, multifamiliares hasta 5 pisos de altura y multifamiliares de más de 6 pisos de altura.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Para el año 2015, el segmento de adquisición de Vivienda Principal se incrementó hasta 7,60% de la colocación total de la cartera. Este año, la Resolución no hace distinción entre el financiamiento para la adquisición de viviendas nuevas o usadas, y queda establecido el parámetro de clasificación en un solo sub-segmento sobre la base de los ingresos mensuales de los solicitantes y/o grupos familiares, los cuales van desde uno (1) hasta quince (15) salarios mínimos.

Dada la política oficial de generar aumentos progresivos del Salario Mínimo, el margen de personas o grupos que pueden ser atendidos a través de la colocación de estos recursos, alcanza al cierre del primer semestre a solicitantes con ingresos de hasta Bs. 101.204,6.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Mejoras, Ampliación y Autoconstrucción)

La Resolución reintrodujo dentro de los destinos de financiamiento, las mejoras y ampliaciones de Vivienda Principal, ya que el régimen del año 2014 había limitado el destino a la autoconstrucción de vivienda principal.

Los solicitantes y/o grupos familiares que pueden ser atendidos en este segmento, corresponden a aquellos, cuyos ingresos mensuales sean superiores a un (1) salario mínimo y menores a ocho (8).

Turismo

Para el año 2015, el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue establecido en 4,25% al igual que en el año 2014, y se mantiene la base de cálculo sobre el monto promedio de los saldos de las Carteras de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2014, respectivamente, lo cual representa una meta total de colocación de Bs. 1.181,4 millones.

Uno de los elementos que más resalta del cumplimiento para este año, es que se generó una modificación en la Ley de Turismo, de acuerdo a la cual, la segmentación del cumplimiento fue derogada, lo que se traduce en el hecho de que el esfuerzo de la colocación en el sector no está determinado en ningún parámetro adicional al contar con la factibilidad socio técnica o conformidad turística necesaria, en cada caso, para el otorgamiento del crédito dentro de la cartera obligatoria.

Se ha mantenido la modalidad de medición del cumplimiento dos (2) veces al año: la primera equivalente al 2%, representada en Bs. 555,9 millones, con fecha efectiva el 30 de junio de 2015; y la segunda, que correspondiente al cumplimiento total del 4,25% para el 31 de diciembre de 2015.

Al finalizar el mes de junio, el Banco mantiene como saldo de la Cartera de Turismo un monto de Bs. 1.875,9 millones, que representa un excedente al requerido en la medición.

Microcrédito

Para el primer semestre del año en curso, la cartera de Microcréditos presentó un crecimiento del 3,61%, con un saldo de Bs. 1.486 millones, que se traduce en un cumplimiento sobre lo exigido del 138,11%. Además, con una relación de 4,14% del total de la Cartera de Crédito Bruta del Banco para el 30 de junio de 2015.

Estos resultados reflejan el enfoque de los lineamientos de negocios en la colocación de nuevos Microcréditos a través de las agencias, mediante la gestión directa en cada oficina, la acción de visitas en los puntos de negocios y desarrollos en eventos, con ofertas diseñadas según las necesidades de cada sector y/o microempresario.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Evolución de la Cartera de Microcréditos 30 de junio de 2015 (Miles de Bs.)				
	Jun-15	Dic-14	Crecimiento	
	3%	3%	Monto	%
Obligación	1.076.169	767.775		
Cartera	1.486.245	1.434.444	51.801	3,61%
Colocaciones	0	0		
Cartera + Colocaciones	2.562.415	2.202.219	51.801	3,61%

Indicadores	Jun-15	Dic-14
Déficit o Exceso (Miles de Bs.)	410.076	666.670
Cumplimiento / Cartera	4,1%	5,60%
% de Cumplimiento	138,1%	186,8%

Manufactura

Para el período finalizado el 30 de junio de 2015, el monto de créditos otorgados a empresas del sector manufacturero fue de Bs. 4.306 millones, cumpliendo con el porcentaje exigido para dicho sector.

Cartera Manufacturera (Miles de Bs.) Al 30 de junio de 2015		
Cantidad de Créditos	Cantidad de Clientes	Cartera BNC
466	252	4.306.669

Gestión de Calidad de Servicio

I. Canales de Distribución

Los canales de distribución del Banco continúan con su expansión durante el semestre, con un incremento constante en la transaccionalidad.

Agencias y Taquillas. El Banco culminó el semestre con 167 Agencias y Taquillas que cubren el territorio nacional más una Sucursal en Curazao.

La transaccionalidad registrada en el semestre llegó a 7.605.081 transacciones, donde los depósitos en cuentas corrientes y el pago de cheques representan los conceptos con mayor movimiento en taquilla.

En el semestre se abrieron 42.286 cuentas de ahorros y 44.094 cuentas corriente, para alcanzar al cierre, un total de 89.317 nuevas cuentas.

Cajeros Automáticos. La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 442 equipos instalados (438 al cierre del semestre anterior), con instalaciones asociadas a las aperturas de agencias, negociaciones con empresas y ubicaciones estratégicas de negocio. El nivel de efectividad de los cajeros automáticos se mantuvo por encima del 95,3%, lo que demuestra la excelencia en el servicio.

Entre los logros conseguidos en el semestre:

- Se dio continuidad al plan de expansión de ATMs BNC Multiservicio con la incorporación de un nuevo ATM en la Sede Regional de Maracaibo, que acepta depósitos en efectivo y en cheque las 24 horas
- Incremento del monto máximo de retiro por Punto de Venta (POS) a Bs. 300.000 por día
- Culminación de la implantación del nuevo sistema de cuadro contable para todos los ATMs del Banco, que hace posible un control más efectivo del servicio
- El BNC adquirió 5 unidades nuevas de ATMs Multifuncionales

Call Center. En el semestre se procesaron casi un millón de llamadas de clientes. Entre las labores realizadas se destacan:

1. Se levantaron los procesos del Call Center para practicar una re-ingeniería que brinde un mejor servicio a los clientes
2. Se adquirió un nuevo IVR para mejorar el servicio

Atención al Cliente. En el semestre, se recibieron 12.512 quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con canales electrónicos y medios de pago, lo que se traduce en un incremento del 7,84% con respecto al semestre anterior.

La Unidad de Atención al Cliente dictó durante el semestre, talleres y charlas (Presenciales y Online) relacionados con el área, a más de 635 empleados de la Institución en el ámbito nacional.

Los clientes y usuarios disponen en la página Web del BNC de una dirección de correo electrónico servicliente@bnc.com.ve para comunicarse con la Institución, y manifestar por esa vía sus quejas, reclamos y opiniones relacionados con la calidad del servicio.

La **Defensora del Cliente y Usuario BNC** se encuentra ubicada en el piso 3 del edificio Sede del BNC en Caracas, su teléfono de contacto es (0212) 597.5787 y su correo electrónico defensorbnc@bnc.com.ve

II. Formación Operativa en el Primer Semestre 2015 a Empleados de la Red Comercial con el fin de mejorar la Calidad en el Servicio

El BNC en su plan de mejora constante dictó en el semestre, 5.886 horas/hombre de capacitación, distribuidas en seminarios y talleres en el territorio nacional; entre los más destacados se encuentran: Atención al cliente; Sistemas operativos; Implementación de nuevos productos y servicios; Cumplimiento de prácticas y normativas internacionales; Prevención de fraudes; Control de riesgos operativos; Registro en la Base única de clientes BNC; Crédito y Negocios; Indicadores de gestión; Identificando y Potenciando el Talento BNC; Gestión del desempeño.

Tarjetas de Crédito

Durante el semestre, se concretaron importantes avances en la implementación y puesta en marcha de sistemas y procedimientos relativos a la aprobación y otorgamiento de Tarjetas de Crédito (TDC), y se logró mejorar la velocidad de respuesta sobre las solicitudes realizadas por nuestros clientes. A partir del 01 de abril de 2015, entró en producción el nuevo sistema de aprobación de Tarjetas de Crédito vía Scoring Automático, con lo cual el tiempo de respuesta de las solicitudes canalizadas por esta vía se reduce a 24 horas.

Al cierre de junio 2015, se alcanzó la cantidad de 144.507 tarjetahabientes y la facturación acumulada del semestre se ubicó en Bs. 4.171,8 millones, que constituye un incremento del 46,2% con respecto al semestre previo. Así mismo, la Cartera de Crédito asociada al producto TDC registró un crecimiento del 54,5% para ubicarse en Bs. 2.570,8 millones, con un índice de morosidad bajo, siendo éste de 0,17%. El servicio de Avance de Efectivo fue utilizado por 30.499 de los tarjetahabientes, y generó ingresos por comisiones de Bs. 8,2 millones.

En lo que respecta a la plataforma de Puntos de Venta (POS), durante el semestre continuaron los esfuerzos por mejorar los sistemas de soporte necesarios para el eficiente desempeño de este servicio. Así se alcanzó un total de 11.655 comercios afiliados (1.629 más que en diciembre 2014) y 13.909 equipos instalados (1.659 más respecto a diciembre 2014). Este aumento en POS, impactó de forma positiva la facturación, con un acumulado semestral de Bs. 35.081 millones, lo que representa un incremento del 45,4% respecto al semestre anterior (Bs. 10.952 millones más), como de la cantidad de transacciones, que alcanzaron la suma de 20,8 millones con un incremento del 10,6% respecto al semestre anterior (2 millones más).

Gerencia de Gestión de Proyectos

Durante el semestre, según la Metodología implantada, la Oficina de Gestión de Proyectos, con la participación de todas las áreas del Banco, elaboró, gestionó y presentó ante el Comité de Tecnología el Portafolio de Proyectos 2015.

La premisa básica para su conformación fue potenciar la infraestructura tecnológica alineada a los requerimientos del negocio. En este sentido, se logró conformar un Portafolio de 115 proyectos con diversos alcances e impactos, entre los cuales destacan: la nueva página Web, FATCA, Centro Alternativo de Procesamiento de Datos, entre otros.

Así mismo, se privilegió el desarrollo de los proyectos planificados; sin embargo, la dinámica del mercado y cambios regulatorios generaron nuevas solicitudes con alto impacto en la planificación ya establecida. En concreto, se recibieron 70 nuevas solicitudes, lo cual incrementó el Portafolio inicial y requirió ajustar la logística de programación. No obstante, fue posible culminar durante el semestre un total de 69 proyectos, con un indicador de cumplimiento de 66% sobre el portafolio total.

Recursos Humanos

Durante el semestre, la gestión de Recursos Humanos continuó centrada en los siguientes objetivos:

- A fin de dar cumplimiento a la política de desarrollo, se inició entre febrero y abril, el proceso de diseño, comunicación y carga de los objetivos a alcanzar durante el año 2015. Se desarrollaron, cuatro (4) videos tutoriales y una (1) guía de preguntas frecuentes como material de instrucción complementaria, sobre el proceso de carga de objetivos de desempeño en Taleo, como herramienta principal de Gestión del Talento del Banco
- En junio, se inició el proceso de seguimiento formal a los objetivos planteados y, se inició, una campaña para la actualización de datos y perfil de todos los empleados. Todo a través de Taleo
- Se actualizaron y publicaron en la Intranet del Banco todas las políticas, formatos, y fundamentos de los procesos de la Vicepresidencia de Recursos Humanos

Compensación Salarial

Se otorgó un incremento a todos los empleados del BNC, dando cumplimiento a la cláusula 11 del Contrato Colectivo vigente y para mantener un salario mínimo diferencial con respecto al mercado de referencia. Con efectividad, en mayo se extendió el beneficio de alimentación a todos los niveles, en aras de incrementar el poder adquisitivo y fijar al BNC como un banco competitivo dentro del sector.

Informes Complementarios

Además, se inició con el proceso de revisión y actualización de las descripciones de cargo del Banco en todos los niveles.

Formación y Desarrollo

Se abordaron tres (3) fases: diseño y planificación, ejecución, y evaluación de las acciones formativas. La gestión se centró en la creación y desarrollo de nuevos programas de formación, alineados con las estrategias de negocio y los planes de desarrollo profesional de la Institución. Con novedosas acciones y nuevos canales de ejecución, se cumplieron al cierre de junio, más de 20.000 horas/hombre en 89 actividades a nivel nacional.

Para la configuración de los programas de formación se tomaron en cuenta diferentes factores, entre ellos: la detección de necesidades de adiestramiento, evaluación de competencias de los empleados, planes de desarrollo, directrices corporativas de vicepresidentes o requerimientos particulares de un área determinada, alineadas a las necesidades del negocio, en búsqueda de la mayor eficiencia en el presupuesto. La formación se enfocó en cuatro (4) áreas claves del conocimiento: Formación Gerencial, Negocio y Servicio al Cliente, Regulatorios, Técnicos y Especializados e Idiomas.

- Uso de canales innovadores: se destaca la continuidad en el uso de la modalidad E-Learning para atender las actividades formativas Regulatorias como Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, así como mitigación del Riesgo, con un total de 789 horas de formación impartidas a los empleados, a través de E-Learning
- Formación de Líderes con el Programa de Formación Gerencial, cuyo propósito es desarrollar a los Gerentes para asegurar una mayor efectividad en su rol de liderazgo. En tal sentido, se contó con la participación del nivel de Ejecutivos, Vicepresidentes y Gerentes; en 18 actividades que se abordaron con 3.864 horas de formación y un total de 483 empleados
- Proceso de Seguimiento del Plan de Objetivos 2015, que involucró a la alta y media gerencia, en realizar esta tarea de desarrollo gerencial, y de seguimiento en conjunto con sus equipos de trabajo, a fin de validar la actuación y el desempeño de los empleados a la fecha
- Formación Gerencial: se cubrió la brecha en competencias de capacidad gerencial, como Desarrollo de Talentos, Liderazgo y Gestión de Personas todas identificadas en el modelo de competencias del Banco
- Programa Integral de Formación para Cajeros y Promotores, que busca potenciar habilidades en la gestión del Banco, con foco en la calidad de servicio y atención al cliente, así como negociación e influencia. Este Programa se comenzó a ejecutar con los nuevos ingresos para oficinas comerciales
- Programa de Formación Técnica y de Servicio dirigido al Call Center, que busca generar valor en los operadores, al impulsar su formación desde las siguientes áreas de desarrollo Actitud, Valores, Experticia Técnica, Servicios y Práctica. En esta actividad se formaron 102 empleados con un total de 1.632 horas/hombre en formación
- Programa de Formación en Negociación e influencia dirigidos al área de Negocios y contemplado dentro del pensum de estudio del Programa Integral para cajeros y promotores. Se formaron 20 facilitadores de todas las regiones para que sean multiplicadores de este programa, que se pretende dirigir al personal de negocio de las agencias

Acciones complementarias

- Formación corporativa a los nuevos ingresos, dando continuidad al Programa de Formación en Servicio y Atención al Cliente (SAC), con más de 217 empleados que equivalen a 1.732 horas/hombre; formación especializada a empleados de distintas áreas, en función de las necesidades del ejercicio de los respectivos cargos
- En materia de idiomas, participación de empleados de las áreas de Tecnología, Auditoría, Banca Corporativa, Recursos Humanos, Internacional, Riesgo, Consultoría Jurídica, Comercial, continúan con esta actividad formativa
- Otros: en materia de tecnología y procesos, se ofreció un programa de acompañamiento de gestión ágil de proyectos, donde participó toda el área de Procesos; al área de Consultoría se ofreció un Diplomado en Gerencia de Negocios para Abogados y asistencia al Congreso de Nuevas Tendencias en el Derecho
- Se conformaron y registraron los Comités de Seguridad y Salud Laboral en todos los centros de trabajo de acuerdo a lo establecido en la LOPCYMAT
- Actividades orientadas al bienestar social: se invitó a los empleados a participar en las disciplinas de Fútbol Sala, Baloncesto, Softball y Voleibol, y se logró completar los equipos; y también a participar en actividades recreativas como yoga, aerobics, bailoterapia

- Programa de Seguridad y Salud Laboral: Jornada Visual dirigida a los empleados del área metropolitana, con posibilidad de examen gratuito de la vista y descuentos en las monturas. Está previsto extender el servicio a nivel nacional, a fin de beneficiar a todos los empleados del BNC
- Se realizó la Caminata Ruta Saludable BNC 2015, en la región Carabobo, con la participación de empleados, amigos y familiares. Estas Jornadas se llevaron a cabo junto con la Asociación PROVIDA de Venezuela (PROVIVE), enmarcados dentro del proyecto Laboral de Prevención de Consumo de Drogas

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Durante el semestre, desde la Gerencia de Área de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, junto a las áreas competentes, se efectuó la renovación del portal Web, con una imagen actual y dinámica, navegabilidad superior, que integra todos los procesos y la opción de autogestión para que los clientes puedan hacer sus operaciones de manera más fácil, rápida y segura.

Como parte de esta evolución, el Banco también ha afirmado sus comunicaciones digitales, con presencia en dos importantes redes sociales:

- Twitter (@bnc_corporativo) donde se registraron 2.575 nuevos seguidores en el semestre para cerrar con un total de 11.181, 4.175 tweets publicados, con temáticas de novedades en productos y servicios, cultura financiera, seguridad, prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, consejos ecológicos; 1.516 respuestas a través de esta red, lo que correspondió a un 72% de consultas y un 28% de casos atendidos
- YouTube (BNC Corporativo), con un total de 20.729 visualizaciones de los videos tutoriales y de publicidad, para dar soluciones a las consultas más frecuentes de los clientes, e información de productos y servicios, respectivamente

Campañas y Promociones

- Cuenta BNC Ahorros Naranja, bajo el concepto "Que bien se siente ahorrar"
- Tarjetas de Crédito, Avance de Efectivo BNC, "Una promoción del BNC para Mamá que también le va a gustar a Papá"
- Campañas en diversos medios, para informar acerca de los horarios especiales de nuestras agencias y taquillas en épocas específicas del año; y pago de impuestos a través de la plataforma tecnológica BNCNET, y la Red de Agencias
- Presencia en eventos, para reforzar la imagen corporativa del BNC y fomentar alianzas con importantes sectores productivos del país
- Comunicaciones internas, con el fin de difundir información relevante, para alinear al personal y lograr su compromiso con los planes y metas de la Institución

Responsabilidad Social y Empresarial

Como Institución socialmente responsable, el BNC consolida su compromiso de promover el bienestar y la mejor calidad de vida de los sectores menos favorecidos de la sociedad, al apoyar iniciativas orientadas a impulsar la educación, la salud y la familia, y extender los aportes a más organizaciones sin fines de lucro, que realizan importantes proyectos en beneficio de la comunidad.

La red de agencias y taquillas BNC a nivel nacional sirvió de plataforma de ventas, para contribuir con diversas asociaciones, en la recaudación de fondos para procurar ayudar a niños, jóvenes y ancianos.

Unidad de Atención al Cliente

El Banco, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 083-11 emitida por SUDEBAN, y en concordancia con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, incorporó a su estructura organizacional la Unidad de Atención al Cliente a partir del año 2011. Siendo esta Unidad la responsable de canalizar los reclamos de los clientes, usuarios y usuarias, por cualquier servicio, producto, transacción, operación, irregularidad o atención recibida.

Durante el semestre se recibieron y tramitaron 12.730 reclamos por Bs. 41,9 millones.

La Unidad de Atención al Cliente, en conjunto con el Defensor del Cliente y la Vicepresidencia de Recursos Humanos, dictó cursos, talleres y charlas normativas a 635 empleados de la Institución,

mediante 50 actividades presenciales que incluyeron personal de nuevo ingreso en la Red de Agencias de la Zona Metropolitana de Caracas, y a través de video conferencias para 102 participantes en ocho (8) actividades a nivel nacional, en referencia a los derechos y la atención de los clientes, usuarios de los servicios y productos del BNC.

Se ha hecho énfasis en la obligación del Banco y sus empleados de proteger la confidencialidad de los datos personales e información de sus clientes, conforme lo que establece la normativa sobre "Sigilo Bancario".

Aspecto que merece especial mención, es el cumplimiento del lapso perentorio para dar respuesta a los reclamos interpuestos por los clientes y usuarios, establecido en la normativa legal en 20 días continuos, con la firma del cliente en señal de acuse de recibo, o a través de medios electrónicos (correo electrónico suministrado por el cliente).

Estadísticas Buzón Serviciante entre enero y junio de 2015.

Mes	Nº
Enero	243
Febrero	123
Marzo	232
Abril	173
Mayo	87
Junio	77
Total	935

Comentarios de los Estados Financieros

Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2015

Balance General

A continuación se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del semestre, con los resultados obtenidos al cierre del segundo semestre del año 2014.

Activo Total

El Activo Total, al finalizar el primer semestre de 2015, se ubicó en Bs. 107.560 millones, lo que representó un crecimiento respecto a diciembre de 2014 de 48,7%.

La Cartera de Crédito Neta presentó un crecimiento de 61,5% ubicándose en Bs. 56.846 millones y aumentó su participación dentro de los activos a 52,9% (48,7% en diciembre de 2014). Por otro lado, la Cartera de Inversiones, se incrementó en 7,8% con un saldo final de Bs. 15.137 millones, lo que representa el 14,1% de los activos del Banco.

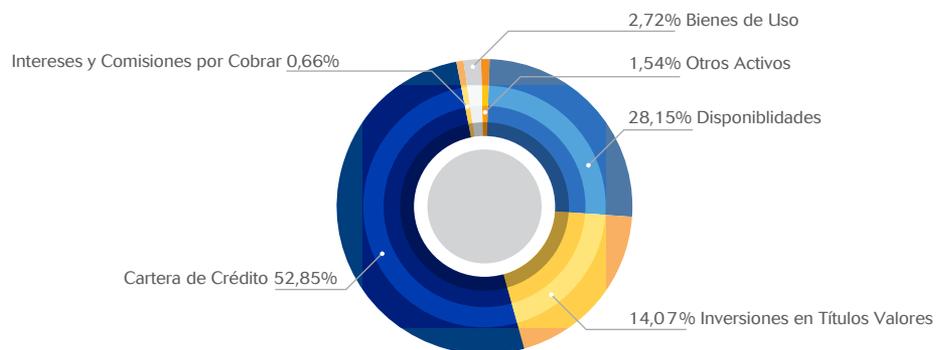
Por su parte, el crecimiento de las Disponibilidades entre junio 2015 y diciembre 2014 fue de 48,0%, con un saldo total de Bs. 30.283 millones y una participación de 28,1%, dentro de los activos de la Institución.

Activo Consolidado y sus Componentes (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	Cuota	2do. Sem. 2014	Cuota
Disponibilidades	30.283.353	48%	28,2%	20.462.611	28,3%
Inversiones en Títulos Valores	15.137.050	7,8%	14,1%	14.045.346	19,4%
Cartera de Crédito	56.845.590	61,5%	52,9%	35.206.844	48,7%
Intereses y Comisiones por Cobrar	709.085	35,2%	0,7%	524.383	0,7%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	0	-100%	0%	378	0%
Bienes de Uso	2.923.515	153,4%	2,7%	1.153.707	1,6%
Otros Activos	1.661.587	78,2%	1,5%	932.433	1,3%
Total Activo	107.560.181	48,7%		72.325.701	

Los Bienes de Uso muestran un crecimiento de 153,4% y aumentaron su participación a 2,7% con un saldo final de Bs. 2.924 millones, mientras que los Otros Activos culminaron el semestre con un saldo de Bs. 1.662 millones. Al cierre del primer semestre de 2015, no se registraron Bienes Realizables.

Composición del Activo Consolidado Junio 2015



Cartera de Crédito

La Cartera de Crédito Bruta se ubicó en Bs. 58.010 millones lo que significó un crecimiento de 61,1% en relación al segundo semestre de 2014 (Bs. 36.000 millones en diciembre 2014). De esta manera, el índice de intermediación crediticia mostró una tendencia creciente hasta situarse en 59,5%.

Comentarios de los Estados Financieros

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

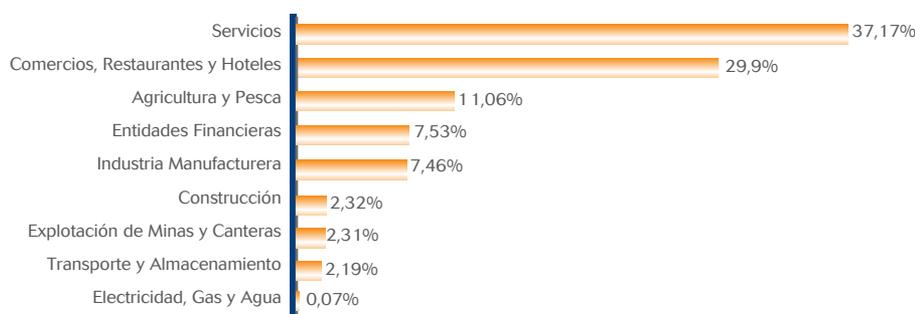
	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	Cuota	2do. Sem. 2014	Cuota
Créditos Vigentes	57.871.041	61,3%	99,8%	35.872.477	99,6%
Créditos Reestructurados	106.329	-3,2%	0,2%	109.847	0,3%
Créditos Vencidos	32.254	86,5%	0,1%	17.299	0%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Crédito Bruta	58.009.624	61,1%		35.999.623	
Provisión para Cartera de Crédito)	(1.164.034)	46,8%	-2%	(792.779)	-2,2%
Cartera de Crédito Neta	56.845.590	61,5%		35.206.844	

Se mantuvieron las participaciones en la composición de la cartera durante el semestre respecto a diciembre 2014, los Créditos Vigentes incrementaron su participación a 99,8% (+ 0,1%), los Créditos Reestructurados disminuyeron a 0,2% (-0,1%), y los Créditos Vencidos se incrementaron a 0,06% (+0,01%). Cifras que son similares a las registradas en el segundo semestre de 2014.

Dada la expansión de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Crédito se incrementó en 46,8% para finalizar con un saldo de Bs. 1.164 millones. En este sentido, representa el 2% del total de los Créditos Brutos y cubre cerca de 36 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

El Banco en su objetivo de brindar financiamiento a los distintos sectores de la economía nacional, mantiene una composición de Cartera de Crédito al 30 de junio de 2015 que abarca los siguientes sectores y actividades: comercio, agrícola, construcción, microcrédito, manufactura, comunicación y transporte.

Cartera de Crédito Bruta Consolidada por Actividad Económica



A raíz de lo antes descrito, la Cartera de Crédito Neta cerró en Bs. 56.846 millones.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs. 15.137 millones lo que significó un incremento de 7,8% con respecto al segundo semestre de 2014 (Bs. 14.045 millones a diciembre 2014). Otros Títulos Valores se ubicaron en Bs. 5.248 millones y están conformados por Valores Bolivarianos para la Vivienda.

Al finalizar el primer semestre de 2015, la Cartera de Inversiones presenta en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs. 4.521 millones (29,9%), Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 5.092 millones (33,6%), Colocaciones en el BCV y Operaciones Interbancarias Bs. 200 millones (1,3%) e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 76 millones (0,5%).

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

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	Cuota	2do. Sem. 2014	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	200.000	-11,1%	1,3%	225.000	1,6%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	4.521.184	-2%	29,9%	4.612.645	32,8%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	5.091.607	-1,5%	33,6%	5.171.159	36,8%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	76.219	5,1%	0,5%	72.552	0,5%
Inversiones en Otros Títulos Valores	5.248.140	32,4%	34,7%	3.964.090	28,2%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	15.137.150	7,8%		14.045.446	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	(100)	0%	0%	(100)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	15.137.050	7,8%		14.045.346	

Comentarios de los Estados Financieros

Bienes de Uso

Los Bienes de Uso, son aquellos bienes tangibles que constituyen todo lo relacionado a las instalaciones y edificaciones utilizadas para desarrollar las actividades del Banco tanto en su Sede en el Área Metropolitana de Caracas como de sus sedes regionales en Maracay, Valencia, Maturín, Maracaibo y Porlamar. Así mismo, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

Dicha cuenta, registró un incremento de 153,4% respecto al segundo semestre de 2014, para cerrar en un saldo final de Bs. 2.924 millones, lo que generó un aumento en su participación dentro de los activos a 2,7% (1,6% para el segundo semestre de 2014).

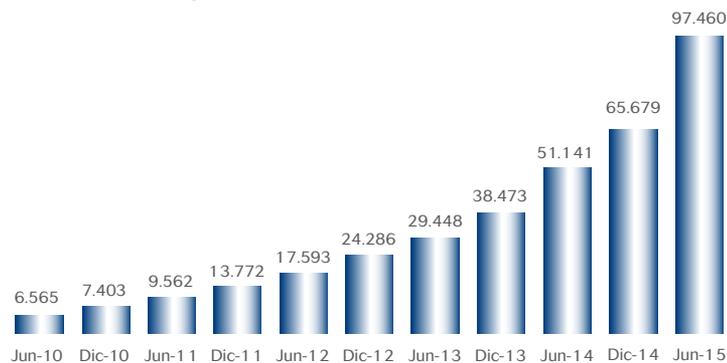
Otros Activos

Los Otros Activos incorporan en su mayoría, gastos diferidos, en algunos casos relacionados con las mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software. También abarca los gastos de seguro prepagados, anticipos dados a proveedores y otros bienes.

Éstos, constituyen el 1,5% de los activos y crecieron 78,2% con respecto a diciembre 2014, y tienen un saldo de Bs. 1.661 millones.

Captaciones del Público

Evolución de las Captaciones del Público Consolidadas (Millones de Bs.)



Las Captaciones del Público al cierre del primer semestre 2015, se ubicaron en Bs. 97.460 millones, lo que representó un crecimiento respecto a la segunda mitad del año 2014 de 48,4% (Bs. 65.679 millones a diciembre 2014).

El principal motor de las Captaciones del Público, son los Depósitos a la Vista con una participación de 76,5% y un crecimiento con respecto al segundo semestre del 2014 de 58,2%. A su vez, los Depósitos a la Vista, se encuentran constituidos por las Cuentas Corrientes No Remuneradas (66,5%), Cuentas Corrientes Remuneradas (13,2%), Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20 (0,1%), y, por Depósitos y Certificados a la Vista (20,2%). Tuvo una expansión significativa de 97,7% (de Bs. 7.609 millones en diciembre 2014 a Bs. 15.044 millones en junio 2015).

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 28,6%, mientras que, los Depósitos a Plazo presentaron una reducción de 5,3%.

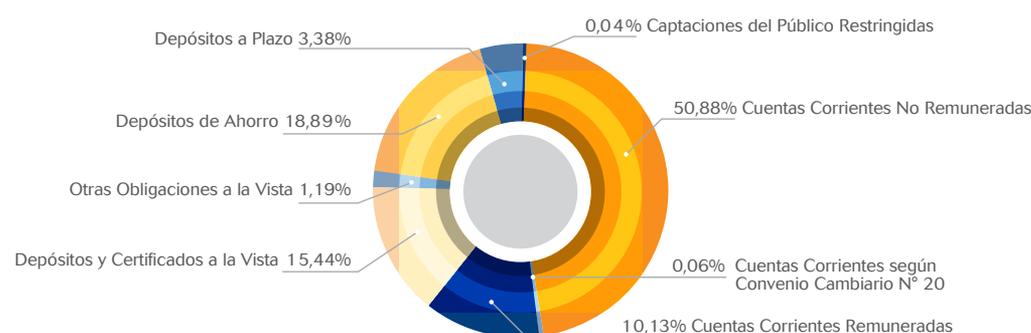
Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	Cuota	2do. Sem. 2014	Cuota
Depósitos a la Vista	74.557.614	58,2%	76,5%	47.136.733	71,8%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	49.589.334	56,6%	66,5%	31.674.665	67,2%
Cuentas Corrientes Remuneradas	9.869.385	28%	13,2%	7.711.219	16,4%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	54.562	-61,8%	0,1%	142.939	0,3%
Depósitos y Certificados a la Vista	15.044.333	97,7%	20,2%	7.607.910	16,1%
Otras Obligaciones a la Vista	1.162.077	63%	1,2%	712.920	1,1%
Depósitos de Ahorro	18.409.220	28,6%	18,9%	14.313.244	21,8%
Depósitos a Plazo	3.294.912	-5,3%	3,4%	3.481.048	5,3%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	36.219	4,6%	0%	34.623	0,1%
Total Captaciones del Público	97.460.042	48,4%		65.678.567	

Comentarios de los Estados Financieros

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras y por otros financiamientos obtenidos que no se encuentran incluidos en las obligaciones con el Público o con el Banco Central de Venezuela. Dicha cuenta, experimentó un crecimiento de 63,0% en el semestre, para situarse en Bs. 1.162 millones (Bs. 712 millones en diciembre 2014).

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2014



Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el primer semestre de 2015, en Bs. 7.797 millones, lo que representó un crecimiento de 45,2%, respecto a diciembre de 2014

Patrimonio Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	Cuota	2do. Sem. 2014	Cuota
Capital Social	981.930	11,3%	12,6%	881.930	16,4%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	924.044	10,8%	11,9%	833.852	15,5%
Reservas de Capital	633.815	18,7%	8,1%	534.008	9,9%
Ajustes al Patrimonio	2.342.044	111,5%	30%	1.107.259	20,6%
Resultados Acumulados	2.679.833	45,8%	34,4%	1.838.644	34,2%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	235.066	34,2%	3%	175.114	3,3%
Total Patrimonio	7.796.732	45,2%		5.370.807	

Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2015

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco presentaron un saldo de Bs. 5.538 millones, al cierre de junio 2015, lo que significó una expansión de 47,6% (Bs. 3.752 millones en diciembre 2014).

Los Ingresos por Cartera de Crédito constituyeron el 87,0% de los Ingresos Financieros y se ubicaron en Bs. 4.820 millones.

Por otro lado, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un decrecimiento de 2,7% y se ubicaron en Bs. 712 millones, lo que representó el 12,8% de los Ingresos Financieros.

En el semestre, se realizó una reclasificación de los ingresos por comisión flat, que pasaron a registrarse en los Ingresos por Cartera de Crédito en lugar de ir en los Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar, y es la razón de variaciones significativas en ambas cuentas 82,3% y -98,1%.

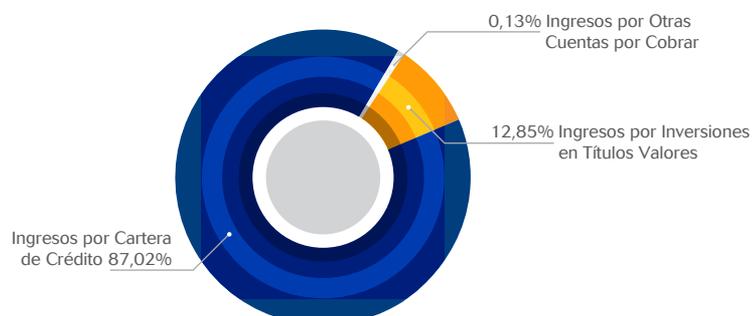
Ingresos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	2do. Sem. 2014
Ingresos por Disponibilidades	43	-58,4%	104
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	711.647	-2,7%	731.513
Ingresos por Cartera de Crédito	4.819.528	82,3%	2.643.239
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	7.194	-98,1%	376.852
Otros Ingresos Financieros	46	673,4%	6
Total Ingresos Financieros	5.538.458	47,6%	3.751.714

Comentarios de los Estados Financieros

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los ingresos financieros al cierre de junio 2015.

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio 2015



Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco mostraron un crecimiento de 33,0% en el primer semestre del año, con un saldo de Bs. 1.696 millones al cierre de junio 2015 (Bs. 1.275 millones en diciembre 2014). Dicha variación se explica por el incremento de 32,3% en los Gastos por Captaciones del Público que constituyen el 99,2% de los Gastos Financieros y cerró en Bs. 1.682 millones.

Gastos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	2do. Sem. 2014
Gastos por Captaciones del Público	(1.681.897)	32,3%	(1.271.705)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(225)	-91,4%	(2.610)
Gastos por Otras Obligaciones	0	0%	0
Otros Gastos Financieros	(14.033)	1,361%	(961)
Total Gastos Financieros	(1.696.156)	33%	(1.275.275)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el primer semestre de 2015, permitió un crecimiento del Margen Financiero Bruto de 55,2%, respecto al segundo semestre de 2014, con un saldo final de Bs. 3.842 millones.

Los Gastos Financieros absorbieron el 30,6% de los Ingresos Financieros generados por el Banco en la primera mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15/ Dic-14	2do. Sem. 2014
Ingresos Financieros	5.538.458	47,6%	3.751.714
Gastos Financieros	(1.696.156)	33%	(1.275.275)
Margen Financiero Bruto	3.842.302	55,2%	2.476.438
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	18.118	110,3%	8.614
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(431.115)	50,5%	(286.404)
Margen Financiero Neto	3.429.305	56%	2.198.648

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 110,3% y 50,5%, respectivamente, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs. 3.429 millones.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera cerró en Bs. 3.796 millones para el primer semestre de 2015, lo que representó un incremento de 49,5%. Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto los Otros Ingresos Operativos (Bs. 533 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs. 167 millones).

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación cerraron con un saldo de Bs. 2.505 millones el primer semestre de 2015, lo que se traduce en una expansión de 37,2% respecto al segundo semestre de 2014. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 29,5% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 50,5%, con un crecimiento de 33,8% y de 39,4%, respectivamente.

Gastos de Transformación Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	2do. Sem. 2014
Gastos de Personal	(738.902)	33,8%	(552.416)
Gastos Generales y Administrativos	(1.266.020)	39,4%	(908.239)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(450.897)	34,5%	(335.162)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Instituciones Financieras	(49.034)	62,8%	(30.128)
Total Gastos de Transformación	(2.504.852)	37,2%	(1.825.944)

Impuesto Sobre la Renta

El incremento del Impuesto Sobre la Renta de Bs. 633 mil en diciembre 2014, a Bs. 232 millones al cierre del primer semestre de 2015, se debe a los efectos de la reforma en la Ley de Impuesto Sobre la Renta publicada el 18 de noviembre de 2014 en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152. En la misma Ley, se excluye del sistema de ajustes por inflación a los contribuyentes que realicen actividades bancarias.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del primer semestre de 2015, se ubicó en Bs. 941 millones, lo que significó un crecimiento de 44,3% respecto al segundo semestre de 2014.

Estado de Resultados Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2015	Jun-15 / Dic-14	2do. Sem. 2014
Ingresos Financieros	5.538.458	47,6%	3.751.714
Gastos Financieros	(1.696.156)	33%	(1.275.275)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	3.842.302	55,2%	2.476.438
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	18.118	110,3%	8.614
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(431.115)	50,5%	(286.404)
MARGEN FINANCIERO NETO	3.429.305	56%	2.198.648
Otros Ingresos Operativos	533.875	-3%	550.272
Otros Gastos Operativos	(167.375)	-20,3%	(210.061)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.795.804	49,5%	2.538.860
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(2.504.852)	37,2%	(1.825.944)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.290.953	81,1%	712.916
Ingresos por Bienes Realizables	4.723	1.230%	355
Ingresos Operativos Varios	4.442	-64,7%	12.595
Gastos por Bienes Realizables	(169)	-91,3%	(1.939)
Gastos Operativos Varios	(115.158)	65,8%	(69.468)
MARGEN OPERATIVO NETO	1.184.790	81%	654.460
Ingresos Extraordinarios	0	-100%	1.036
Gastos Extraordinarios	(11.986)	371,2%	(2.544)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.172.804	79,6%	652.952
Impuesto Sobre La Renta	(231.808)	36.338,1%	(636)
RESULTADO NETO	940.996	44,3%	652.316



Información Financiera





Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	29.934.036.076	20.130.616.392	48,7%
Efectivo	2.455.127.647	2.046.443.087	20%
Banco Central de Venezuela	24.297.620.424	16.674.868.432	45,7%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.250	50.719	77,9%
Bancos y corresponsales del exterior	78.330.410	81.254.484	-3,6%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	3.102.867.345	1.328.337.742	133,6%
(Provisión para disponibilidades)	0	(338.072)	-100%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	15.130.763.328	14.017.034.695	7,9%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	200.000.000	225.000.000	-11,1%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.516.350.550	4.584.334.303	-1,5%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.091.607.162	5.171.158.548	-1,5%
Inversiones de disponibilidad restringida	74.765.212	72.552.100	3,1%
Inversiones en otros títulos valores	5.248.140.404	3.964.089.744	32,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	56.712.529.381	35.094.660.779	61,6%
Créditos vigentes	57.742.416.805	35.745.624.134	61,5%
Créditos reestructurados	106.329.045	109.846.710	-3,2%
Créditos vencidos	11.516.520	16.839.199	-31,6%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(1.147.732.989)	(777.649.264)	47,6%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	699.254.241	516.920.969	35,3%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	219.595.698	223.526.004	-1,8%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito			
Comisiones por cobrar	482.106.032	294.557.849	63,7%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	2.768.306	2.867.118	-3,4%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	0	0	0%
	(5.215.795)	(4.030.002)	29,4%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS y SUCURSALES	52.623.658	51.021.263	3,1%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	52.623.658	51.021.263	3,1%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0%
BIENES REALIZABLES	0	377.624	-100%
BIENES DE USO	2.923.450.945	1.153.632.707	153,4%
OTROS ACTIVOS	1.661.504.381	932.339.018	78,2%
TOTAL DEL ACTIVO	107.114.162.010	71.896.603.447	49%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	97.023.392.815	65.256.945.659	48,7%
Depósitos a la vista	74.611.983.769	47.191.112.657	58,1%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	49.643.703.991	31.729.044.107	56,5%
Cuentas Corrientes Remuneradas	9.869.384.887	7.711.219.365	28%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	54.562.273	142.938.821	-61,8%
Depósitos y certificados a la vista	15.044.332.618	7.607.910.364	97,7%
Otras Obligaciones a la Vista	1.162.076.837	712.919.585	63%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	18.072.968.222	13.982.268.979	29,3%
Depósitos a Plazo	3.176.363.987	3.370.644.438	-5,8%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones sobre 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	62.564.582	2.358.876	2.552,3%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	61.619.408	1.339.678	4.499,6%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	945.174	1.019.199	-7,3%
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 INTERMEDIACION FINANCIERA	1.858.539	11.666.667	-84,1%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	88.208.089	83.417.584	5,7%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	88.101.092	83.417.584	5,6%
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	106.997	0	0%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación 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	2.141.405.749	1.171.407.220	82,8%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	99.317.429.774	66.525.796.006	49,3%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	981.930.372	881.930.372	11,3%
Capital Pagado	981.930.372	881.930.372	11,3%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	924.044.033	833.851.806	10,8%
Reservas de capital	633.815.359	534.007.772	18,7%
Ajustes al patrimonio	2.342.043.822	1.107.258.629	111,5%
Resultados acumulados	2.679.832.668	1.838.644.395	45,8%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	235.065.982	175.114.467	34,2%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	7.796.732.236	5.370.807.441	45,2%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	107.114.162.010	71.896.603.447	49%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.770.731.921	3.705.757.005	1,8%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	3.247.395.067	2.848.162.028	14%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.298.157.673	1.080.478.913	20,1%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	125.448.086.660	88.995.049.247	41%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	359.732.141	274.973.065	30,8%
Cartera Agrícola Acumulada	6.759.921.040	4.173.656.597	62%
Captaciones de Entidades Oficiales	7.381.671.893	2.429.480.589	203,8%
Microcréditos	1.486.245.253	1.434.444.400	3,6%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	1.875.854.563	709.804.651	164,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.185.417.520	1.838.174.169	18,9%
Índice de Solvencia Patrimonial	9,45%	9,10%	3,8%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.306.698.878	2.293.489.738	87,8%

Información Financiera

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	30.283.353.297	20.462.610.849	48,0%
Efectivo	2.455.127.647	2.046.443.087	20%
Banco Central de Venezuela	24.297.620.424	16.674.868.432	45,7%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.250	50.719	77,9%
Bancos y corresponsales del exterior	427.647.631	413.248.941	3,5%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	3.102.867.345	1.328.337.742	133,6%
(Provisión para disponibilidades)	0	(338.072)	-100%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	15.137.050.232	14.045.345.778	7,8%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	200.000.000	225.000.000	-11,1%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.521.184.044	4.612.645.386	-2%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.091.607.162	5.171.158.548	-1,5%
Inversiones de disponibilidad restringida	76.218.622	72.552.100	5,1%
Inversiones en otros títulos valores	5.248.140.404	3.964.089.744	32,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	56.845.590.390	35.206.843.904	61,5%
Créditos vigentes	57.871.040.773	35.872.477.244	61,3%
Créditos reestructurados	106.329.045	109.846.710	-3,2%
Créditos vencidos	32.254.380	17.299.203	86,5%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(1.164.033.808)	(792.779.253)	46,8%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	709.085.372	524.382.914	35,2%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	219.888.300	224.124.392	-1,9%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	492.016.817	301.649.267	63,1%
Comisiones por cobrar	2.768.306	2.867.118	-3,4%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(5.588.051)	(4.257.863)	31,2%
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	0	377.624	-100%
BIENES DE USO	2.923.514.959	1.153.706.841	153,4%
OTROS ACTIVOS	1.661.586.625	932.433.210	78,2%
TOTAL DEL ACTIVO	107.560.180.875	72.325.701.120	48,7%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	97.460.041.699	65.678.567.284	48,4%
Depósitos a la vista	74.557.613.741	47.136.733.298	58,2%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	49.589.333.963	31.674.664.748	56,6%
Cuentas Corrientes Remuneradas	9.869.384.887	7.711.219.365	28%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	54.562.273	142.938.821	-61,8%
Depósitos y certificados a la vista	15.044.332.618	7.607.910.364	97,7%
Otras Obligaciones a la Vista	1.162.076.837	712.919.585	63%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	18.409.220.069	14.313.243.665	28,6%
Depósitos a Plazo	3.294.912.200	3.481.047.991	-5,3%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	36.218.852	34.622.745	0%
Derechos y Participaciones sobre 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	62.564.582	2.358.876	2.552,3%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	61.619.408	1.339.678	4.499,6%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	945.174	1.019.198	-7,3%
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 INTERMEDIACION FINANCIERA	1.858.539	11.666.667	-84,1%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	88.322.572	83.570.512	5,7%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	88.215.575	83.570.512	5,6%
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	106.997	0	0%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación 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	2.150.661.247	1.178.730.340	82,5%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	99.763.448.639	66.954.893.679	49%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	981.930.372	881.930.372	11,3%
Capital Pagado	981.930.372	881.930.372	11,3%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	924.044.033	833.851.806	10,8%
Reservas de capital	633.815.359	534.007.772	18,7%
Ajustes al patrimonio	2.342.043.822	1.107.258.629	111,5%
Resultados acumulados	2.679.832.668	1.838.644.395	45,8%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	235.065.982	175.114.467	34,2%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	7.796.732.236	5.370.807.441	45,2%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	107.560.180.875	72.325.701.120	48,7%

Información Financiera

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.772.185.331	3.705.757.005	1,8%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	3.247.395.067	2.848.162.028	14%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.298.157.673	1.080.478.913	20,1%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	125.663.714.896	89.146.883.449	41%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	359.732.141	274.973.065	30,8%
Cartera Agrícola Acumulada	6.759.921.040	4.173.656.597	62%
Captaciones de Entidades Oficiales	7.381.671.893	2.429.480.589	203,8%
Microcréditos	1.486.245.253	1.434.444.400	3,6%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	1.875.854.563	709.804.651	164,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.185.417.520	1.838.174.169	18,9%
Índice de Solvencia Patrimonial	9,40%	9,03%	4,1%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.306.698.878	2.293.489.738	87,8%

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
INGRESOS FINANCIEROS	5.534.602.658	3.743.465.608	47,8%
Ingresos por disponibilidades	25.535	89.475	-71,5%
Ingresos por inversiones en títulos valores	710.429.231	725.675.612	-2,1%
Ingresos por cartera de crédito	4.817.530.767	2.641.518.951	82,4%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	6.571.271	376.175.641	-98,3%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	45.854	5.929	673,4%
GASTOS FINANCIEROS	(1.693.890.529)	(1.272.937.215)	33,1%
Gastos por captaciones del público	(1.679.631.888)	(1.269.367.048)	32,3%
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	(225.493)	(2.609.622)	-91,4%
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	(14.033.148)	(960.545)	1361%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	3.840.712.129	2.470.528.393	55,5%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	18.117.787	8.613.804	110,3%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(429.799.908)	(277.072.960)	55,1%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(429.799.908)	(276.734.888)	55,3%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(338.072)	-100%
MARGEN FINANCIERO NETO	3.429.030.008	2.202.069.237	55,7%
Otros Ingresos Operativos	537.928.823	558.536.515	-3,7%
Otros Gastos Operativos	(171.648.487)	(222.749.236)	-22,9%

Información Financiera

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.795.310.344	2.537.856.516	49,5%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(2.504.171.001)	(1.824.943.316)	37,2%
Gastos de personal	(738.602.708)	(552.154.479)	33,8%
Gastos generales y administrativos	(1.265.637.984)	(907.499.628)	39,5%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(450.896.598)	(335.161.676)	34,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(49.033.711)	(30.127.533)	62,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.291.139.343	712.913.200	81,1%
Ingresos por bienes realizables	4.722.785	355.100	1.230%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	4.242.523	12.578.994	-66,3%
Gastos por bienes realizables	(168.775)	(1.938.678)	-91,3%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0%
Gastos operativos varios	(115.158.484)	(69.468.013)	65,8%
MARGEN OPERATIVO NETO	1.184.777.392	654.440.603	81%
Ingresos extraordinarios	0	1.036.338	-100%
Gastos extraordinarios	(11.985.882)	(2.543.790)	371,2%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.172.791.510	652.933.151	79,6%
Impuesto sobre la renta	(231.795.650)	(617.201)	37.455,9%
RESULTADO NETO	940.995.860	652.315.950	44,3%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	94.099.586	65.231.595	44,3%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	846.896.274	587.084.355	44,3%
Aporte LOSEP	12.423.777	6.589.050	88,6%

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
INGRESOS FINANCIEROS	5.538.457.737	3.751.713.646	47,6%
Ingresos por disponibilidades	43.114	103.552	-58,4%
Ingresos por inversiones en títulos valores	711.646.903	731.513.339	-2,7%
Ingresos por cartera de crédito	4.819.528.072	2.643.239.300	82,3%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	7.193.794	376.851.526	-98,1%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	45.854	5.929	673,4%
GASTOS FINANCIEROS	(1.696.155.784)	(1.275.275.244)	33%
Gastos por captaciones del público	(1.681.897.143)	(1.271.705.077)	32,3%
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	(225.493)	(2.609.622)	-91,4%
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	(14.033.148)	(960.545)	1.361%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	3.842.301.953	2.476.438.402	55,2%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	18.117.787	8.613.804	110,3%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(431.115.134)	(286.403.915)	50,5%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(431.115.134)	(286.065.843)	50,7%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(338.072)	-100%
MARGEN FINANCIERO NETO	3.429.304.606	2.198.648.291	56%
Otros Ingresos Operativos	533.874.512	550.272.162	-3%
Otros Gastos Operativos	(167.374.640)	(210.060.800)	-20,3%

Información Financiera

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2015	31 Diciembre 2014	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	3.795.804.478	2.538.859.653	49,5%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(2.504.851.552)	(1.825.943.799)	37,2%
Gastos de personal	(738.901.535)	(552.415.807)	33,8%
Gastos generales y administrativos	(1.266.019.708)	(908.238.783)	39,4%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(450.896.598)	(335.161.676)	34,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(49.033.711)	(30.127.533)	62,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.290.952.926	712.915.854	81,1%
Ingresos por bienes realizables	4.722.785	355.100	1.230%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	4.441.755	12.595.309	-64,7%
Gastos por bienes realizables	(168.775)	(1.938.678)	-91,3%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0%
Gastos operativos varios	(115.158.484)	(69.468.013)	65,8%
MARGEN OPERATIVO NETO	1.184.790.207	654.459.572	81%
Ingresos extraordinarios	0	1.036.338	-100%
Gastos extraordinarios	(11.985.882)	(2.543.790)	371,2%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.172.804.325	652.952.120	79,6%
Impuesto sobre la renta	(231.808.465)	(636.170)	3.6338,1%
RESULTADO NETO	940.995.860	652.315.950	44,3%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	94.099.586	65.231.595	44,3%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	846.896.274	587.084.355	44,3%
Aporte LOSEP	12.423.777	6.589.050	88,6%

Patrimonio de los Fideicomisos

(Expresados en Bs.)

Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	Totales
Inversión	3.384.579	291.060.608	0	75.485.087	0	369.930.274
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	2.128.463	1.476.184.177	0	1.260.856.867	0	2.739.169.507
Indemizaciones laborales	0	0	0	0	0	0
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total	5.513.042	1.767.244.785	0	1.336.341.954	0	3.109.099.781

Distribución del Resultado Neto

(Expresados en Bs.)

Al 30 de junio de 2015	
Reserva Legal	94.099.586
Utilidades Estatutarias	0
Otras Reservas de Capital	0
Resultados Acumulados	846.896.274
Total	940.995.860

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 19 de agosto de 2015

A los Accionistas y a 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 con su Sucursal en Curacao, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado sus estados financieros, los cuales comprenden el balance general al 30 de junio de 2015 y 31 de diciembre de 2014, los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, así como el resumen de los principios y prácticas contables más significativos, y las notas explicativas, todo ello adjunto al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de agosto de 2015, 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 presentación razonable de los estados financieros con base en las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), únicas de uso obligatorio para el Sistema Bancario en Venezuela. Como se explica en la Nota 2 del informe de los contadores públicos independientes, estas normas difieren en algunos aspectos importantes de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela (VEN-NIF). Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relacionado con la preparación y adecuada presentación razonable de los estados financieros, para que los mismos estén libres de errores materiales, bien sea por error o fraude, seleccionar y aplicar las políticas contables adecuadas, y realizar estimaciones contables que sean razonables, de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

La responsabilidad de los contadores públicos independientes, es la de expresar una opinión sobre los estados financieros con base en sus exámenes. Ellos efectuaron sus exámenes de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Estas normas requieren que cumplan con ciertos requerimientos éticos y planifiquen, y ejecuten la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no incluyan errores significativos.

Un examen 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 errores significativos

(Continúa)

en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgos, el auditor debe considerar los controles internos relevantes para que el Banco prepare y presente razonablemente los estados financieros, con el fin de 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 presentación completa 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.

Responsabilidades de los Comisarios

La responsabilidad de los Comisarios es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en su 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 Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto 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 Curacao al 30 de junio de 2015 y 31 de diciembre de 2014, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de agosto de 2015, anteriormente mencionado.

Bases para una opinión calificada

Como se indica en la Nota 6 del informe de los contadores públicos independientes, al 31 de diciembre de 2014 el Banco mantenía créditos por Bs 2.362.068.978 con un grupo de deudores sobre el cual mantenía una provisión de Bs 723.053. Para dichos deudores, SUDEBAN mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-40911 de fecha 19 de noviembre de 2014 estimó requerimientos de provisión por Bs 82.031.410. El Banco, mediante comunicación de fecha 17 de diciembre de 2014, indicó a SUDEBAN los argumentos para mantener sus niveles de provisión para estos deudores, sobre la cual, SUDEBAN mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-10696 de fecha 31 de marzo de 2015, determinó requerimientos de provisión únicamente por Bs 40.213.250. En consecuencia, el Banco no registró en el resultado neto del semestre finalizado el 31 de diciembre de 2014 la provisión finalmente requerida por SUDEBAN.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, excepto por los efectos, del asunto descrito en las bases para una opinión calificada, sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2014, los estados financieros adjuntos a su informe, examinados por ellos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, al 30 de junio de 2015 y 31 de diciembre de 2014, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, de conformidad con las Instrucciones y Normas de Contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros del período.

(Continúa)

Otros Asuntos

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 30 de junio de 2015, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de agosto de 2015, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, y excepto por los posibles efectos, si los hubiere, del asunto descrito en las bases para una opinión calificada, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 100.000, Cartera de Créditos de Bs 1.164.033.808 y Rendimientos por Cobrar de Bs 5.588.051, al 30 de junio de 2015, 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 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

Gobierno Corporativo





Gobierno Corporativo

El Banco dedica significativos esfuerzos y recursos a mantener el desarrollo de los procesos e implementar sistemas destinados a reforzar su gestión, así como la formación de una cultura de mitigación de riesgos, y la atención minuciosa a los requerimientos y necesidades de sus clientes y usuarios, con la organización de su estructura dentro de los lineamientos de su plan estratégico, con el propósito de cumplir de forma responsable su función de intermediación financiera.

La dirección del BNC considera que la aplicación de sanas normas de Gobierno Corporativo impulsa el fortalecimiento de la Institución, así como la práctica de negocios basada en la integridad, profesionalismo, inclusión, ética y transparencia, con preciso apego a las normas que lo regulan en su condición de institución financiera, emisora de títulos valores. En su condición de Banco Universal, puede realizar todas las operaciones que le permite el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (el "Decreto Ley"), mantiene una presencia progresiva en el sector financiero venezolano, y realiza esfuerzos por apoyar a los sectores prioritarios de la economía nacional, y ajustarse a los requerimientos de las autoridades.

Es por esta razón que la Junta Directiva en su sesión del 12 de agosto de 2015, resolvió adoptar la presente declaración e incorporarla en el Informe Semestral, correspondiente al primer semestre de 2015.

En las funciones referentes al Gobierno Corporativo participan la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, y los equipos especializados responsables de la gestión de Negocios, Administración de Riesgos, Crédito, Administración y Operaciones, Tecnología, Auditoría, y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

I. Asamblea de Accionistas

La Asamblea General, representa la universalidad de los Accionistas, y sus decisiones dentro de los límites de sus facultades, son obligatorias para todos los accionistas, hayan o no concurrido a ella. Corresponde a la Asamblea de Accionistas elegir a los miembros de la Junta Directiva, en los términos de las disposiciones del Decreto Ley, las normas prudenciales emanadas de los reguladores, y los Estatutos Sociales, para garantizar el derecho de representación de la minoría, en lo relativo a la elección de Directores y Comisarios. La información financiera, y las propuestas que se vayan a someter a la consideración de la Asamblea, se ponen a disposición de los Accionistas con la anticipación prevista en el Decreto Ley y los Estatutos. Así mismo, los Accionistas pueden acceder a esa información, a través de la página Web del Banco: www.bnc.com.ve

II. Junta Directiva

La Junta Directiva es responsable de supervisar que la gestión del Banco se lleve a cabo en estricto cumplimiento tanto de la normativa vigente, como de las políticas internas de la Institución, para proteger los legítimos derechos e intereses de sus accionistas, ahorristas, empleados, clientes y su propio entorno. Para ello, la Junta Directiva establece y vigila la observancia de los controles adecuados de riesgo, define y dirige las estrategias de negocios, e impulsa el establecimiento de procesos y sistemas que le permitan al Banco cumplir su función de intermediación financiera de forma eficiente, con un personal motivado y calificado, y acatando los principios y valores contenidos en el Código de Ética.

La Junta Directiva está integrada por un mínimo de siete Directores Principales y sus respectivos Suplentes que elija la Asamblea, debidamente autorizados en los términos de las leyes. Se reúne por lo menos una vez al mes, y cuando sea convocada por la Presidencia. La Junta Directiva está compuesta por profesionales con amplia experiencia en diversas áreas relacionadas con la gestión financiera. Durante el ejercicio, cuatro de los Directores Principales y cinco de los Suplentes fueron calificados como Directores Externos independientes.

La administración del Banco está a cargo de la Junta Directiva, que es la más alta instancia de deliberación y decisión de la Institución; tiene las más amplias facultades de dirección y administración, mientras no se encuentre reunida la Asamblea, sin perjuicio de las atribuciones conferidas por los Estatutos al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo.

Conforme a los Estatutos, la Junta Directiva designa cada año, de su seno, al Presidente de la Junta Directiva, y a instancias del Presidente, ha designado al Presidente Ejecutivo, quien es el principal funcionario ejecutivo del Banco. El Presidente Ejecutivo tiene a su cargo la gestión diaria de la Institución, y lleva a cabo sus funciones según los lineamientos generales y las políticas determinadas por la Junta Directiva; es su Representante Legal, salvo por lo que se refiere a la representación judicial. En la actualidad es miembro de la Junta Directiva. El cargo de Presidente Ejecutivo puede ser desempeñado en conjunto con el de Presidente de la Junta Directiva.

De acuerdo a los Estatutos, el Director que en una operación determinada tenga, ya sea en su propio nombre, o en el de otra persona, un interés contrario al del Banco, debe manifestarlo, y abstenerse de intervenir en las deliberaciones y de votar sobre la materia.

III. Organización Interna

El Banco, como institución financiera sujeta a la supervisión y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y de la Superintendencia Nacional de Valores, cada semestre participa en la elaboración de los Informes presentados por los Auditores Externos.

En cumplimiento de las normas que regulan a los Bancos Universales, la administración interna del Banco incluye Comités y equipos especializados, que tienen atribuidas responsabilidades específicas dentro de la estructura del Gobierno Corporativo, y desempeñan las funciones que les atribuyen las leyes y las políticas internas del Banco. Los Directores Externos e Internos participan de los Comités que apoyan la gestión de la institución.

La lista de los integrantes de los Comités operativos y funcionales del Banco, está incluida en la sección Administración Interna de la Memoria del Primer Semestre de 2015, y un resumen de su gestión se incorpora como parte de los Informes que se hacen del conocimiento de la Asamblea de Accionistas.

Junta Directiva

José María Nogueroles López - Se ha desempeñado en el sector bancario durante más de 60 años, habiendo comenzado su carrera en el Credit Lyonnais (España), hasta alcanzar la posición de Presidente del Banco Provincial, al cual condujo al primer lugar del mercado financiero venezolano. Se incorporó a la Junta Directiva del Banco Nacional de Crédito, C.A., y fue designado como Presidente de la Junta Directiva, el 10 de noviembre de 2004. Su cargo anterior en la dirección de instituciones financieras fue el de Presidente del Banco Caracas, C.A., desde 1998 hasta la adquisición de éste por parte del Banco de Venezuela. Se desempeñó como Presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela, y ha participado en las Juntas Directivas de diversas empresas industriales, financieras y comerciales, sociedades de asesoría financiera, e instituciones de interés social. Ha recibido condecoraciones en su más alto grado, incluyendo la Orden del Libertador y la Orden Francisco de Miranda de la República de Venezuela, la Legión de Honor de la República Francesa, la Orden Isabel La Católica del Reino de España, además de diversas distinciones de Mérito Civil y Mérito al Trabajo.

Jorge Nogueroles García - Economista de la Universidad Santa María (1987) y Magíster en el Área de Administración de Negocios de American University, Washington, DC. Ha sido Consultor Financiero Internacional de Investment Resources Inc., Miami, Florida; y Vicepresidente de Banca Privada de Credit Lyonnais, Miami, Florida. Fue Director Principal del Banco Caracas, C.A., donde también se desempeñó como Vicepresidente del Área Internacional. Ejerció el cargo de Director Ejecutivo y miembro de la Junta Directiva del Banco Caracas, N.V., Curazao, y Director de Nogueroles, Hines y Asociados. Actualmente es Vicepresidente Ejecutor del Caracas International Banking Corporation en Puerto Rico. Y se desempeña como Presidente Ejecutivo del Banco Nacional de Crédito, C.A., y ocupó la Presidencia de la Junta Directiva desde su fundación hasta noviembre de 2004.

Anuar Halabi Harb - Durante 16 años se desempeñó como Presidente de Suministros AH, C.A. Desde 1997 y hasta 2001 fue Presidente de la Junta Consultiva de Crédito Zona Aragua - Guárico del Banco Caracas, Director Ejecutivo del Banco Occidental de Descuento. En la actualidad, se desempeña como Director Principal y Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva del Banco Nacional de Crédito. Ha recibido diversos reconocimientos como la Orden Francisco de Miranda en su Segunda Clase, Orden Cruz de la Policía en su Segunda Clase, Orden al Mérito de la Aviación, entre otros. Fue Director de la Cámara de Comercio del Estado Aragua, propietario y accionista de diversas firmas comerciales.

Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra - Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1965), con experiencia orientada al área corporativa, banca, inversiones extranjeras, negociaciones internacionales, y particularmente en financiamiento, estructuración y contratación de grandes proyectos industriales y de obras públicas. Socio fundador del Escritorio de Abogados "Hinestrosa, De Jesús, Sánchez & Asociados" y presta asesoría a empresas internacionales de primera línea, así como a empresas y bancos nacionales. Primer Vicepresidente de CorpBanca, C.A., (1997-2006); Presidente del Banco Consolidado, (1995-1997). En los años 80, Director General del Fondo de Inversiones de Venezuela (F.I.V.), Director del Banco Nacional de Descuento (Estatizado), y EXTEBANDES; y anteriormente Representante Legal en Venezuela de INDOSUEZ. Inició sus actividades profesionales como apoderado del Ministerio de Hacienda, adscrito a la Intervención del Banco Táchira, como adjunto del Interventor. Participó en la dirección la C.A.V.N., Venalum designado por el F.I.V., Alcasa, Aluminios Reynolds de Venezuela, C.A., (ALREYVEN), y Superenvases Envalic, C.A.; y en las filiales de Pequiven, Nitroven, y Petroplas, para la administración legal y financiera con las instituciones de crédito y seguro de exportaciones europeas para la contratación de ingeniería, fabricación, transporte y montaje de las fábricas. En la banca multilateral representó al F.I.V., como Gobernador Alterno Temporal en el Banco Interamericano de Desarrollo y como representante de Venezuela en diversas delegaciones en asambleas internacionales. Miembro

del Colegio de Abogados del Distrito Federal, Asociación Venezolana de Aluminio (AVIAL), Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Venezolano Francesa (Director), Centro Cultural CorpGroup. Ha recibido la condecoración Orden Mérito al Trabajo en Primera Clase y la Ordre National Du Mérite de la República Francesa.

Nicolás Kozma Solymosy - Cursó estudios en la Academia Bancaria de Alemania; completó un programa de cuatro (4) años sobre Bancos y realizó su Trabajo Práctico en el Deutsche Südamerikanische Bank en Alemania. Fue Director-Gerente de Tecnokos, C.A., durante once (11) años, e igualmente ocupó cargo similar en Tecno Depro, por cuatro (4) años. En el Banco Provincial, durante los 17 años que trabajó en la institución ocupó diversos cargos ejecutivos y fue Gerente de la Banca Multinacional. Participó en la Junta Directiva del Banco Caracas desde 1997 hasta 1999, y se incorporó al Banco Nacional de Crédito, C.A., desde su fundación.

Jaime Puig Miret - Recibió su título de Profesor Mercantil en la Escuela de Altos Estudios Mercantiles en Barcelona, España. Realizó estudios sobre Principios de Programación, Introducción al Sistema 360, Tape Programming System (TPS), Análisis y Diseños de Sistemas, Disk Operation Systems (DOS), Programación de Aplicaciones C.I.C.S., DL/1 Análisis de Aplicaciones y Curso de Especialización en el Área de Informática, Credit Lyonnais, Francia. Ocupó diversos cargos ejecutivos en el Banco Provincial durante el período 1955-1997, cuando se retira de esta institución para entrar al Banco Caracas, hasta dejar esta entidad, el 30 de abril de 2001. En la actualidad, se desempeña como Director de Caracas International Banking Corporation y de SINCO, C.A., se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas del Banco Nacional de Crédito desde su fundación hasta mayo de 2014; además de Director del BNC, y miembro de algunos de sus Comités regulatorios, se dedica a la asesoría de diversas empresas.

Luisa Cristina Rodríguez Briceño - Economista de la Universidad Católica Andrés Bello, postgrados en la Universidad de Georgetown (Máster, 1973) y Temple University (PhD, a.b.d. 1975) y experiencia en Econometría aplicada en WHEFA (Wharton Institute of Forecasting). En la actualidad, Presidente de MetroEconómica, S.C. Ha desempeñado cargos ejecutivos en el Banco Central de Venezuela (1969-1989), donde finalizó como Asesora a la Presidencia; así mismo actuó en comisión como Directora en la Dirección de Investigaciones Económicas del Ministerio de Hacienda; Directora Principal del Banco República y Presidenta Fundadora del Fondo de Garantía de Depósito y Protección Bancaria (1985-1987). Participa en el grupo de economistas internacionales del Proyecto Link de las Naciones Unidas y Universidad de Pennsylvania y en VenAmCham.

Raisa Coromoto Bortone Alcalá - Economista de la Universidad Santa María (1963), especialización en integración económica y comercio internacional en España, Italia, Suecia y Suiza (1972-1973), Programa Avanzado de Gerencia (PAG - IESA 1989), y Programa de Formación Gerencial para Directivos del Grupo Provincial (IESA - 2001). Se desempeña en el Banco Nacional de Crédito como Directora Suplente. Su trayectoria en el Banco Provincial (1984-2003), incluyó funciones en áreas de negocios y de control, fue Gerente General y Directora Principal de la Sociedad Financiera Provincial, y la Arrendadora Provincial, Gerente General Área Corporativa Nacional, Gerente General de Recuperación de Créditos y Jefe de la Oficina para la Reestructuración y Refinanciamiento de Créditos de Grandes Empresas y Casos Especiales (1996-1997); Directora de la Unidad de Seguimiento de Riesgos y Recuperaciones Banca Comercial (1997-2000) y responsable de la Unidad de Gestión de Fideicomisos (2000-2003). Experiencia en el sector público como Presidente-Gerente General del Fondo de Crédito Industrial (FONCREI), Asesor del Presidente en materia crediticia y financiera y análisis de empresas en estado de morosidad de la Corporación de Desarrollo para la Pequeña y Mediana Industria (CORPOINDUSTRIA), Directora de la Oficina de Consultores Económicos

Junta Directiva

Asociados (OCECA), en el Ministerio de Fomento como Jefe de la Oficina Agro-Industrial, Jefe de la División de Comercio Internacional y Jefe del Departamento de Asuntos Agrícolas, y en el Ministerio de Agricultura y Cría, División de Política Agrícola Unidad de Comercio Exterior de Productos Agrícolas y Dirección de Economía y Estadísticas Agropecuarias. Participación en seminarios y eventos internacionales: Promoción de Inversiones en Venezuela, (Madrid, Paris y Dusseldorf, 1981-1983); Conferencia sobre la participación de la mujer en actividades industriales, patrocinada por la ONU (Bulgaria), Reunión convocada por ONUDI (Madrid), sobre financiamiento industrial a nivel internacional y Seminario sobre el financiamiento a la Pequeña, y Mediana Empresa, (Málaga), así como numerosas reuniones de trabajo sobre posibilidades de intercambio comercial en el marco de la integración económica de los países del Pacto Andino y Área del Caribe, y con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Washington, para considerar líneas de financiamiento al Fondo de Crédito Industrial. Directora de varias empresas privadas.

Carmen Leonor Filardo Vargas - Licenciada en Economía de la Universidad Católica Andrés Bello (1967), M Sc. Maestría en Economía Internacional (Universidad de Surrey, Inglaterra, 1968), Postgrado en Comercio Internacional, Corredor y Asesor Financiero (Comisión Nacional de Valores, 1977). Finalizó Materias y Especializaciones del PhD en Economía en la Universidad de George Mason, Virginia (1995). En la actualidad, se desempeña como consultora económica y financiera. Se desempeñó como Vicepresidente de Planificación Estratégica y Control de Riesgo del Banco Caracas, Gerente de Finanzas Internacionales del Fondo de Inversiones de Venezuela y asistente al primer Vicepresidente del Banco Central de Venezuela. Ha participado en misiones, reuniones y conferencias internacionales, y recibió la condecoración Francisco de Miranda en su Primera Clase.

Alvar Nelson Ortiz Cusnier - Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1978), Máster en Economía y Finanzas Internacionales de la Universidad de Yale (1982) y en Administración Pública, Universidad de Harvard (1984). Experiencia en el área bancaria, en los sectores público y privado. Inició su carrera en el Banco Central de Venezuela (1975-1992), y fue asesor del grupo de Banca de Inversión América Latina de Bankers Trust; su experiencia en el mercado de valores se desarrolló en sus funciones de Vicepresidente de la Caja de Valores de Caracas, Presidente de la Bolsa de Valores de Caracas (2000-2007), y Federación Interamericana de Bolsas de Valores. Participó activamente en proyectos de investigación y asesoría en el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (UCAB), Consejo Asesor del Presidente del Banco Interamericano de Desarrollo para temas del sector privado, y actualmente es Presidente de la Junta Directiva de SFC Asesores de Inversión. Participación en las Directivas de diversas empresas en el sector privado venezolano: Fondo de Valores Inmobiliarios, Envases Venezolanos, La Venezolana de Seguros, Rescarven, Servicios Acuáticos de Venezuela. También participa en instituciones educativas, culturales y deportivas, como Director, entre otras del Museo del Oeste Jacobo Borges, Orquesta Juvenil de las Américas, Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Sociedad de Amigos de la Universidad Simón Bolívar, Consejo Asesor de la Escuela de Gobierno J. F. Kennedy de la Universidad de Harvard, y Fundación para el Apoyo del Sistema de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, y es Presidente del Consejo Asesor del programa de liderazgo y competitividad del Centro de América Latina de la Universidad de Georgetown. Premio Ernesto Peltzer al mejor trabajo de investigación otorgado por el Banco Central de Venezuela (1985), y Orden Mérito al Trabajo, Primera Clase, 2007.

José Ramón Rotaache Jaureguizar - Ha dedicado toda su experiencia profesional a actividades bancarias, financieras y contables, particularmente en el Banco Provincial de Venezuela desde 1956 hasta 1999, donde comenzó su carrera en el Departamento de Riesgos y posteriormente de Contabilidad. Durante su trayectoria laboral fue Gerente de varias agencias en el Área

Metropolitana de Caracas; en las áreas de negocios, llegó a alcanzar la posición de Vicepresidente Ejecutivo Área Nacional de Crédito, con responsabilidad de la gestión de créditos para toda la Red de Agencias de Caracas y el Interior, Gerencia Corporativa, Agropecuaria y de Particulares. También tuvo experiencia en funciones operativas y de administración, hasta ser designado Vicepresidente Ejecutivo del Área de Administración responsable de las áreas de contabilidad, operaciones, control de gastos generales, administración de inmuebles, control de riesgos, fideicomisos, accionistas y operaciones nacionales. Su último cargo dentro de la institución fue de Vicepresidente Ejecutivo de Dirección Financiera, incluyendo funciones en materia de contabilidad, informes financieros y de gestión, control de gastos y gestión fiscal para todas las empresas del grupo Provincial. Simultáneamente cumplió funciones como Director de las instituciones financieras especializadas que componían el grupo Provincial, tanto en Venezuela como en el exterior. Posteriormente se ha dedicado a la actividad privada.

Juan Guillermo Ugueto Otáñez - Ingeniero de Sistemas de la Universidad Metropolitana. Corredor Público de Títulos Valores, y Operador de Futuros Financieros - CACOFV. Amplia experiencia en materia de mercado de capitales, habiendo prestado servicios como ejecutivo de Corfinglob Sociedad de Corretaje S.A., Banex Mercado de Capitales S.A., BBO Servicios Financieros S.A., y Banvenez Mercado de Capitales S.A. Fue Presidente de Caracas Casa de Bolsa C.A., Bancaracas Sociedad Administradora de E.I.C. C.A., Asesor a la Presidencia y Vicepresidente de Valores en el Banco Caracas. Fue Director de Bolívar Banco de Inversión, Sociedad Financiera La Seguridad, Bolsa Electrónica de Venezuela y Aeropuerto Oscar Machado Zuloaga. Actualmente se dedica a actividades privadas y participa en varios de los comités regulatorios del BNC, en condición de Director Suplente.

Luisa M. Vollmer de Reuter - Abogado de la Universidad Católica Andrés Bello (1972) e Intérprete Público, especialización en banca de inversión, finanzas corporativas e instituciones financieras. Completó el Programa de Gerencia de Banca Comercial de JP Morgan Bank (Nueva York, 1982). Directora Suplente, Secretaria de la Junta Directiva y miembro del Comité Ejecutivo y del Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco Nacional de Crédito. Se desempeñó como Asesor Legal de la Presidencia y Secretaria de la Junta Directiva del Banco Caracas, y participante en el equipo de negociación para la venta del Banco Caracas al Banco de Venezuela; ha participado en las Juntas Directivas de Finalven, Fivenez y filiales del Grupo Mercantil, Seguros La Seguridad y Seguros Lara. Actualmente, Directora de Inversiones Aefeve y Educ Crédito, A.C.

Andrés Eduardo Yanes Monteverde - Economista de la Universidad de Carabobo (1973). Completó el Programa Avanzado de Gerencia del Instituto de Estudios Superiores de Administración (1976) y el Programa de Especialización en Banca de Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (1978). Vicepresidente Ejecutivo de Crédito del Banco Nacional de Crédito. Durante 28 años trabajó en el Banco Provincial en Caracas, Venezuela, donde realizó funciones desde Gerente de Agencia hasta Vicepresidente de Área. Se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo Red Comercial, Vicepresidente Ejecutivo Corporativa y Vicepresidente Ejecutivo Gestión Integral de Riesgo. También fue Vicepresidente Ejecutivo del Banco de Lara, Director del Banco de Lara, Director de Sociedad Financiera Provincial y Sociedad Financiera Finalven, Director de Fondos Mutuales Provincial. Ocupó la presidencia de Almacenadora Provincial y Arrendadora Financiera Provincial. Fue Presidente y Director de Banco de Occidente, Vicepresidente Ejecutivo del Banco Popular y de Los Andes.

Personal Ejecutivo

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

José María Nogueroles López

PRESIDENTE EJECUTIVO

Jorge Luis Nogueroles García

Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva

Anuar Halabi Harb

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Roberto Rafael Castañeda Peralta - Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas

José Alexander Díaz Casique - Gerente de Área de Tecnología I

Mariano José Urdaneta Aparcedo - Gerente Área División de Tecnología II

Luis Francisco Barbieri Croquer - Gerente de Área Canales Electrónicos

Robinson José Mayo Villegas - Gerente de Área Infraestructura y Operaciones

Isidro Antonio Márquez - Gerente de Proyectos Especiales

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

Ángel Mesías Pichimata Sánchez - Vicepresidente Ejecutivo de Administración

Rebeca Xiomara Abreu Barreto - Vicepresidente de Contabilidad

José Antonio García Otero - Gerente de Área Servicios Administrativos

Germán Rafael Piñero Letaller - Unidad de Atención al Cliente

Alberto Enrique Fuenmayor Ferrer - Gerente de Área Seguridad Bancaria

Andrik Rafael Camero Rauseo - Gerente de Área Administración de Agencias

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA CORPORATIVA

Soraya Josefina Ríos Regalado - Vicepresidente Ejecutivo Banca Corporativa

Laura Margarita Ferraris Bertorelli - Vicepresidente Sector Telecomunicaciones

Ana Isabella Briceño Hurtado - Vicepresidente Sector Gas y Petróleo

Alicia Narú Navas Roan - Vicepresidente Banca Institucional

Nancy Carolina Benítez Oca - Vicepresidente de Hipotecario y Turismo

Carlos Fernando Ahumada Alejo - Vicepresidente Binacional

Marilú Carrillo Silva - Vicepresidente de Negocios

Pilar Raíces López - Vicepresidente Sector Agropecuario

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA PERSONA

Libia Angélica Urdaneta Sosa - Vicepresidente Ejecutivo Banca Persona

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA COMERCIAL

Gerardo José Trujillo Alarcón - Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial
Ignacio Antonio Botello Araujo - Vicepresidente Región Capital - Zona 1
Ronald Alberto Salgado Alfonzo - Vicepresidente Región Capital - Zona 2
July Maite Blanco Ramírez - Vicepresidente Región Capital - Zona 3
Luis Emiro Morales Sindoni - Vicepresidente Región Aragua
Mariela Josefina Hernández de Fernández - Vicepresidente Región Carabobo
Rita Carolina Granadillo Castillo - Vicepresidente Región Centro Occidente
Nelson Javier Castro Vivas - Vicepresidente Región Los Andes
Coromoto del Carmen Albornoz de Mavárez - Vicepresidente Región Occidente
Pedro Agustín Urquiola - Vicepresidente Región Guayana
Raquel Uribe Martínez - Vicepresidente Región Insular
Georgia Wendoli España - Vicepresidente Región Oriente

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE CRÉDITO

Andrés Eduardo Yanes Monteverde - Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
Peggy Yanet Díaz Rodríguez - Gerente de Área Análisis de Crédito
Delia Lucía Ruiz Singer - Gerente de Área de Documentación de Crédito
Mary Rebeca Blanco de Rincón - Gerente de Área de Control y Seguimiento

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE PRODUCTO

Jesús Antonio González Frasser - Vicepresidente Ejecutivo de Producto
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel - Vicepresidente Tarjetas de Crédito
Ornella María Cecchini Comisso - Vicepresidente Promoción y Negocios
Jenny Yanett Aguilar Palomares - Vicepresidente de Productos Empresas

AUDITORÍA INTERNA

Jeidis Cecilia Llovera Mendoza - Gerente de Área Auditoría

SEGURIDAD DE DATOS

José Jesús Perdomo Reyes - Gerente de Área Seguridad de Datos

UNIDAD DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES

Carmen Judyth Romero López - Oficial de Cumplimiento

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO (U.A.I.R.)

Frank Rafael Pérez Millán - Gerente de Área Administración de Riesgos

VICEPRESIDENCIA DE FIDEICOMISO

Eliseo Antonio Batista Pinto - Vicepresidente de Fideicomiso

Personal Ejecutivo

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO

María Elena Buitrago Carriazo - Defensor del Cliente y Usuario
Leonor Mayorca Valery - Suplente del Defensor del Cliente y Usuario

CONSULTORÍA JURÍDICA

Francisco José Arocha Castillo - Consultor Jurídico

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS

Gloria Esperanza Hernández Aponte - Vicepresidente de Finanzas
Antonio José Key Hernández - Gerente Área de Planificación Financiera y Presupuesto
Juan Francisco Gómez Sosa - Gerente Área Tesorería
Ivonne del Valle León Castillo - Gerente Área Control Cambiario
Carolina Victoria Puig Bouley - Gerente Área Internacional
Carla María Bongioanni Rodríguez - Gerente Área Corresponsalía Internacional

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

Luis Edgardo Escalante - Vicepresidente de Operaciones
Silfredo Pacheco Polo - Gerente de Área de Emisión y Distribución
Leonardo José Moreno González - Gerente de Área de Liquidaciones
María Eugenia Zambrano Cáceres - Gerente de Área de Manejo de Efectivo
Maigualida Zerpa Guzmán - Gerente de Área de Recuperaciones y Cobranza

VICEPRESIDENCIA DE PROCESOS DE NEGOCIO

Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez - Vicepresidente de Procesos de Negocio

VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Jeanette Julieta Arvelo Gómez - Vicepresidente de Recursos Humanos

VALORES y ACCIONISTAS

María Mercedes Loreto Hernández - Gerente Valores y Accionistas

MERCADEO Y COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Paula Mariela Torrealba Arcia - Gerente de Área Mercadeo y Comunicaciones Corporativas



Productos







Productos Pasivos

- Cuentas de Ahorros
- Cuentas Corriente
- Cuentas en Dólares (Convenio Cambiario N° 20)

Productos Activos

- Microcréditos
- Créditos Agropecuarios
- Créditos para Vivienda
- Créditos al Turismo
- Créditos al Sector Manufacturero
- Préstamos al Constructor
- Créditos para Vehículos - BNC Auto
- Fianzas y Aavales
- Líneas y Cupos de Crédito
- Arrendamiento Financiero
- Factoring
- Descuento de Giros

Productos de Inversión

- Depósitos a Plazos
- Participaciones
- Fideicomiso
- Operaciones de Tesorería

Créditos al Consumo

- Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard BNC
- Tarjetas de Crédito Corporativa BNC



Servicios







Servicios Nacionales

- *Recaudación de Impuestos Nacionales, Aduanales y Municipales*
- *Pago a Proveedores*
- *Domiciliación de Pagos*
- *Domiciliación de Cobros*
- *BNC Nómina*
- *Órdenes de Pago*
- *Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)*
- *Cheques de Gerencia*

Servicios Internacionales

- *Comisión de Administración de Divisas (CADIVI - CENCOEX)*
- *Compra y Venta de Divisas*
- *Transferencias*
- *Importación y Exportación*
- *Cartas de Crédito*

Canales Electrónicos

- BNCNET
www.bnc.com.ve
- Cajeros Automáticos
- Puntos de Venta
- BNC Móvil
- BNCNET Móvil



Redes Sociales

- Twitter
[@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo)
- YouTube
BNC Corporativo





Canales de Atención al Cliente

- 167 Agencias y Taquillas, 1 Sucursal Curazao
- Centro de Atención al Cliente 0500-BNC5000 (2625000)
- Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC 0212-597.5267 defensorbnc@bnc.com.ve
- Unidad de Atención al Cliente 0212-597.5446 serviciante@bnc.com.ve





Agencias y Taquillas



Taquilla IVIC



Agencia Súper Líder Charallave



Sedes

Principal

Av. 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

4ta. Av., entre Transversal 3 y Transversal 4, Torre BNC,
Urb. Altamira, Municipio Chacao, Caracas, Estado Miranda.

Teléfono: (58 212) 956.7979 - Fax: (58 212) 956.7933



Regional Aragua

Av. J. Casanova Godoy y Universidad, Calle Los Caobos con Av. 108,
Centro Comercial Platinum, Municipio Girardot, Maracay, Estado Aragua.

Teléfono: (58 243) 240.0611 - Fax: (58 243) 240.0607



Regional Carabobo

Av. Bolívar Norte con Av. Camoruco, N° 125-20,
Municipio Valencia, Valencia, Estado Carabobo.

Teléfonos: (58 241) 820.2011 / 1999 - Fax: (58 241) 820.2085





Regional Maracaibo

Calle 74, entre Av. 3H y 3Y, Edificio 2000, Municipio Coquivacoa,
Maracaibo, Estado Zulia.

Teléfonos: (58 261) 792.2610 / 793.2222 / 1056 - Fax: (58 261) 792.5060



Regional Maturín

Av. Luis del Valle García con Calle 3, Municipio Maturín,
Maturín, Estado Monagas.

Teléfono: (58 291) 400.01 1 1 - Fax: (58 291) 400.01 10



Regional Porlamar - Margarita

Av. Rómulo Betancourt con Calle Jesús María Suárez,
Municipio Mariño, Porlamar, Estado Nueva Esparta.

Teléfono: (58 295) 400.41 1 1 - Fax: (58 295) 400.41 10

Próximas Aperturas 2015

Taquilla El Universal

Distrito Capital

Agencia Multiplaza El Paraiso

Distrito Capital

Taquilla Parque Cementerio

Jardin La Puerta

Estado Miranda

Agencia Bejuma

Avenida Los Fundadores

Estado Carabobo

Agencia San Diego

Supermercado Híper Líder

Estado Carabobo

Agencia San Fernando de Apure

Estado Apure

Agencia San Carlos

Estado Cojedes

Agencia Porlamar II

Estado Nueva Esparta

Agencia Tucupita

Estado Delta Amacuro

