



EXPERIENCIA, CRECIMIENTO E INNOVACIÓN CON LOS QUE CUENTA

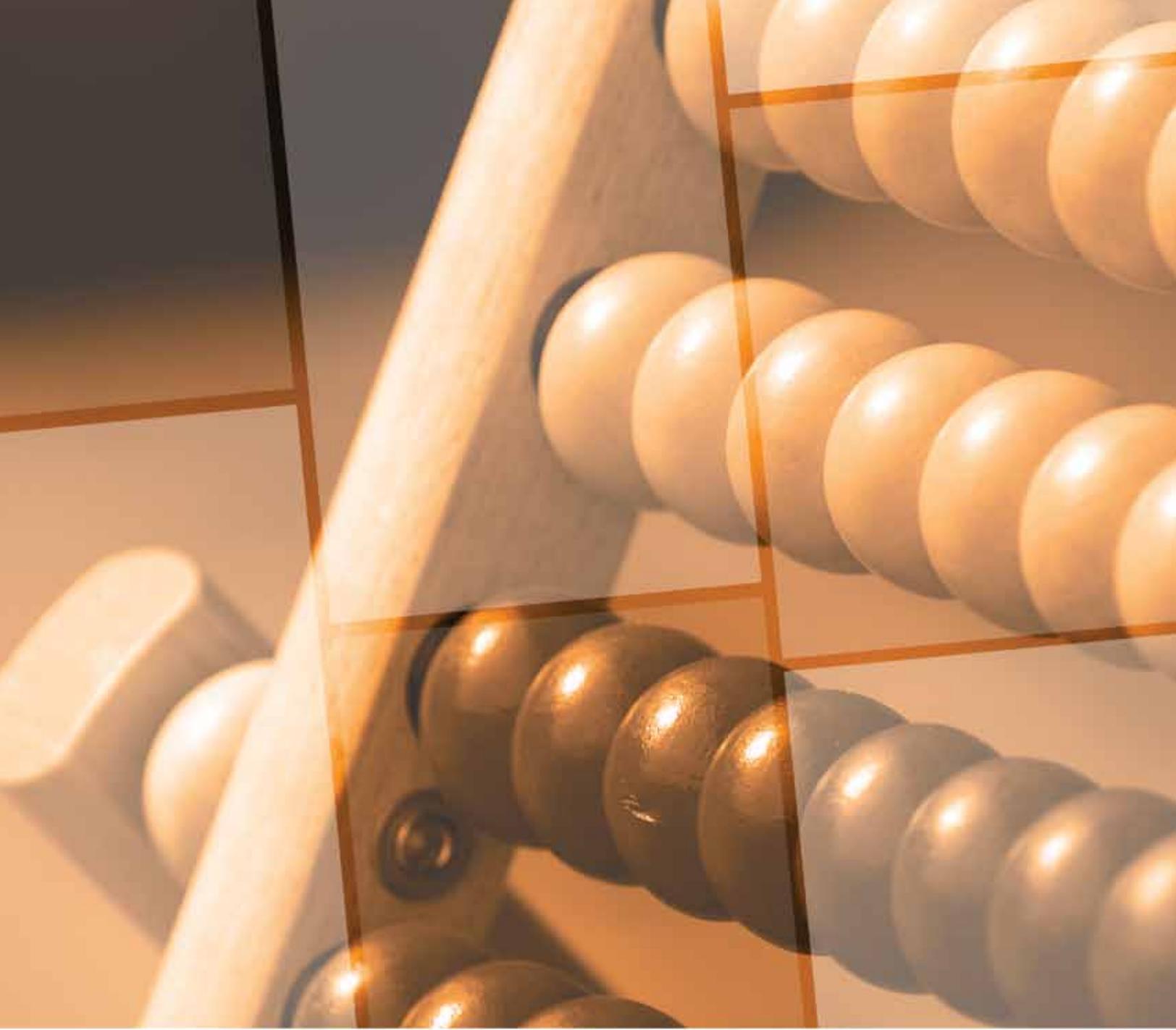
MEMORIA
1er. SEMESTRE
2016



BNC Banco Nacional de Crédito
Banco Universal

RIF N° J-30984132-7

1. JUNTA DIRECTIVA	3	• Gobierno Corporativo	14
		• Informes Complementarios	16
2. CONVOCATORIA	5	• Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría	19
3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA	7	• Oficios Recibidos de SUDEBAN	20
• Administración Interna - Junio 2016	8	• Informe del Auditor Interno	21
• Principales Aspectos Financieros	9	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)	23
• Situación Económica y Financiera	10	• Tecnología y Seguridad de Datos	25
• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio	11	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	27
• Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas	11	• Fideicomiso	29
• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades	11	• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas	31
• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito	11	• Gestión de Calidad de Servicio	34
• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución	12	• Comentarios de los Estados Financieros	35
• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias	12	4. INFORMACIÓN FINANCIERA	41
• Objetivos Estratégicos	12	• Balance General de Publicación	42
• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12	• Estado de Resultados de Publicación	48
• Informe del Auditor Externo	12	• Informe de los Comisarios	52
• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	12	5. PRODUCTOS	55
• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT	13	6. SERVICIOS	57
• Otras Informaciones de Interés	13	7. AGENCIAS Y TAQUILLAS	59
• Otros Informes	13	• Próximas Aperturas 2016	60
• Agradecimientos	13		



**EXPERIENCIA
FINANCIERA**

JUNTA
DIRECTIVA

DIRECTORES PRINCIPALES*José María Nogueroles López***Presidente de la Junta Directiva***Jorge Luis Nogueroles García***Presidente Ejecutivo***Carmen Leonor Filardo Vargas**Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra**Nicolás Kozma Solymosy**Luisa Cristina Rodríguez Briceño**Luisa M. Vollmer de Reuter***DIRECTORES SUPLENTE***José Ramón Rotaache Jaureguizar**Andrés Eduardo Yanes Monteverde**María del Carmen Carrillo Febles**Gloria Esperanza Hernández Aponte**Alvar Nelson Ortiz Cusnier**Juan Guillermo Ugueto Otáñez**Raisa Coromoto Bortone Alcalá***COMISARIOS PRINCIPALES***Carlos J. Alfonzo Molina**Gordy S. Palmero Luján***COMISARIOS SUPLENTE***Gisel Rivas Molina**Régulo Martínez Barrios***AUDITORES EXTERNOS**

Espiñeira Pacheco
y Asociados

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

Domicilio: Caracas / Venezuela

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 1.621.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 5.492.381.637

Total Patrimonio: Bs. 16.034.267.940



COMPROMISO | CONVOCATORIA
CON LAS METAS

CONVOCATORIA

BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal
Capital Suscrito y Pagado: Bs. 1.621.930.372
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 5.492.381.637
Total Patrimonio: Bs. 16.034.267.940
Rif. N° J-30984132-7

CONVOCATORIA

Se convoca a los señores accionistas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal** para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 28 de septiembre de 2016, a las 4:30 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 2016, 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. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea.

Caracas, 25 de agosto de 2016.



José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva

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



VISIÓN DEL NEGOCIO

**INFORME
SEMESTRAL
DE LA JUNTA
DIRECTIVA**

ADMINISTRACIÓN INTERNA - JUNIO 2016

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
 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
 Frank Rafael Pérez Millán
Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas
 Jesús Antonio González Frasser
Vicepresidente Ejecutivo de Producto
 Luis Edgardo Escalante
Vicepresidente de Operaciones
 Juan Francisco Gómez Sosa
Vicepresidente de Finanzas
 Francisco José Arocha Castillo
Consultor Jurídico
 Clementina Yanes Azpúrua (*)
Secretaria de la Junta Directiva

(*) Invitada Permanente

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Nicolás Kozma Solymosy (*)
 Luisa Cristina Rodríguez Briceño
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 José Ramón Rotaache Jaureguizar

*Presidente del Comité

Comité de Administración Integral de Riesgos

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Nicolás Kozma Solymosy
 Luis Alberto Hinestrosa Pocatererra
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 María del Carmen Carrillo Febles (*)
 Luisa M. Vollmer de Reuter (*)
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde (*)
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
 Jesús Antonio González Frasser
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Edgardo Escalante
 Luis Francisco Barbieri Croquer
 Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
 Francisco José Arocha Castillo
 Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
 Carmen Judyth Romero López
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 Yully Yuderky Osorio Galvis
 José Tomás Belisario Román (**)

(*) Invitados permanentes

(**) Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Luisa M. Vollmer de Reuter
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Francisco Barbieri Croquer
 Luis Edgardo Escalante
 Eliseo Antonio Batista Pinto
 Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
 Julimar Naihle Sanguino Pérez
 Francisco José Arocha Castillo
 Carolina Victoria Puig Bouley
 Yully Yuderky Osorio Galvis
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 Clementina Yanes Azpúrua
 Susana Libia Krays Parada
 Carmen Judyth Romero López (*)

(*) Presidente del Comité

Comité de Tecnología

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 José Ramón Rotaache Jaureguizar
 María del Carmen Carrillo Febles
 Gloria Esperanza Hernández Aponte
 Frank Rafael Pérez Millán
 Jesús Antonio González Frasser
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Edgardo Escalante
 Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
 Francisco Enrique Castro López
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 José Alexander Díaz Cacique
 Mariano José Urdaneta Aparcedo
 Robinson José Mayo Villegas
 José Ramón Prada Contreras
 Roberto Rafael Castañeda Peralta (*)

(*) Coordinador

Comité de Crédito

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Anuar Halabi Harb
 José Ramón Rotaache Jaureguizar
 Luisa Cristina Rodríguez Briceño
 Nicolás Kozma Solymosy
 Luis Alberto Hinestrosa Pocatererra
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 María del Carmen Carrillo Febles
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Francisco José Arocha Castillo
 José Tomás Belisario Román
 Peggi Yanet Díaz Rodríguez (*)

(*) Coordinadora

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Raisa Coromoto Bortone Alcalá
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 Gloria Esperanza Hernández Aponte
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Jesús Antonio González Frasser
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Francisco José Arocha Castillo
 José Tomás Belisario Román
 Yully Yuderky Osorio Galvis
 Eliseo Antonio Batista Pinto (*)

(*) Coordinador

Comité de Activos y Pasivos

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Anuar Halabi Harb
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Luisa M. Vollmer de Reuter
 Raisa Coromoto Bortone Alcalá
 María del Carmen Carrillo Febles
 Gloria Esperanza Hernández Aponte
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Francisco Barbieri Croquer
 Eliseo Antonio Batista Pinto
 Nancy Carolina Benítez Oca
 Alicia Narú Navas Ruan
 Marilú Carrillo Silva
 Ana Isabella Briceño Hurtado
 Laura Margarita Ferraris Bertorelli
 Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
 Ignacio Antonio Botello Araujo
 Ronald Alberto Salgado Alfonso
 July Maite Blanco Ramírez
 Luis Emiro Morales Sindoni
 Mariela Josefina Hernández Núñez
 Coromoto del Carmen Alborno de Mavares
 Rita Carolina Granadillo Castillo
 Pedro Agustín Urquiola
 Nelson Javier Castro Vivas
 Raquel Uribe Martínez
 Georgia Wendoling España Chauran
 Francisco José Arocha Castillo
 Carmen Judyth Romero López
 Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
 Antonio José Key Hernández
 José Tomás Belisario Román
 Ivonne del Valle León Castillo
 Carolina Victoria Puig Bouley
 Clementina Yanes Azpúrua
 Yully Yuderky Osorio Galvis (*)

(*) Coordinadora

Comité de Compensación Salarial

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Luis Alberto Hinestrosa Pocatererra
 Luisa Cristina Rodríguez Briceño
 Nicolás Kozma Solymosy
 Julimar Naihle Sanguino Pérez (*)

(*) Coordinadora

PRINCIPALES ASPECTOS FINANCIEROS

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)	2016 1er. Sem.	2015	2014	2013	2012
Balance General					
Activo Total	220.386	164.510	72.326	42.537	26.429
Disponibilidades	67.106	48.979	20.463	10.627	5.704
Inversiones en Títulos Valores Neta	17.464	19.110	14.045	10.959	8.051
Cartera de Crédito Neta	116.434	85.609	35.207	19.515	11.683
Captaciones del Público	197.790	147.304	65.679	38.473	24.286
Depósitos en Cuentas Corrientes	151.945	109.039	47.137	27.959	14.026
Depósitos de Ahorro	29.675	26.433	14.313	8.664	4.596
Depósitos a Plazo	13.435	10.639	3.481	991	572
Patrimonio Total	16.034	12.568	5.371	2.989	1.698
Estado de Resultados (Segundo Semestre de cada año)					
Ingresos Financieros	14.146	9.272	3.752	3.512	2.282
Gastos Financieros	4.222	2.740	1.275	1.141	691
Margen Financiero Bruto	9.924	6.532	2.476	2.372	1.591
Margen de Intermediación Financiera	10.569	6.648	2.539	2.571	1.656
Gastos de Transformación	8.015	4.317	1.826	1.035	598
Resultado Neto	1.598	1.361	652	670	517
Indicadores Financieros (%) Patrimonio					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	12,25	11,11	9,03	9,04	8,36
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	480,63	435,39	402,02	374,89	364,9
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos					
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,23	2,05	2,17	1,80	2,63
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0,03	0,02	0,05	0,06	0,18
Liquidez					
Disponibilidades / Captaciones del Público (Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	33,93	33,14	30,85	27,48	23,58
Gestión Administrativa (Indicadores Anualizados)					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	10,46	7,49	6,3	5,99	5,85
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	48,30	37,90	39,65	40,82	37,92
Rentabilidad (Indicadores Anualizados)					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	1,66	2,13	2,08	2,12	2,66
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	22,08	29,34	28,93	29,9	41,98
Otros Datos (Unidades)					
Valor en Libros por Acción (Bs.)	7,35	7,29	6,09	4,79	3,73
Número de Acciones en Circulación (Miles)	1.621.930	1.321.930	881.930	623.930	428.503
Número de Empleados	3.173	3.092	3.124	2.941	2.612
Número de Agencias y Taquillas	171	171	170	159	156
Número de Clientes	1.417.932	1.347.459	1.016.832	855.716	687.372

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta a su consideración el Informe de su gestión correspondiente al primer semestre de 2016, 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

Durante el primer semestre de 2016, la economía venezolana se ha caracterizado por mantenerse en un ciclo recesivo similar al año 2015. De acuerdo a las últimas cifras publicadas por el instituto emisor, la caída del PIB se ubicó en 4,53% durante los primeros tres trimestres de 2015. A esta fase contractiva de la actividad económica en 2016, se le añadió un crecimiento acelerado de los precios y escasez de algunos rubros de la canasta básica.

Al mismo tiempo, las exportaciones petroleras experimentaron un descenso, debido a dos razones principales: la caída de los precios en el mercado mundial y reducción de la producción interna. En cuanto a la disminución de precios, según cifras oficiales, el precio promedio del barril de la cesta venezolana cayó de USD 39,66 en el segundo semestre de 2015 a USD 31,08 en el primer semestre de 2016, un 21,63% de reducción. Mientras que la caída de la producción se evidencia en las cifras publicadas por la OPEP, que registran una disminución de 5,45% al pasar de 2,61 millones de barriles diarios en el segundo semestre de 2015 a 2,47 millones de barriles diarios durante el primer semestre de 2016. Esta combinación de factores contribuyó a agravar el ciclo recesivo, debido a que las exportaciones petroleras representan el 97% del total de las exportaciones públicas de bienes y servicios, lo que ha influido en la caída de las Reservas Internacionales, cuya cifra al cierre de junio de este año es de 12.080 millones de dólares, un declive de 26,21% con respecto al cierre del año anterior.

Por otra parte, en este primer semestre destaca el comportamiento de la liquidez monetaria, cuya variación anualizada fue de 98,1%, muy por debajo de las expectativas inflacionarias, pudiendo ser reflejo de la caída de la demanda interna. La oferta agregada también se ha reducido a causa de menores importaciones y sus efectos en la producción local. Tomando los principales socios comerciales de Venezuela, Estados Unidos, China, Brasil, Colombia y México, que representan el 60% del total de las importaciones, se ubicaron en USD 5.200 millones entre enero y junio del presente año, cifra que representa una reducción del 47,93% con respecto al mismo periodo del año anterior donde alcanzaron USD 9.988 millones.

En este contexto, el Gobierno aplicó algunas medidas, entre las que destacan el desplazamiento al alza del tipo de cambio del mercado DICOM, la adecuación del precio de la gasolina y el aumento de precios en algunos productos regulados. Cabe destacar, que aunque las mismas apuntaron en la

dirección correcta, no contribuyeron significativamente a restituir el equilibrio a la economía a los niveles de producción alcanzados en periodos anteriores, dado el rezago en su aplicación y que estas medidas son percibidas por el mercado como eventos aislados e insuficientes, y no como parte de un plan coherente. En el caso de la devaluación del signo monetario, el tipo de cambio protegido pasó de 6,30 Bs./USD a 10 Bs./USD, una devaluación de 37%, y el tipo de cambio complementario subió de 198,69 Bs./USD al cierre de 2015 a 628,34 Bs./USD en el mes de junio, una devaluación de 68%. Aunque el ajuste ha brindado una flexibilidad al control cambiario, no contribuyó a corregir los profundos desequilibrios macroeconómicos dada la extemporaneidad y descoordinación con las demás políticas de ajuste.

Dentro de este entorno, al analizar los balances de publicación de las instituciones financieras al cierre del primer semestre, se evidencia que el Sistema Banca Comercial y Universal (SBCU) en su conjunto, registró un crecimiento del activo total de 34,27% con respecto al cierre de 2015, ubicándose en Bs. 6.353.607 millones. Por su parte, el Índice de Intermediación financiera para junio 2016 fue de 62,68%, lo que representa un aumento con respecto a diciembre del año anterior donde se ubicó en 58,61%. De igual modo, la cartera de créditos del SBCU creció 41,71% respecto a diciembre 2015, cerrando con un saldo de Bs. 3.454.289 millones, lo que representa 54,37% de participación dentro de los Activos Totales. Las Captaciones crecieron en 32,50%, cerrando el primer semestre con un saldo de Bs. 5.510.827 millones.

Sin embargo, tanto las captaciones como los créditos presentaron crecimientos inferiores a las expectativas inflacionarias, lo que se traduce en una disminución en términos reales de la actividad económica de las instituciones financieras durante el primer semestre de 2016.

Al cierre de junio de 2016, el margen financiero bruto como porcentaje de los ingresos financieros experimentó un incremento de 1,8 puntos porcentuales (p.p.), pasando de 78,4% a 80,2% entre diciembre 2015 y junio 2016, mientras que sus gastos generales y administrativos en relación a los ingresos financieros crecieron 4,8 p.p., al pasar de 19,3% en diciembre 2015 a 24,1% en junio 2016, lo que refleja el impacto que tuvo la dinámica inflacionaria sobre el sistema financiero.

Por otra parte, la rentabilidad del SBCU se incrementó durante este semestre, ubicándose en 3,33% con respecto al Activo (ROA), y 50,76% con respecto al Patrimonio (ROE). El Índice de Adecuación Patrimonial cerró en 12,74% al finalizar el primer semestre de este año.

En el marco de lo descrito, el Banco presenta una evolución positiva en sus cifras e indicadores. En tal sentido, los Activos de la Institución ascendieron 34% en el primer semestre de 2016, con un saldo total de Bs. 220.386 millones (cifras consolidadas con las operaciones en el exterior). Este incremento viene explicado por el comportamiento de la cartera de créditos neta que cerró con Bs. 116.434 millones,

lo que representa una variación del 36% con respecto al cierre del año 2015. A su vez, la participación de la cartera de créditos con respecto a los activos totales fue de 52,8%, presentando un leve incremento de 0,79 p.p. con respecto al mes de diciembre del año anterior. Además, es importante destacar, que el BNC registró un índice de morosidad de 0,03% al cierre del primer semestre de 2016, muy por debajo del 0,27% registrado por el sistema financiero en su conjunto. El Resultado Neto de la Institución, al cierre de junio de 2016, se ubicó en Bs. 1.598 millones, cuya tasa de crecimiento es de 17,4% con respecto al cierre de 2015 (Bs. 1.361 millones).

En relación al Pasivo, las Captaciones del BNC presentaron una expansión de 34,3% y un saldo de Bs. 197.790 millones, lo que se traduce en un crecimiento superior al registrado por el SBCU.

Pronunciamento de los Informes de Riesgo Crediticio

Durante el 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 identificación, medición, monitoreo y control 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).

En cuanto a la suficiencia, calidad y plazos de las garantías recibidas en respaldo de los créditos otorgados, un 77,64% de estos cuenta con algún tipo de garantía realizable, mientras el 22,36% restante corresponde básicamente a empresas de reconocida solvencia pertenecientes a la Banca Corporativa, concluyéndose que las mismas son adecuadas y suficientes, ubicándose dentro de los límites establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco. En paralelo, la vigencia de las mismas está acorde con el plazo de vencimiento de los créditos otorgados.

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

Dando cumplimiento 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° 40.557 Extraordinario, de fecha 08 de diciembre de 2014, ("Ley de las Instituciones del Sector Bancario"), la aprobación de las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales, quedó supeditada a aquellas individualmente superiores al 5% del Patrimonio de la Institución. Atendiendo a ello, durante el primer semestre de 2016, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó operaciones correspondientes a 11 clientes, por un monto que ascendió a la suma de Bs. 10.587.459.000, equivalentes al 8,9% de la cartera bruta al 30 de junio de 2016.

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 35 a la página 54 de esta Memoria

Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos años y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

Al cierre del primer semestre de 2016, la cartera de crédito bruta de BNC registró un crecimiento equivalente al 36,43% con respecto a diciembre 2015, ubicándose en la cantidad de Bs. 119.072.142.687 (no incluye operaciones de la Sucursal Curazao). Gracias a ello, el Banco logró alcanzar una participación de mercado 4,95%, que lo coloca en la posición 7 del sistema financiero privado nacional.

Este crecimiento, fue impulsado principalmente por el otorgamiento de créditos dirigidos al comercio, la agricultura, y el consumo, carteras que registran crecimientos de 112%, 78%, y 114% respectivamente durante el período.

En esa misma línea, los créditos han sido destinados principalmente al apoyo a la actividad agrícola, apuntalar el capital de trabajo de los prestatarios y el financiamiento a través de Tarjetas de Crédito.

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Junio 2016

Actividad	Monto (MM de Bs.)	% Cartera Bruta
Comercios, Restaurantes y Hoteles	75.394	63,3%
Agricultura y Pesca	14.817	12,4%
Entidades Financieras	11.983	10,1%
Servicios	9.709	8,2%
Industria Manufacturera	4.755	4%
Construcción	1.685	1,4%
Electricidad Gas y Agua	640	0,5%
Transporte y Almacén	72	0,1%
Explotación de Minas y Canteras	17	0%
Actividades no especificadas	0	0%
Total	119.072	100%

Atendiendo 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 micro empresas. 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 primer semestre de 2016 los préstamos destinados a estos sectores constituyen el 25,50% de la cartera de créditos bruta del Banco (24,79% a diciembre 2015; 30,84% a junio 2015; 29,97% a diciembre 2014), 25,70% al incluir la inversión en Bonos Agrícolas, y acciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (SOGATUR), imputables a estas carteras.

Es importante destacar que, excepto por los sectores hipotecario y manufactura, cuyos niveles de cumplimiento son evaluados al cierre de cada año, el nivel de cumplimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en la Regulación, fue incluso superado al cierre del semestre, cumpliendo globalmente las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

A continuación, un resumen de la posición al cierre del semestre:

30 de Junio de 2016 Control de Carteras Reguladas (MM de Bs.)				
Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
Microcrédito	3%	2.897	279	3,32%
Agrícola (1)	24%	15.036	258	24,42%
Turismo (2)	2,5%	2.577	1.038	4,18%
Manufactura (*)	10%	4.755 (3.972)		5,45%
Hipotecaria (*)	20%	142 (17.313)		0,16%
Adquisición	7,6%	42 (6.591)		0,05%
Mejoras, Ampliación y Reparación	0,4%	11 (338)		0,01%
Construcción Bonos	9%	0 (7.855)		0%
Construcción Corto Plazo + Bonos	3%	89 (2.529)		0,10%

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

(1) Incluye unos Bs. 2.12 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agrícola.

(2) Incluye unos Bs. 20 millones en acciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., (SOGATUR), imputables al cumplimiento de la cartera turística.

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 19 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 2016

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Capital	54
Central	55
Zulia-Falcón	21
Centro-Occidente	11
Guayana	9
Andina	8
Oriente	9
Insular	3
Sucursal Curazao	1
Total	171

Distribución de Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2016

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	161
Central	149
Zulia-Falcón	43
Centro-Occidente	34
Guayana	20
Andina	16
Oriente	22
Insular	15
Total	460

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 60 se incluye un detalle de las sedes, agencias y taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

En el contexto macroeconómico descrito y apegados al estricto cumplimiento del marco legal vigente, el objetivo estratégico del BNC continúa siendo el desarrollo de su modelo de negocios, enfocado en la gestión centrada en el cliente, la concreción de su presencia en todo el territorio nacional, la consolidación de su posición de mercado, y el aumento en la rentabilidad, constituyéndose como referencia en el sistema financiero nacional, caracterizándose por la oferta de propuestas de valor, integrales y diferenciadas, atendiendo al perfil de cada segmento de clientes.

Durante el semestre, se desarrollaron una serie de iniciativas orientadas a atender, o superar, las expectativas de los clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad, con novedosas soluciones basadas en la banca electrónica y autogestión. Se destacan, entre otras, la implementación de la Tarjeta de Débito Jurídica para PYMES, poniendo a disposición de éstas una plataforma integral de pagos; Pre-Registro de nuevos clientes, Depósitos Electrónicos y Depósitos Identificados, así como la Tarjeta de Débito para menores asociada a la Cuenta BNC Ahorros Naranja. Estas iniciativas están enmarcadas dentro de los lineamientos de diversificación y automatización.

Desde el punto de vista de Tecnología, continúan los avances en el Centro Alterno de Procesamiento de Datos y los desarrollos requeridos para el procesamiento propio de Tarjetas de Débito y Crédito.

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El Índice de Adecuación Patrimonial del BNC, al cierre del primer semestre, se situó en 12,25%, excediendo en 3,25 puntos porcentuales el mínimo de 9% establecido por la normativa prudencial promulgada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Por su parte, el Índice de Adecuación Patrimonial Ponderado por Riesgo cerró el semestre en 14,18%, superior al 12% exigido por la regulación.

Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe, los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 30 de junio de 2016. 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

Durante el semestre, la evolución de los indicadores financieros del Banco fue favorable. En este sentido, la rentabilidad sobre

activos (ROA) se ubicó en 1,66%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 22,08%.

La liquidez inmediata cerró en 33,93%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se situó en 35,67%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la cartera de créditos sobre la cartera de créditos bruta cerró en 2,23%, mientras que el índice de cartera de créditos inmovilizada sobre la cartera de créditos bruta se ubicó en 0,03%.

En relación a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal representan el 10,46% del Activo Productivo Promedio, y el 48,30% 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 la disposiciones establecidas en el párrafo segundo del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 21 de esta Memoria, el Informe de Auditoría Interna, relativo al funcionamiento 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 periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2016.

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 2016

Carga Tributaria para el 1er. Semestre 2016 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)

Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	91.612
FONACIT (LOCTI)	41.305
FONA (LDD)	22.202
Ley del Deporte	17.253
SUDEBAN	125.343
SAFONAC (Ley de Comunas)	109.718
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios Superintendencia Nacional de Valores	1.007.055 1.983

Total Aportes 1.416.471

Resultado Bruto Antes de Impuesto 2.331.687

% Aportes sobre Resultado Bruto antes de Impuesto 60,75%

Más:
Gasto de Impuesto sobre la renta estimado 1er. Semestre 2016 733.662

Total Contribuciones Fiscales y Parafiscales 1er. Semestre 2016 2.150.133

% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto 92,21%

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 2016.

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

La Junta Directiva quiere expresar su satisfacción por los logros del BNC en el semestre; continuando los esfuerzos para alcanzar las metas de solidez, solvencia, calidad de servicio, rentabilidad y crecimiento, cumpliendo con exactitud las normas que regulan a las instituciones bancarias, dentro de un entorno cambiante y exigente, y atendiendo a la defensa de los legítimos intereses de sus accionistas, clientes, ahorristas, empleados y demás relacionados.

El Banco ha cumplido su objetivo de propiciar la intermediación dirigida a promover a los sectores prioritarios de la economía, con sanos criterios de atención al riesgo y de preservación del patrimonio propio y de sus depositantes, respetando los valores y el Código de Ética compartidos por todos quienes participan en la operatividad diaria del Banco. La gestión del BNC se fundamenta en la honestidad, responsabilidad, confidencialidad, eficiencia, y solidaridad, comenzando por el apoyo a los más cercanos, que son sus propios empleados.

La Junta Directiva ratifica su reconocimiento por la confianza recibida de los accionistas desde el inicio de las operaciones del BNC; la fidelidad de nuestra distinguida clientela que utiliza los productos y servicios de calidad desarrollados y ofrecidos por el BNC; el apoyo de los corresponsales nacionales e internacionales; y en especial, la lealtad y el compromiso demostrados por todos los equipos de trabajo responsables de la gestión diaria del Banco Nacional de Crédito C.A., Banco Universal. En este sentido, son ustedes quienes le han permitido al BNC ubicarse como una Institución bancaria de referencia en el sector financiero venezolano. A todos, muchas gracias.

Caracas, 25 de agosto de 2016.

Por la Junta Directiva



José María Nogueroles López
Presidente



**INTEGRIDAD y
TRANSPARENCIA** | GOBIERNO
CORPORATIVO

GOBIERNO CORPORATIVO

El BNC entiende plenamente la importancia de contar con un sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales, manteniendo un justo equilibrio entre los intereses de la sociedad y los de sus accionistas, elemento esencial de responsabilidad corporativa, dando así cumplimiento a la normativa legal vigente exigida por los entes reguladores, con el fin de soportar la integridad corporativa del Banco.

El Sistema de Gobierno Corporativo se concibe como un proceso dinámico, en constante adaptación a la normativa que rige la materia, las mejores prácticas y estándares internacionales, y la adaptación de estos factores a la realidad social en la que el BNC se desenvuelve, retroalimentándose así mismo en función de los resultados de su aplicación, en procura del manejo transparente, eficiente y ético de la Institución.

En este sentido, el reto es fortalecer aún más la estructura de Gobierno Corporativo siendo específicos en la asignación de los derechos y responsabilidades de quienes la conforman: la Junta Directiva, alta gerencia, los accionistas y otros agentes económicos vinculados con la organización, reafirmando los principios que impulsan la maximización de estas relaciones, de manera de generar confianza y favorecer el éxito, obteniendo los beneficios que de ello se derivan. Entre los principales objetivos se cuentan el velar por la transparencia de las operaciones, facilitar el conocimiento de cómo gestionar los recursos de manera eficiente, proveer instrumentos de resolución de conflictos de intereses entre los elementos que conforman el grupo y buscar el logro del equilibrio al interior del sistema.

Estos principios, arraigados en cada uno de quienes conforman el BNC, han permitido consolidar su gestión, manteniendo una actuación transparente en el mercado venezolano, avalada por los entes reguladores y por la confianza depositada en la Institución, para orgullo de los accionistas y trabajadores, comprometiéndolos aún más con el éxito de la organización.

La estructura de Sistema de Gobierno Corporativo está actualmente constituida por los siguientes órganos sociales: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, Comité de Prevención, Comité de Crédito, y Comité Ejecutivo, órganos que operan a satisfacción de los entes reguladores y los requisitos de ley.

Para el BNC, preservar su integridad corporativa implica crear valor estable para sus accionistas, la confianza de clientes, proveedores, gobiernos e instituciones y terceros en general, en sus capacidades para cumplir los compromisos que con todos ellos se derivan de sus actividades y negocios, fortaleciendo así la confianza de la sociedad en la Institución. De allí que al cierre del primer semestre de 2016, ha ratificado el cumplimiento de la Resolución N° 119.10, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al tener un Código de Ética de BNC a disposición de toda su plantilla, y al realizar recordatorios periódicos de su contenido.

BNC se distingue por tener un Código de Ética y normas de conducta demostrativos, con desarrollos normativos y procedimentales, que sirven de guía para la toma de decisiones, que los trabajadores

conocen y al cual se han adherido, garantizando entre otros aspectos, el manejo adecuado de la información privilegiada a la hora de operar en los mercados de valores, y hacer el seguimiento y resolutoria de las denuncias recibidas, velando en cada caso por la integridad corporativa de la Institución. Estos principios y normas se refuerzan a través de los programas de capacitación implementados por el Banco en el curso del semestre.

La Junta Directiva del BNC, considera que la Integridad Corporativa, entendida como la observancia sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético en la empresa, constituye una fuente de creación de valor estable y un requisito indispensable para cualquier institución.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

Tarjetas de Crédito

Durante el semestre se continuó el esfuerzo dirigido a mejorar los procesos y otorgamiento de nuevas Tarjetas de Crédito, así como la revisión de los límites de los actuales tarjetahabientes; fueron otorgadas Tarjetas de Crédito a más de 6.930 nuevos clientes, alcanzando una cifra global superior a los 171.508 tarjetahabientes y fueron beneficiados con aumentos de límites más de 56.837 tarjetahabientes, en razón de su excelencia experiencia crediticia.

La facturación acumulada se ubicó en Bs. 15.357 millones representando un incremento de 190%, en relación al semestre anterior, habiéndose generado más de 1,8 millones de transacciones. La cartera asociada al producto Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs. 9.863,8 millones, registrando un crecimiento del 213,5%, respecto a diciembre 2015, con una morosidad de 0,19%.

En cuanto a los servicios asociados, cabe mencionar que el Avance de Efectivo fue utilizado por más de 80.000 clientes, generando ingresos por Bs. 57,3 millones.

En lo referente a la plataforma de Puntos de Venta (POS), durante el semestre se alcanzó la cantidad de 16.470 POS instalados en 13.107 comercios afiliados. Así mismo, se generó una facturación de Bs. 156,3 millones, que representó un incremento del 162% respecto al semestre anterior (Bs. 96.5 millones), y se procesaron 34.8 millones de transacciones (vs. 31,3 millones registradas en el semestre finalizado en diciembre 2015).

Recursos Humanos

La gestión de Recursos Humanos durante el semestre, estuvo enfocada en los lineamientos del plan estratégico de la organización, tomando en consideración la misión, visión y valores del Banco.

Decisiones y Políticas

- **Compensación salarial:** cumpliendo con la política de desarrollo y gestión del desempeño, se realizó en el primer trimestre la planificación, comunicación y carga de objetivos 2016, donde el 93% de los empleados registraron en TALEO, a través del Módulo de Performance, los objetivos a desarrollar en el transcurso del año, alineados a la planificación estratégica de cada vicepresidencia y de la organización
- Se implementaron dos decisiones en materia salarial, siendo beneficiarios 100% de la población fija del Banco, manteniendo el reconocimiento por desempeño individual del trabajador, sujetos a los principios de equidad interna y competitividad externa, conservando un salario mínimo BNC diferenciado con respecto al mercado de referencia. Acatando decisiones del Ejecutivo Nacional, se ejecutaron dos incrementos del salario mínimo, beneficiando a la población de aprendices INCES en un margen del 20% y 30%
- Se ajustó para toda la población de trabajadores el beneficio de alimentación conforme a los incrementos establecidos en los decretos oficiales, para los meses de marzo y mayo

Selección y Organización Interna

- Seguimiento a las actualizaciones de las descripciones de cargo, obteniendo un avance del 42% de formatos firmados

por el empleado y archivados en el respectivo expediente; este proceso permite cumplir a cabalidad, en la notificación de funciones y cargos

- La cobertura de vacantes fue atendida dando prioridad a la promoción interna, reflejando uno de los objetivos: potenciar la gestión y crecimiento profesional del capital humano interno, alineándolo a los objetivos estratégicos del negocio. Se reforzó el reclutamiento mediante redes sociales, a través de diversos portales de empleo y LinkedIn como una herramienta para la búsqueda de perfiles profesionales. Igualmente, el uso del sistema de gestión de recursos humanos TALEO, mediante el link "Trabaja con nosotros" ubicado en la página Web del Banco

Estas herramientas digitales facilitan los procedimientos de clasificación de perfiles, validación de experiencias y verificación de aptitudes, lo que permite captar un recurso humano con las competencias definidas por el BNC.

Bienestar Laboral

- Renovación de la póliza de hospitalización, cirugía y maternidad, aumentando las coberturas de empleados y sus familiares
- Reforma y actualización de las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo, insistiendo en los valores institucionales como el respeto, la honestidad, la comunicación y el trabajo en equipo
- Inversión en mejoras de los puestos de trabajo adaptándolos a las condiciones de salud y ergonomía, con la evaluación previa y revisión del servicio médico del BNC y equipo de trabajo
- Seguimiento a la conformación de los comités de seguridad y salud laboral en los diferentes centros de trabajo
- Como impulso para la recreación y utilización del tiempo libre:
 - Se ejecutó parte del Proyecto del Fondo Nacional Antidrogas 2015 que permitió realizar 14 cursos a nivel nacional en materia de prevención integral, así como actividades de vinculación entre los equipos de trabajo
 - Se logró a través del Fondo Nacional del Deporte, la aprobación del proyecto para la recreación y utilización del tiempo libre que ayudará a preservar la salud de los trabajadores, en la Sede Corporativa Altamira
 - Se promovieron actividades recreativas en la sede principal, y se incentivó la práctica de disciplinas como el baloncesto, fútbol-sala y softbol, permitiendo la participación en diversos torneos
 - Reactivación de la Coral BNC
 - Eventos tales como la celebración de los Días de la Madre y del Padre

Formación

Planificación, programación, y coordinación de actividades relacionadas con el adiestramiento y desarrollo del personal, ejecutando más de 306 actividades formativas y 32.790 h/h de formación, en diversas áreas: regulatorias, detección de necesidades de adiestramientos, requerimientos particulares de áreas y/o vicepresidencias, planes de desarrollo; las cuales podrán ser en modalidades presenciales o de *e-learning*.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

En forma presencial, y dirigidos a cajeros y promotores administrativos se destacan: Programas de formación integral, de formación en comunicación e influencia para cajeros y promotores nuevos ingresos, donde participaron 95 trabajadores cumpliendo con 4.672 h/h; formación integral para personal administrativo nuevo ingreso, con 158 participantes y 6.960 h/h de formación, cuyo objetivo es formar en los valores, habilidades y actitudes necesarias para promover los servicios y productos del Banco que satisfagan las necesidades de los clientes internos y externos.

- Programa de formación en gestión de reclamos para promotores nuevo ingreso, 42 participantes en 232 h/h, brindando la oportunidad de conocer la herramienta que permitirá atender, consultar y gestionar reclamos y quejas de clientes y usuarios
- Segunda formación del programa de facilitadores SAC, en la red de agencias y sede central con 16 participantes, generando 384 h/h de formación de nuevos facilitadores internos que recibieron técnicas, herramientas e información necesaria para alcanzar y mantener el máximo nivel de calidad de servicio y atención personalizada a los clientes
- Campaña de Servicio y Atención al Cliente, dirigido a instruir al personal en las normas fundamentales para cumplir con requerimientos normativos y promover conductas destinadas a superar las expectativas de los clientes y lograr su fidelidad. Producto de esta campaña, se llevaron a cabo acciones formativas, impartidas por el grupo de facilitadores a nivel nacional, tales como:
 - Programa SAC - BNC (Servicio y Atención al Cliente), formándose 359 participantes cumpliendo con 3.128 h/h
 - Programa efecto multiplicador y videoconferencias, 1.452 participantes, con 1.473 h/h, en la actualización y reforzamiento en materia regulatoria de Atención al Cliente a la Red de Agencias
 - Formación en Gestión de Reclamos, 71 participantes con 284 h/h de formación para personal de agencias Región Capital
 - Comunicación e influencia efectiva, 212 personas y 1.696 h/h
- Cine foro, "Excelencia en la atención al cliente" con participación de 803 personas y 1.606 h/h, para el personal de agencias de varias regiones y el personal administrativo de las sedes de la Zona Capital
- Envío de informes con efecto formativo y educativo para el personal con el lema "Un cliente satisfecho, es un cliente BNC"
- Cursos en modalidad abierta como formación Microsoft ACCESS 2013 Nivel básico-intermedio, con 176 h/h
- Segunda Jornada de actualización en materia de riesgo y cumplimiento en PCLC/FT, 32 h/h en formación para las áreas de Unidad de Prevención, Auditoría, Riesgo y Administración de Agencias
- Programa Avanzado de Gerencia en alianza con el IESA, en el que participaron cinco líderes de las áreas de Crédito, Banca Persona, Consultoría Jurídica y Banca Corporativa
- Formación presencial "Valores BNC que nos unen" con 30 personas y 120 h/h, para fomentar una cultura corporativa, promoviendo una mayor integración en el ambiente laboral
- Programa de formación gerencial, en alianza estratégica con el IESA, con 22 participantes y 92 h/h de formación, para coordinadores, gerentes y vicepresidentes, apalancando sus

competencias en una visión integral de las áreas funcionales de la Institución, con un enfoque estratégico, desarrollando destrezas de liderazgo, reforzando habilidades de negociación y toma de decisiones, generando estándares de rendimiento superior en sus equipos de trabajo, con sentido de misión, energía, identificación y compromiso

- Idioma Inglés, con 26 participantes de distintas áreas del Banco, con 432 h/h

En relación a las formaciones *e-learning*, el BNC emplea una herramienta con tecnología de punta que permite optimización del tiempo y de la calidad, ejecutando a diferentes programas, como: (i) "Formación de brigadistas de emergencias", formado 199 empleados de diferentes regiones; (ii) curso de "Desalojo y Evacuación" con participación de 425 empleados; (iii) "Definiendo Acciones para el cambio Efectivo", formando un total de 174 gerentes; (iv) "Atender Solicitudes de Índole Legal", dirigido a los sub-gerentes, promotores, coordinadores y gerentes de agencias, para 176 empleados.

- En materia regulatoria se continuó con la formación en administración de riesgo donde participaron 603 empleados; actualización en Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del año 2016, con participación de 975 empleados; "Atención de un cliente molesto" dirigido a 504 empleados
- Cumplido el Programa Nacional de Aprendizaje INCES, con capacitación en su fase práctica de 31 jóvenes aprendices en distintas áreas y agencias del Banco, y 87 aprendices en fase teórica, cumpliendo con 1.848 h/h preparándose en oficios calificados para desarrollarse como trabajadores activos del BNC

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Durante el semestre, la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas mantuvo sus lineamientos estratégicos, basados en tres ejes: mercadeo de productos y servicios, comunicaciones e imagen, y responsabilidad social empresarial.

En tal sentido, se desarrollaron esfuerzos publicitarios, para apalancar los objetivos estratégicos y de negocio del Banco:

- Para impulsar el uso de la banca electrónica, tendencia en el mercado financiero nacional e internacional, se creó la campaña "BNC Conexión Total", enfocada en mostrar los beneficios de practicidad y rapidez que ofrecen los canales electrónicos del BNC (BNCNET, BNCNET Móvil, Centro de Atención Telefónica BNC y Cajeros Automáticos)
- Cuenta BNC Ahorros Naranja, destinada a estimular la captación de fondos, y reforzar el posicionamiento del Banco entre los clientes actuales y potenciales
- A fin de proporcionar una experiencia de calidad de servicio, rapidez y atención personalizada se promovieron las campañas de Pre-Registro de Clientes BNC, para agilizar el proceso de apertura de cuentas en las Agencias, ya que con este servicio se pueden completar los datos en línea
- Pago de impuestos, y Avance de Efectivo BNC, asociado a las Tarjetas de Crédito

INFORMES COMPLEMENTARIOS

Con presencia en dos de las redes sociales más importantes, el BNC mantiene su posicionamiento en la comunidad digital: Twitter (@bnc_corporativo), con 14.031 usuarios; 4.574 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; y en YouTube (BNC Corporativo), con un total de 222.723 visualizaciones de los videos tutoriales y de publicidad, para ofrecer soluciones a las consultas más frecuentes de los clientes, e información de productos y servicios.

Para afianzar la imagen corporativa del BNC y apuntalar alianzas con importantes sectores productivos del país, el Banco estuvo presente en importantes encuentros y actividades.

Responsabilidad Social Empresarial

El Banco Nacional de Crédito, en el marco de su programa de Responsabilidad Social Empresarial, y con fundamento en sus propios valores representados en el Código de Ética, ha demostrado su compromiso de solidaridad con la sociedad a través del apoyo a diversas instituciones, distinguidas por su ética, trabajo eficiente y reconocida trayectoria, que, desde diversos campos de acción tienen como objetivo sumar piezas para construir un mejor país, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de sus beneficiarios.

En el entorno donde el Banco y las entidades de acción social se desenvuelven, las necesidades son infinitas y los recursos limitados, por tanto, el BNC hace un análisis exhaustivo de las solicitudes presentadas a su consideración, para tomar decisiones oportunas dirigidas a respaldar a instituciones meritorias cuyas actividades estén enmarcadas en los sectores calificados como prioritarios por la dirección del Banco, específicamente la educación en todos sus niveles, salud y protección de la infancia.

A través de su red de agencias y taquillas, el BNC también ha formado parte de esta plataforma para la recaudación de fondos, encauzados a procurar ayuda a niños, jóvenes y ancianos, a través de programas institucionales, públicos y privados. Por otra parte, el Banco atiende a las solicitudes recibidas de su entorno más cercano, asistiendo puntualmente a sus propios empleados y sus familias en situación de emergencias, necesidades especiales, riesgo o peligro.

En los distintos sectores beneficiados, algunos donativos se destinan al cumplimiento de los objetivos generales de la Institución, y otros a patrocinios para eventos específicos de recaudación de recursos. Para el semestre, el BNC destinó sus aportes a fortalecer las actividades orientadas a los siguientes ámbitos:

Los **Proyectos Educativos, Culturales y Religiosos** fueron beneficiados con el **50% del total de contribuciones**; en este ámbito, se señalan las donaciones a instituciones u organizaciones a nivel de educación básica, diversificada y superior, y particularmente se destaca la colaboración con proyectos específicos de diversas universidades.

El área de la **Salud**, fue beneficiada con el **30% de los donativos del BNC**, convirtiéndose en un pilar fundamental para el desarrollo de programas de distintas instituciones, incluyendo contribuciones para investigación, prevención, tratamientos, o sencillamente procura de insumos, bienes y/o servicios esenciales para su funcionamiento.

Otro destino favorecido por el Banco ha sido la atención a personas con **Discapacidad**, con sus donativos para asociaciones y fundaciones dedicadas a promover que sus beneficiarios alcancen el máximo de su potencial, teniendo como meta su capacitación para desenvolverse en la sociedad. Las contribuciones a algunos de los aliados del BNC que desarrollan programas en **esta área de acción, representó el 20% de las donaciones en el ejercicio.**

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BNC - INFORME DE AUDITORÍA

Actuando como RECURSO DE ÚLTIMA INSTANCIA, después que la reclamación ha sido atendida por la Unidad de Atención al Cliente y no se haya producido una resolución plenamente satisfactoria a lo solicitado por el cliente, durante el semestre el Defensor del Cliente y Usuario Bancario tuvo conocimiento de 808 reclamos, dictaminando en 775 casos totalmente cerrados, y manteniendo abiertos 33 reclamos que al 30 de junio estaban en proceso de revisión y análisis.

De los casos cerrados, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario cambió el estatus a casi el 28% de los 775 reclamos totalmente gestionados, lo que generó reintegros a favor de los clientes por Bs. 9.820 mil, que representó el 48% de los montos reclamados.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Total Reclamos recibidos del Banco	118	100	124	149	142	175	808
Ratificados No Procedentes	87	74	80	112	107	102	562
Resueltos Procedentes	31	26	44	37	35	40	213
Total Resoluciones DCUB - BNC	118	100	124	149	142	175	775
Reclamos en proceso 30-06-2016						33	33
							808

El origen de los reclamos recibidos continúa la misma tendencia de periodos anteriores, donde el número de casos procesados se concentra en operaciones relacionadas al uso de Tarjetas de Débito y/o Crédito en Cajeros Automáticos y Puntos de Venta. Del total de casos recibidos por el Defensor en este primer semestre, un 95% estuvo referido a este tipo de operaciones. El número de reclamos derivados de fraudes por cheques y transferencias electrónicas apenas alcanza un 2% del total, siendo marginal la cifra de los reclamos derivados de las distintas operaciones de taquilla.

A pesar de la implementación de medidas de seguridad y de las recomendaciones dadas a la clientela en el uso de sus tarjetas, especialmente la de no aceptar ayuda o participación de desconocidos al realizar operaciones en los Cajeros Automáticos, el fraude en la modalidad de "cambiazos", continúa impactando a los tarjetahabientes. De los casos cerrados en este primer semestre, 97 clientes fueron afectados por este tipo de fraude con pérdidas de Bs. 5.615 mil. Una vez analizado y revisado cada reclamo, el Defensor solicitó reintegros por Bs. 1.923 mil, lo que representa aproximadamente el 35% del total reclamado.

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 (SUIDEBAN), en su Oficio SIB-II-CCSB-09029 del 25 de marzo de 2014, que requiere que en las memorias semestrales se emita el informe auditado de los reclamos que presenten los clientes a la Unidad de Atención al Usuario, así como los atendidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

Se realizó la 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 y el 30 de junio de 2016. A continuación, se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco, durante el semestre:

	N° de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el 1er. Semestre de 2016	11.789	104.873.052,55

Al 30 de junio de 2016, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resume en: "Procedentes", "Procedentes Parciales" y "No Procedentes", destacándose que éstos fueron atendidos y resueltos en un 99,97% en el tiempo reglamentario por el área 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 ocho (808) reclamos, que representan un 6,85% del total del período, los cuales fueron atendidos en un 100% 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, la cuenta oficial de Twitter [@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo), así como los números telefónicos directos de la Unidad de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario que se encuentran publicados en los anuncios colocados en toda la Red de Agencias a nivel nacional, conforme a lo estipulado en el Artículo 8 de la Resolución N° 063.15, son medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre servicios prestados por la Institución.

Conclusión

Con base en 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, 27 de julio de 2016.

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 e instrucciones de carácter general contenidas en la Ley de las Instituciones del Sector Bancario y la normativa prudencial de carácter general emanada de SUDEBAN, a continuación se detalla el listado de las Oficios y Circulares más importantes recibidos por la Institución durante el primer semestre de 2016:

Fecha	Breve Descripción
06/01/16	SIB-II-GGIR-GSRB-00135: Acuse de Respuesta "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos"
13/01/16	SIB-DSB-OAC-AGRD-00364: Circular relativa a la remisión mensual de denuncias declaradas y reclamos
27/01/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-01954: Resultado de la Inspección, con corte al 31 de agosto de 2015
03/02/16	SIB-II-GGR-GNP-02699: Registro del impuesto a las grandes transacciones financieras
24/02/16	SIB-II-CCSB-04687: Inspección Especial en las unidades de Atención al Cliente y Defensor del Cliente y Usuario Bancario
24/02/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-04810: Seguimiento de las observaciones a los recaudos de la Asamblea de Accionistas celebrada el 28.09.2015
24/02/16	SIB-II-GGR-GA-04791: Observaciones al contrato de tarjetas de crédito
10/03/16	SIB-II-CCD-06834: Desempeño de BNC en materia de carteras dirigidas al 31 de diciembre de 2015
11/03/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-07083: Resultados de la Inspección General efectuada a Fideicomiso
17/03/16	SIB-II-CCSB-07628: Plazo para adecuar el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario
17/03/16	SIB-II-GGIR-GSRB-07765: Visita de Inspección Especial UAIR
21/03/16	SIB-II-GGIR-GRT-08113: Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico
30/03/16	SIB-II-GGR-GA-09288: Autorización de 2 Directores Suplentes y los Comisarios Principales y Suplentes
31/03/16	SIB-II-GGIR-GSRB-09480: Resultados de la Visita de Inspección Especial en materia de riesgo Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-07766
06/04/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-10112: Ratificar la instrucción dada en el Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-33760 sobre suspender la práctica de cancelar intereses por concepto de aportes anticipados de los accionistas
07/04/16	SIB-DSB-UNIF-10307: Visita de Inspección Especial a las agencias ubicadas en San Cristóbal - Edo. Táchira
08/04/16	SIB-II-CCSB-10461: Consideraciones realizadas al Informe Semestral de Defensor del Cliente BNC
11/04/16	SIB-II-CCD-10631: Exhorta a cumplir cartera obligatoria para el sector microfinanciero
28/04/16	SIB-II-GGR-GA-12910: Apertura de la Agencia San Carlos (208)
29/04/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-13040: No objeción al pago de un dividendo por Bs. 560 millones
02/05/16	SIB-II-GGIR-GSRB-13088: Visita de Inspección Especial a BNC en materia de riesgo
04/05/16	SIB-II-GGR-GNP-13569: Cuota de contribución de SUDEBAN
27/05/16	SIB-GGIBPV-GIBPV4-15467: Resultados de la Inspección Especial de Crédito con fecha de corte al 31 de enero de 2016
07/06/16	SIB-II-GGIR-GRT-16730: Consideraciones sobre la respuesta "Informe de Revisión Especial de Riesgo Tecnológico Febrero de 2016"
15/06/16	SIB-II-CCSB-17631: Resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario a BNC efectuada en enero, febrero y marzo de 2016
16/06/16	SIB-DSB-CJ-PA-17632: Inicio de procedimiento administrativo por presunto incumplimiento de la cartera de microcréditos (*)
23/06/16	SIB-II-GGR-GNP-18441: Circular relativa a la Presentación de la información complementaria referente a los Estados Financieros según los principios de contabilidad de aceptación general
29/06/16	SIB-II-GGR-GA-18927: Aprobación de las ratificaciones de los Comisarios

(*) **Nota:** en relación con este presunto incumplimiento, el Banco presentó los descargos ante SUDEBAN.

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Señores

Accionistas y Junta Directiva del
BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal

En cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta el informe contentivo del resumen de la gestión de Auditoría Interna, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2016, y la opinión sobre la eficacia del sistema de control interno, de gestión de riesgos y de un adecuado Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) en el Banco (el "Banco").

El Comité de Auditoría tiene como función principal servir de apoyo a la Junta Directiva en las actividades de vigilancia, seguimiento y control, informando a esa instancia sobre los temas tratados en su seno. Durante el primer semestre de 2016, se realizaron tres (3) reuniones con el objeto de analizar los resultados de las inspecciones ejecutadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (la Superintendencia), Auditoría Externa e Interna, así como, evaluar el grado de implantación de las acciones tomadas por parte de los responsables de las áreas y procesos auditados.

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 2016, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 19 de enero de 2016 y ratificado por la Junta Directiva en su sesión de fecha 27 de enero de 2016, fue elaborado de acuerdo con las Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales, con un enfoque basado en riesgos, cumpliendo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", emitida por la Superintendencia.

Las auditorías se han realizado para obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, sobre la eficacia del modelo de control interno y de gestión de riesgos, basado en muestras y pruebas selectivas, operaciones y circuitos contables de los procesos evaluados.

Al 30 de junio de 2016, Auditoría Interna cumplió con el Plan Anual, haciendo énfasis en la identificación de los riesgos de mayor relevancia, tomando en cuenta las necesidades del negocio, la evaluación del modelo de control interno y los requerimientos del ente regulador. A continuación, se detallan los aspectos más destacados de las revisiones efectuadas:

- Auditoría a la cartera de créditos. Se revisaron los procesos de otorgamiento, documentación, liquidación, cobranza de la cartera de créditos y adecuada constitución y registro de las garantías recibidas, destacándose que, aun cuando se reportaron algunas oportunidades de mejoras a las áreas respectivas, se constató que el Banco cuenta con un adecuado proceso de control de gestión y administración de Créditos
- Auditoría al Fideicomiso. Se evaluaron los procesos y el control interno establecido para las operaciones que se ejecutan en el Fideicomiso; adicionalmente, se validaron los correctivos que se tomaron para acatar las recomendaciones formuladas por la Superintendencia en su más reciente Informe de Inspección; determinándose que el Fideicomiso cuenta con eficientes controles internos que permiten minimizar los riesgos inherentes
- Revisión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información. Auditoría de Sistemas en el primer semestre de 2016, hizo foco en los aspectos de carácter regulatorio contenidos en la Normativa Tecnológica y en el seguimiento a las observaciones determinadas por la Superintendencia en el primer trimestre de 2016, destacándose que el Banco ha implantado procesos, que le permiten minimizar los riesgos que puedan comprometer su infraestructura tecnológica
- Auditoría Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios e Inventario de Activos. Revisión de los procesos de control de activos y compra de bienes y contratación de servicios, cuyos resultados condujeron a la formulación de recomendaciones al área de Administración, sugiriéndose la revisión y actualización de los lineamientos aplicados en el proceso de compras y en la documentación de los Proveedores que prestan servicios a la Institución
- Auditoría a la Unidad de Administración Integral de Riesgos. Evaluación de la gestión integral de Riesgos, en la que se resalta la importancia de continuar con las gestiones de control y debida diligencia, que permitan mantener un Sistema de Administración Integral de Riesgos, conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución N° 136.03 de fecha 29 de mayo de 2003
- Sistema de Administración Integral de los Riesgos de Prevención y Control en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Ejecución del Programa Anual de Evaluación y Control, validándose la existencia de procedimientos dirigidos a prevenir y controlar los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en cada una de las áreas, procesos y agencias auditadas, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución N° 119.10 de fecha 9 de marzo de 2010
- Auditorías en la Red de Agencias. Durante el primer semestre de 2016, se realizaron auditorías a distancia al 48% de las agencias del Banco, con el objetivo de constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y en el marco regulatorio, aplicable en las operaciones y servicios brindados en la Red de Agencias. Las recomendaciones estuvieron orientadas a continuar fortaleciendo el ambiente de control interno y fueron atendidas de forma oportuna por las áreas responsables
- Análisis de variaciones mensuales. Con la finalidad 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, se evaluaron las variaciones mensuales de saldos significativos y en aquellos casos donde se

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

determinaron ajustes y recomendaciones, se validó que los mismos fueran considerados por el Área de Contabilidad de forma oportuna. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial y se validó que durante el primer semestre de 2016, se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las leyes vigentes

- Seguimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia. 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 pertinentes, y en los seguimientos realizados hemos constatado que las áreas responsables se encuentran trabajando en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador

En función de la naturaleza, el alcance y pruebas de auditoría aplicadas selectivamente y con base a los resultados obtenidos de los trabajos realizados, conforme a lo dispuesto en el Plan Anual de Auditoría, se concluye que el Banco ha adoptado mecanismos de control interno y de gestión de riesgos, que le permiten, razonablemente, asegurar la eficacia de los procesos en las áreas evaluadas, garantizando la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros.

Caracas, 27 de julio de 2016.

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

Durante el semestre, el Comité de Riesgos se reunió en seis (6) oportunidades. Entre sus principales funciones y temas tratados se cuentan:

- Aprobación del perfil de riesgo de la Institución, así como de las políticas y límites de riesgo del Banco
- Determinación de los requerimientos de capital por tipo de riesgo
- Resultados de la evaluación de las carteras de crédito por productos, plazos, clasificación de riesgo, entre otros
- Actualización de los Manuales de Políticas de Riesgo de Crédito, de Mercado, de Liquidez, Tasas de Interés y Riesgo Operacional
- Evaluación de riesgos de procesos críticos
- Reportes de Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional
- Niveles de provisión según los modelos de Pérdida Esperada
- Estrategias en materia de administración de liquidez
- Evaluación y seguimiento de los modelos de "Stress Test" sobre liquidez, carteras de créditos e inversiones
- Pruebas de *Backtesting*, bajo las metodologías Kupiec y Haas
- Revisión de límites de exposición para prestatarios individuales y grupos económicos
- Resultados de los modelos de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC)
- Actualización de metodologías de cálculo de *LGD*, *EAD* y *PD*
- Desarrollo de nuevo Modelo *Rating*
- Revisión de metodologías para la estimación de curvas de rendimiento

Riesgo de Crédito

En materia de administración del riesgo de crédito, el monitoreo, evaluación y mejora continuos de los procesos de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, han permitido mantener el índice de morosidad en niveles mínimos, registrando un 0,03% al cierre del primer semestre 2016 (0,02% en diciembre 2015; 0,02% en junio 2015; 0,05% a diciembre 2014), muy por debajo del 0,27% registrado por el sistema financiero en su conjunto. Por su parte, el índice de cobertura, medido como la relación entre la provisión de cartera de créditos sobre la cartera vencida y en litigio, se ubicó en un 6,629% (9,092% en diciembre 2015; 9,966% en junio 2015; 4,618% en diciembre 2014), nivel considerablemente superior al registrado por el sistema financiero (1,048%).

Durante el semestre, se dio continuidad al desarrollo del nuevo modelo de *Rating*, además se inició la revisión total del proceso de otorgamiento de crédito, en la búsqueda de fortalecer y agilizar el proceso decisorio, basados en una evaluación homogénea, adecuada al perfil de cada segmento de clientes.

En paralelo, se mantiene un seguimiento continuo del riesgo de concentración, la adecuación de los límites de exposición y la revisión permanente de las políticas.

Riesgo de Mercado

El Banco ha continuado avanzando en la introducción de mejoras en su plataforma tecnológica y modelos de evaluación, que

faciliten la aplicación diaria de distintas metodologías de medición del riesgo de mercado, como el cálculo del Valor en Riesgo de la Cartera de Inversiones (*VaR*), obtenidos a través de modelos paramétricos y de Simulación Montecarlo, Valor en Riesgo Condicional (*C-VaR*), determinación de Brechas de Liquidez y Reprecio en el Balance de la Institución, 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

La administración y medición del riesgo de liquidez constituye una prioridad dentro de la gestión; el Comité de Activos y Pasivos se reúne con frecuencia semanal, y es la instancia responsable de lo relacionado a las estrategias de manejo de liquidez, tasas de interés y estructura de balance de la Institución.

El Banco, continúa avanzando en mejorar los modelos y 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.

Como parte de las revisiones metodológicas efectuadas durante el semestre, se realizó la actualización del Plan de Contingencia de Liquidez y varias pruebas de Estrés de Liquidez, lo cual contribuyó a calibrar las herramientas de gestión y control preventivo ante situaciones extraordinarias de restricción de liquidez.

A propósito de la próxima entrada en vigencia de la Resolución N° 136.15 que norma la Gestión del Riesgo de Liquidez, se iniciaron una serie de pruebas adicionales en todo lo que tiene que ver con la duración de las cuentas del pasivo que no poseen un vencimiento contractual, así como la separación de sus componentes volátiles y estables.

Riesgo Operacional

En este caso, el foco es el análisis de situaciones que eventualmente 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.

En este sentido, se continuó trabajando en la evaluación y re-diseño de los procesos críticos del BNC, priorizados en función de su impacto en términos de materialidad, afectación de la relación con el cliente y frecuencia histórica de ocurrencia, a partir de lo cual se ha generado información valiosa para la calibración de los mismos y la toma de decisiones.

En cuanto a la sensibilización del personal en materia de Riesgo Operacional, continuaron las jornadas de capacitación de todo el personal de nuevo ingreso. En paralelo, se mejoró y dio continuidad al uso de la plataforma "e-learning" para el adiestramiento en línea denominado "Introducción a la Administración Integral de

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

Riesgo”, que cuenta ahora con un módulo específico para Riesgo Operacional, a objeto de afianzar la cultura de riesgos en toda la Institución, programa en el que ya ha participado casi la totalidad de la plantilla del BNC. En este mismo sentido, se ha continuado con la aplicación de matrices de auto evaluación, facilitando la incorporación de las áreas involucradas en la identificación y administración de sus propios riesgos y la aplicación de las medidas preventivas correspondientes.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

La Vicepresidencia del Área de Tecnología y Sistemas está consciente de su misión fundamental, que es la de mantener una actitud proactiva y atención constante, dirigidas a garantizar la continuidad de las operaciones del Banco, con seguridad, confidencialidad y eficiencia, apoyando la gestión de negocios y la satisfacción de los requerimientos de las autoridades. Durante el semestre, las áreas de Tecnología continuaron sus avances en los desarrollos tecnológicos orientados al cumplimiento del Plan de Negocios, las solicitudes que apalancan las unidades de control del Banco, así como el cumplimiento de las exigencias de los entes regulatorios.

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

1. Desarrollos tecnológicos orientados al cumplimiento del Plan de Negocios

El Banco 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, autogestión, así como a la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica, concentrándose en el desarrollo de aplicaciones dirigidas a lograr mayor autonomía respecto de proveedores que soportaban procesos de misión crítica; tal es el caso de la sustitución de la empresa Suiche 7B quien mantenía la administración de la Red de ATMs, proyecto que fue culminado exitosamente para este primer semestre.

Se encuentran en ejecución las fases que permitirán la sustitución de la compañía quien hasta ahora realiza la administración de la Red de POS, y el procesamiento de Tarjetas de Crédito (TDC).

Durante el semestre, las áreas de Tecnología se han mantenido enfocadas en la culminación del proyecto de Procesamiento Propio de Tarjeta de Crédito, y adquisición de los Puntos de Venta, lo cual le permitirá a la organización el manejo de todo el proceso asociado a Tarjeta de Crédito y Puntos de Venta, aportando ahorros significativos y flexibilidad en el desarrollo de nuevos productos y/o servicios.

En este contexto, y como parte de la estrategia de negocios, en base a los esfuerzos realizados para lograr la autogestión y la automatización de los procesos orientados a la atención de los clientes, el BNC incluyó dentro de su portafolio de productos y servicios, nuevas aplicaciones orientadas a:

- Desarrollo de un nuevo IVR (robot operador) para atención de llamadas de los clientes
- Aplicaciones para la realización de recargas de operadoras telefónicas
- Recaudación de impuestos municipales (Alcaldías)
- Productos orientados a segmentos específicos de la clientela tales como Créditos Personales y Créditos Nómina
- Versión APP de BNCNET Móvil para dispositivos inteligentes
- Ampliación de canales electrónicos a través de la colocación de dispositivos PIN PAD en taquilla, que permite a los clientes realizar retiros por montos que excedan del límite establecido para el canal de ATMs
- Se implementó la planilla para la realización del Depósito Electrónico

- Dentro de los desarrollos que se encuentran en ejecución sobresale el Portal de Pagos, el cual permitirá a clientes y usuarios, realizar pagos de servicios y/o productos afiliados al mismo

Es importante destacar que en base a los esfuerzos realizados para lograr la autogestión y la automatización de los procesos orientados a la atención de los clientes, se completaron los proyectos de Pre-Registro de Clientes orientado a la captación de nuevos clientes, y el Sistema de actualización de datos de la clientela.

2. Mejora de los procesos operacionales

En apoyo a las áreas operativas y de control, la actividad de Tecnología se ha orientado a reforzar la gestión en diversas unidades para lograr mayor eficiencia, seguridad y precisión en el funcionamiento y la administración interna del Banco.

En ese sentido, se realizaron adecuaciones tecnológicas relevantes, entre las cuales resaltan la implementación del Sistema GP Dynamics, que permitirá llevar un mejor control de los egresos, inventario, pagos a proveedores, entre otras facilidades relacionadas con esta actividad; la automatización del Sistema de Crédito para la realización de la cobranza y renovaciones de pagarés; y además, se desarrollaron una serie de herramientas que permiten visualizar el estado de los diferentes canales electrónicos para tomar acciones correctivas oportunas.

En pro de garantizar la operatividad de la Institución, se realizó la instalación de un enlace óptico entre las oficinas externas donde se ubica el Call Center, y la sede principal del Banco, que permite mantener independencia de los proveedores de comunicaciones, y garantizar a la clientela el servicio de atención sin interrupciones.

Se hicieron modificaciones importantes en el Sistema de Chequeras que permitieron una mejor gestión y control sobre las mismas; igualmente, en el Sistema de Gestión de Reclamos se realizaron ajustes que permitirán a las unidades responsables asegurar un mejor seguimiento y dar respuestas oportunas dentro de los parámetros establecidos en las políticas del Banco y las normas vigentes.

Para facilitar el manejo de la Tesorería se realizaron modificaciones en el sistema de transferencias que permiten llevar un mejor control de las operaciones conocidas como LBTR, simplificando su manejo y seguimiento.

Se continúan mejorando los sistemas de Workflow a fin de agilizar los procesos crediticios, con el objetivo de acortar los tiempos de respuesta hacia la clientela.

Como parte de la modernización del Área de Telecomunicaciones, se terminó el proceso de sustitución de los enlaces satelitales, utilizados en buena parte de la Red de Agencias, por sistemas de comunicaciones de mejor tecnología, con lo cual los tiempos de respuesta serán más efectivos.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

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

Requerimientos: la preparación de respuestas oportunas y completas a los requerimientos de las autoridades competentes, principalmente la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y el Banco Central de Venezuela (BCV), una vez más, fue la actividad que contempló el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Destacan la atención a la Visita de Inspección Especial para el Área de Tecnología realizada por la SUDEBAN, cuyo informe arrojó observaciones que se están atendiendo, dentro de los plazos establecidos.

Se cumplieron los requerimientos adicionales dirigidos al mejoramiento del Sistema de Información Financiera "SIF" de la Superintendencia, donde se modificaron e incluyeron nuevos archivos de información tales como Átomo 13 (Sistema de Reclamos); y Átomo 38 (Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras – IGTF). La implementación del IGTF también fue uno de los desarrollos que requirió de mayor tiempo y esfuerzo.

Reuniones del Comité de Tecnología: dando cumplimiento a las normas, el Comité de Tecnología, se reúne con periodicidad mensual, con participación de personal interno del Banco y miembros de la Junta Directiva, oportunidades en las que se exponen en detalle los avances de los proyectos en proceso, así como los ya implementados, e inclusive las solicitudes recibidas de las distintas áreas del Banco y el grado de prioridad en su atención. A su vez, a través del Comité se aprobaron los Manuales, Circulares y Directrices que fueron publicados durante el semestre, y se hicieron y aprobaron las respectivas presentaciones ante la Junta Directiva.

Seguridad de Datos: continúa sus actividades en la sustitución de soluciones tecnológicas que han llegado al final de su vida útil, la protección de equipos y estaciones de trabajo, las pruebas de control de calidad y pases a producción dando garantía y seguridad al ambiente computacional de la Institución.

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, Ley de Ilícitos Cambiarios, 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), en concordancia con las mejores prácticas, estándares y regulaciones internacionales.

Sistema Integral de Administración de Riesgos

La estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos 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. Para alcanzar una mayor coordinación de sus funciones con el resto de las áreas de negocios, administrativas y operativas del Banco, la Unidad cuenta 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 pudieran verse involucradas 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; durante el semestre la Junta Directiva conoció y/o aprobó:

1. Los Informes periódicos elaborados por el Oficial de Cumplimiento
2. Informes de Resultados obtenidos en la Visita de Inspección Selectiva a BNC Sucursal Curazao, y Visitas de Inspección Especial a las Agencias
3. La designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento" para cada una de las áreas sensibles de riesgo de LC/FT, así como la desincorporación de quienes ya no laboran en el BNC
4. Actualización del Comité de Prevención y Control LC/FT, conforme a la estructura organizacional
5. Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Plan Operativo Anual 2016

Programa Anual de Adiestramiento. Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, se cumplieron satisfactoriamente: 1.809 empleados asistieron a Jornadas de Actualización, Talleres al personal que tiene contacto directo con el público para reforzar aspectos de las políticas "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado", Conferencia para la Junta Directiva, Eventos Nacionales, Conferencias Internacionales y talleres de Inducción para el personal de nuevo ingreso. Dichas actividades estuvieron enmarcadas dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes.

Cumplimiento de las Normas

Actividades orientadas al cumplimiento de la Resolución N° 119.10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

1. Se enviaron los Reportes de Actividad Sospechosa a la UNIF, por decisión del Comité de PC LC/FT
2. Transmisiones periódicas a SUDEBAN, de los reportes de Instrume, Divisa, Trabaja y Mayores, conforme lo establece la norma
3. Se respondieron 973 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF de SUDEBAN y otros organismos competentes de investigación penal
4. Se atendieron los requerimientos de los Auditores Internos y Externos
5. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 17 cuestionarios AML/CFT y 10 certificaciones para bancos corresponsales en materia de Cumplimiento y Prevención LC/FT, y se atendieron 4 consultas de bancos corresponsales sobre la operatividad de clientes
6. En cumplimiento de las normas de Curazao, fueron revisadas 1.695 transferencias: 430 recibidas y 1.265 enviadas; así como 43 expedientes de cuentas nuevas y 50 cuentas de custodia de bonos. La Sucursal realizó la transmisión a la Financial Intelligence Unit (FIU) de Curazao de un total de 31 operaciones, desde o hacia el exterior, con terceros y por montos que superan el millón de florines
7. A nivel interinstitucional, la Oficial de Cumplimiento asistió a 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
8. Mediante el Sistema de Gestión Corporativa, fueron actualizados 126.097 campos en la Base Única de Clientes, así como, 1.202 en la Base Única de Empleados y 338 a través de la Intranet

Regulaciones Internacionales. Cumpliendo con FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act de los Estados Unidos de América), se realizó el Segundo Reporte ante el IRS, ("Internal Revenue Service"), de los clientes con nacionalidad estadounidense. Se promovió e incentivó el uso de la herramienta de la Debida Diligencia de Clientes con el fin de actualizar datos y expedientes de los clientes de alto valor, así como aquellos con nacionalidad

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

estadounidense. Si bien esta normativa no es de cumplimiento obligatorio para la banca en Venezuela, de hecho constituye un requerimiento para poder atender las operaciones de comercio exterior, denominadas en moneda extranjera, de los clientes del Banco.

Estrategias Comunicacionales. Para sensibilizar a los empleados y clientes en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT se publicaron mensualmente en la Intranet del Banco, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los principios contenidos en el Código de Ética y Valores del BNC mediante la Intranet del Banco y los Boletines Informativos. A través de las pantallas informativas de la sede central, se publicaron temas relacionados con la Resolución N° 119.10, la LOCDOFT y Normativa Interna. En las carteleras informativas dispuestas en la Red de Agencias, se publicó información dirigida a los clientes relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas y acerca de la política “Conozca a su Cliente”. Asimismo, se envió información relacionada con la materia a los integrantes de la UPC LC/FT y, en coordinación con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, se continúa la publicación de Tweets en materia de Prevención y Control de LC/FT.

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

Monitoreo Transaccional. Se gestionaron todas las alertas generadas por el Sistema Automatizado de Monitoreo, y con el apoyo de los Responsables de Cumplimiento, quienes realizan la debida diligencia en cumplimiento de la política “Conozca su Cliente”, se logró documentar dicha gestión en la herramienta. Producto del monitoreo, la Oficial de Cumplimiento presentó los casos y por decisión del CPC LC/FT, se reportaron 28 casos a la UNIF, por presuntas actividades inusuales. Asimismo, se notificaron 33 clientes a la UNIF por “Noticias Criminales” y aquellos que fueron solicitados por organismos de investigación penal. Adicionalmente, se actualizaron 36 listas internacionales de chequeo en el Sistema, para el control de los clientes vinculados al Banco.

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 del Banco que se realizan a través del Sistema SWIFT sean previamente 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 semestre, se calificaron 1.328 alertas como falsos positivos, 1.185 de transferencias en Venezuela y 143 desde o hacia la Sucursal Curazao.

FIDEICOMISO

Activos de los Fideicomisos

Al cierre de junio 2016, los activos de fideicomiso se ubicaron en Bs. 5.020.694.030, lo que representa un incremento del 32,71% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2015.

Compuestos según el tipo de clientes en un 54,41% Personas Jurídicas; 45,40% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y 0,19% Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en un 86,07% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 8,90% en Fideicomisos de Administración y 5,03% en Fideicomisos de Inversión.

Activo de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2016 (Miles de Bs.)				
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Total
Inversión	6.775.628	194.002.617	51.535.896	252.314.142
Administración	0	39.488.954	407.514.097	447.003.050
Prestaciones Sociales	2.733.428	2.498.398.773	1.820.244.636	4.321.376.837
Total	9.509.056	2.731.890.344	2.279.294.629	5.020.694.030

Ingresos

Los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios, en el semestre alcanzaron Bs. 24.633.743, lo que significa un incremento del 17,51% con respecto a los ingresos obtenidos en el segundo semestre de 2015.

Del total de los ingresos, el 97,24% corresponden a la comisión por administración y el 2,76% a comisión por los desembolsos efectuados, en los términos establecidos en los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos autorizados por SUDEBAN.

Ingresos de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2016 (Miles de Bs.)				
Tipo	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	1.146.040	0	1.146.040	4,65%
Administración	1.764.116	678.730	2.442.847	9,92%
Prestaciones Sociales	21.044.856	0	21.044.856	85,43%
Total General	23.955.012	678.730	24.633.743	100%
%	97,24%	2,76%	100%	

Patrimonio

Para el cierre del semestre, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 4.831.933.752, lo que representa un incremento del 34,81% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2015; discriminado en 55,14% Personas Jurídicas; 44,67% de Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y un 0,19% por Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en 87,21% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 7,86% de Administración y 4,94% Fideicomisos de Inversión.

El patrimonio de los fideicomisos representa el 30,11% del patrimonio del Banco, al 30 de junio de 2016, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución N° 083.12 del 11 de junio de 2012 de SUDEBAN.

Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2016 (Miles de Bs.)						
Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org con Reg. Esp.	Total
Inversión	6.681.158	188.721.480	0	43.207.301	0	238.609.939
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	0	38.432.294	0	341.120.025	0	379.552.318
Prestaciones Sociales	2.635.728	2.437.037.397	0	1.774.098.370	0	4.213.771.496
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total	9.316.886	2.664.191.171	0	2.158.425.696	0	4.831.933.752

Promoción y captación de nuevos clientes

En el semestre se constituyeron 63 contratos de fideicomisos, por Bs. 55.261.438, de los cuales 58 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs. 39.055.502; dos (2) Fideicomisos de Administración por Bs. 5.000.001 y tres (3) Fideicomisos de Inversión por Bs. 11.205.935.

De igual manera, se finiquitaron 11 contratos por Bs. 8.257.426, de los cuales 10 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs. 8.071.548, y un (1) Fideicomiso de Inversión por Bs. 185.878.

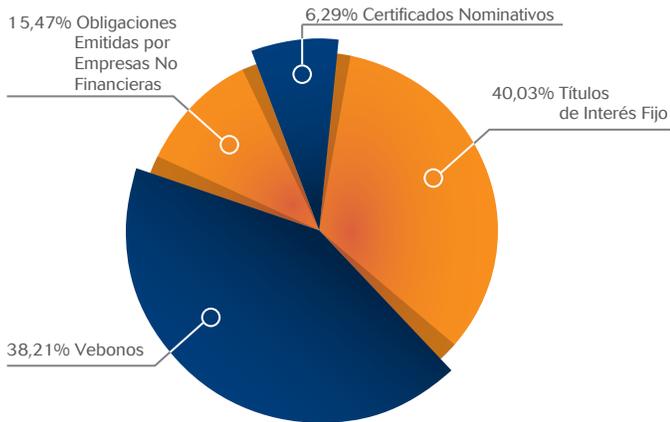
Evolución de la Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Enero - Junio 2016

Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2016						
Tipo de Portafolio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos	10,67%	9,88%	10,13%	9,61%	10,14%	10,91%
Fideicomiso Admon e Inversión - Fondos Privados	11,91%	12,70%	7,69%	10,79%	11,37%	11,79%
Fideicomiso Admon e Inversión - IGTF		6,94%	16,55%	10,56%	9,67%	9,57%
Fideicomiso de Prest. Sociales e Inversión de C/A	12,07%	12,11%	12,79%	12,75%	13,04%	13,04%

FIDEICOMISO

El total de la Cartera de Inversiones de Fideicomiso, al cierre del semestre está representada en 40,03% en Títulos de Interés Fijo; 38,21% en Vebonos, un 15,47% en Obligaciones Emitidas por Empresas No Financieras en el país y un 6,29% en Certificados Nominativos.

Composición de la Cartera de Inversiones



GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

Agrícola

En el mes de abril 2016, se publicó la Resolución que fija los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agrícola Obligatoria para el año 2016. Los porcentajes y la distribución de la cartera se cumplieron satisfactoriamente al cierre del semestre. El monto de la Cartera Agrícola se mide mensualmente, y se calcula a partir de los porcentajes establecidos, siendo la base de cálculo el promedio de los saldos reflejados como cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2014 y al 31 de diciembre de 2015.

La exigencia para el cumplimiento de la estructura de la cartera de créditos agrícola trimestral, la exigencia de nuevos prestatarios y el porcentaje establecido en el mediano y largo plazo se mantiene con relación a lo requerido en el año 2015.

Adicionalmente, se modificaron los porcentajes de cumplimiento mensuales para el 2016 con relación a los porcentajes estipulados en el 2015:

Mes	% Exigido 2015	% Exigido 2016
Febrero	21%	21%
Marzo	21%	22%
Abril	21%	22%
Mayo	22%	23%
Junio	23%	24%
Julio	24%	25%
Agosto	24%	25%
Septiembre	24%	25%
Octubre	25%	26%
Noviembre	25%	26%
Diciembre	25%	26%

A continuación, se detallan las cifras de cierre mensual de la cartera agropecuaria, en función de los porcentajes fijados:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Expresados en Bs.)	Monto de Cartera (Expresados en Bs.)	% Cumplimiento
Febrero	21%	12.930.363.678	13.880.570.659	23,05%
Marzo	22%	13.546.095.281	14.295.636.457	23,73%
Abril	22%	13.546.095.281	14.036.401.265	23,14%
Mayo	23%	14.161.826.885	14.324.502.182	23,61%
Junio	24%	14.777.558.489	14.824.122.213	24,42%

Estas cifras son el reflejo del compromiso del Banco 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.

Como parte del cumplimiento de la obligación, al 30 de junio de 2016, el Banco imputó a la Cartera Agrícola la inversión en Bonos Agrícolas por Bs. 211.874.094, y una participación en Sogarsa (Sociedad de Garantías Recíprocas) por Bs. 30.000.

Con relación a la estructura de la Cartera Agrícola, en el 2016 la exigencia se mantiene igual que el año anterior:

Gaceta N° 40.893 de fecha 29/04/2016		
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Porcentaje %
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 75%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Máximo 5%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	Máximo 15%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	Máximo 5%
Total Cartera Agrícola		100%

El Artículo 2 de la Resolución citada, establece la Distribución de la Cartera entre Rubros Estratégicos, No Estratégicos, Inversión Agroindustrial y Comercialización. Al cierre de junio dicha distribución cumple los requerimientos y es la siguiente:

Gaceta N° 40.893 de fecha 29/04/2016					
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Monto Exigido	% Exigido	Monto Cartera BNC	% Cumplimiento
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	11,118,091,659	Mínimo 75%	11.882.982.268	80,16%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	741,206,111	Máximo 5%	250.000.000	1,69%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	2,223,618,332	Máximo 15%	2.095.901.305	14,14%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	741,206,111	Máximo 5%	595.238.640	4,02%
Total Cartera Agrícola			100%	14.824.122.213	100%

Por otra parte, se estableció que la banca deberá colocar en créditos de mediano y largo plazo un porcentaje mínimo del 20% del total de la Cartera Agrícola, manteniendo la misma exigencia que el año anterior, la cual fue cumplida por el Banco.

Total Cartera Agrícola (Miles de Bs.)	14.824.122.213
Monto Exigido (Miles de Bs.)	2.964.824.443
% Exigido Mediano y Largo Plazo	20%
Cartera BNC Mediano y Largo Plazo (Miles de Bs.)	3.041.040.086
% Cartera Mediano y Largo Plazo	20,51%
Exceso	76.215.643

El BNC continúa reforzando 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. El BNC cuenta con presencia a niveles regionales en los estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Táchira y Bolívar, así como también un equipo gerencial y especializado en la oficina principal en Caracas. De esta manera, el apoyo del BNC al desarrollo de la actividad agrícola en general, es continuo y creciente, con ejecutivos de amplia y vasta experiencia en el sector, lo que le ha permitido lograr el crecimiento registrado y ubicarse dentro de los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

Hipotecario

La normativa que regula el cumplimiento de la Cartera Hipotecaria para 2016 fue publicada en el mes de marzo de este año, donde se define el 20% del saldo de la cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2015, como el monto mínimo obligatorio que el Banco deberá destinar al financiamiento de la Cartera Hipotecaria.

Este porcentaje ha sido establecido como cumplimiento de la cartera desde el año 2013, lo que representa un esfuerzo de colocación de recursos por el orden de Bs. 17.454.802.139, 54.

La colocación de estos recursos, mantiene la segmentación que ha regido la cartera obligatoria de forma histórica, dándose una especial preeminencia a la transferencia de recursos a entes del Estado a través de mecanismos de adquisición de Valores Bolivarianos y el otorgamiento de créditos para el financiamiento de la construcción de vivienda principal. El detalle de la segmentación de la cartera corresponde al siguiente detalle:

- Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción) 12% sobre el total de la obligación
- Créditos Hipotecarios de Largo Plazo para Adquisición de Vivienda Principal 7,60%
- Créditos Hipotecarios destinados a la Mejora, Ampliación y Autoconstrucción de Vivienda Principal 0,40%

Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción)

La resolución contempla dos (2) vías para la colocación de recursos en este rubro:

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 un monto de Bs. 7.854.660.962,79.

En el primer semestre, no se ha definido el mecanismo que se implementará para hacer efectiva la transferencia de fondos mencionada. Sin embargo, el mecanismo que se ha instrumentado en años anteriores, ha correspondido a la adquisición de Valores Bolivarianos para la Vivienda, emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A.

El régimen de colocación que corresponde al restante 25% del segmento, va dirigido al otorgamiento de créditos, cuyas erogaciones financien proyectos de construcción de vivienda principal, calificados por el Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat y que hayan suscrito el convenio con Inmobiliaria Nacional para la promoción y venta de las unidades a ser construidas.

Estos proyectos, siempre que hayan sido inscritos en el Ministerio para su posterior financiamiento por la Banca, deberán cumplir con los parámetros vigentes, dentro de los cuales se regulan aspectos como el precio de venta de las unidades, 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, según sea el caso.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Para el año 2016, el segmento de adquisición de Vivienda Principal se fijó en 7,60% de la colocación total de la cartera, pudiéndose computar al cumplimiento aquellos créditos otorgados a solicitantes o grupos familiares, cuyos ingresos mensuales estén en el orden de los tres (3) salarios mínimos y hasta veinte (20) salarios mínimos.

Dada la política de generar aumentos progresivos del valor del salario mínimo, el ámbito del financiamiento de la cartera se modifica progresivamente a lo largo del año de medición.

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

La Resolución mantuvo los destinos de financiamiento a la mejora, ampliación y autoconstrucción de Vivienda Principal, sin haberse definido el parámetro de los ingresos mensuales que los solicitantes o grupos familiares deben justificar para ser beneficiarios de esta modalidad de crédito. Para años anteriores, este parámetro ha correspondido a niveles de ingresos mensuales desde un (1) salario mínimo y hasta ocho (8) salarios mínimos.

En el transcurso del semestre, se ha generado una disminución de la demanda de créditos hipotecarios por lo que respecta a la cartera dirigida, derivado del hecho que los parámetros de la obligación, no alientan las solicitudes de operaciones crediticias por parte de posibles deudores.

Cartera Turística

Mediante Resolución emitida por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, publicada en fecha 16 de marzo de este mismo año, se definió el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística en 5,25%, elevándose en un punto porcentual el requerimiento con respecto al año 2015. Se mantuvo la base de cálculo de la obligación, sobre el monto promedio de los saldos de las Carteras de Crédito Brutas al 31 de diciembre de los años 2014 y 2015, lo cual representa una meta total de colocación de Bs. 3.232.590.919,43.

Se ha mantenido la medición del cumplimiento dos (2) veces al año: la primera equivalente al 2,50% de la totalidad de la obligación, representada en Bs. 1.539.329.009,25, con fecha efectiva el 30 de junio de 2016 y la segunda, correspondiente al cumplimiento total del 5,25%, para el 31 de diciembre de 2016.

Al cierre de junio, el Banco registró como saldo de la cartera de turismo, un monto de Bs. 2.576.829.537,94, que cumple y excede del porcentaje de medición del primer semestre.

Microcrédito

Durante el primer semestre del año, la cartera dirigida al Sector Microfinanciero registró un crecimiento equivalente al 53,85%

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

respecto a diciembre 2015 y de 94,95% respecto al mismo periodo del año anterior, cerrando en un total de Bs. 2.897 millones, lo cual significó un cumplimiento de 110,66% del requerimiento exigido por la regulación vigente (3,32% de cumplimiento frente al 3% requerido, para un excedente de Bs. 279 millones).

Los resultados obtenidos, reflejan el esfuerzo en la colocación de créditos dirigidos a este sector, fundamentalmente a través de la red de agencias del Banco a nivel nacional.

En este sentido, es importante mencionar, que durante el período entró en vigencia la Resolución N° 109.15 de fecha 24 de septiembre de 2015, correspondiente a las "Normas Relativas a las Características y Clasificación de Riesgo del Sistema Microfinanciero y de las Pequeñas y Medianas Empresas", que norma el otorgamiento de créditos a este sector, e incorpora nuevas condiciones a la operación, requiriéndose en la práctica de la afiliación de un número importante de nuevos deudores, atomizados en créditos de baja cuantía y sub segmentos de actividad específicos (comercialización, transporte público, y servicios).

Manufactura

El monto de los créditos dirigidos a atender al sector de la industria manufacturera, ascendió al cierre del semestre a la cantidad de Bs. 4.755 millones, equivalentes al 5,45% de la cartera de crédito al cierre del año 2015.

Al igual que para el resto de las carteras dirigidas, el Banco en el transcurso del semestre realizó los esfuerzos necesarios para atender la demanda de créditos del sector, cumpliendo al propio tiempo con las exigencias regulatorias.

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

I. Canales de Distribución

El Banco continuó su expansión durante el semestre, con un incremento constante en la transaccionalidad.

Agencias y Taquillas. El Banco cierra el semestre con 170 agencias y taquillas que cubren el territorio nacional, más una sucursal en Curazao.

La transaccionalidad registrada en el semestre llegó a 7.480.163 operaciones, donde los depósitos en Cuentas Corrientes y el pago de cheque representan los conceptos con mayor movimiento en taquilla.

En el semestre se abrieron 32.735 Cuentas de Ahorros, destacándose con un 59% las cuentas de Ahorro Naranja y 42.597 Cuentas Corriente, para alcanzar al cierre, un total de 75.527 nuevas cuentas.

Cajeros Automáticos. La red de cajeros electrónicos cerró con 460 equipos instalados (442 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 96%, lo que demuestra la excelencia en el servicio.

Call Center. En el semestre se procesaron casi un millón de llamadas de clientes. Entre las labores realizadas dirigidas a mejorar el servicio, se levantaron los procesos del Call Center para practicar una re-ingeniería que brinde un mejor servicio a los clientes, y se adquirió y puso en funcionamiento un nuevo IVR (robot).

Atención al Cliente. En el semestre, se recibieron 12.372 quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con canales electrónicos y medios de pago, lo que se traduce en una disminución del 1,12% con respecto al semestre anterior.

La **Unidad de Atención al Cliente** dictó talleres y charlas (presenciales y online) a más de 3.000 empleados 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

Unidad de Atención al Cliente

Reclamos Recibidos por la Unidad de Atención al Cliente

Status	Cantidad	Bs.
No Procedente	744	13.461.594
Procedente	48	15.111.237
Anulado	23	120.405
Parcialmente Procedente	21	7.160.784
Procedente Reversado	5	5.300
Vencido	4	252.320
Total	845	36.111.642

Tipos de Reclamos

Reclamos	Cantidad	Bs.
BNC-BNC	234	605.567
BNC-S7B	161	131.500
Onr	142	3.297.094
Cambiao	97	4.901.483
TDC	56	1.719.340
IGTF	47	1.604.449
Robo	26	1.106.151
Seguridad	25	21.219.252
Extravío	23	762.664
BNC-POS	22	334.190
BNC-Multifuncional	6	20.200
Transferencias no Reconocidas	5	397.450
Onr Omega	1	12.750
Total	845	36.112.092

Reclamos Enviados al Defensor

Reclamos	Cantidad	Bs.
No Procedente	744	13.461.594
Parcialmente Procedente	21	7.160.784
Vencido	4	252.320
Total	845	36.111.642

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2016

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 2015.

Activo Total

Al concluir el primer semestre de 2016, el Activo Total registró un crecimiento de 34% respecto a diciembre 2015, contabilizando un saldo de Bs. 220.386 millones. Este aumento fue originado principalmente por el incremento de la cartera de créditos neta y de las Disponibilidades que, en conjunto, aportaron el 87,6% del crecimiento del Activo Total.

La cartera de créditos neta mostró un crecimiento de 36%, para alcanzar un saldo de Bs. 116.434 millones y una participación de 52,8% dentro de los activos. Por su parte, las Disponibilidades crecieron en 37% entre junio 2016 y diciembre 2015, con un saldo total de Bs. 67.106 millones, para representar el 30,4% de los activos de la Institución.

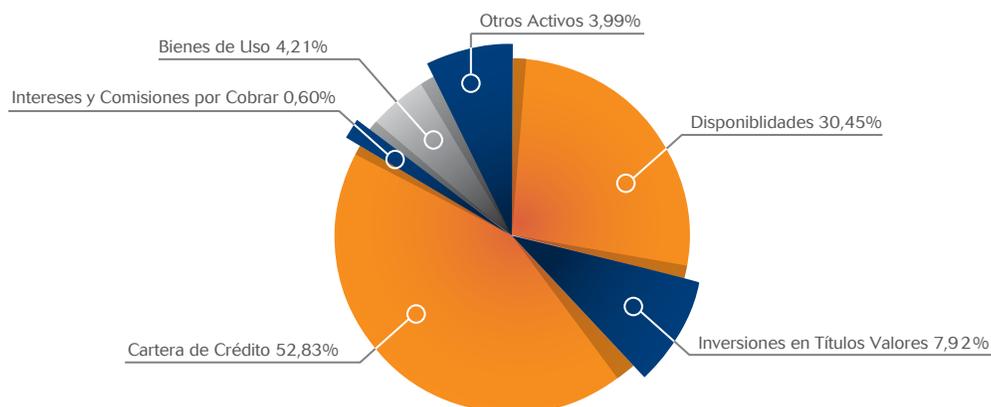
Por otro lado, la Cartera de Inversiones disminuyó en 8,6% con un saldo a junio 2016 de Bs. 17.464 millones, lo que representó el 7,9% de los activos del Banco.

Activo Consolidado y sus Componentes (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	Cuota	2do. Sem. 2015	Cuota
Disponibilidades	67.106.038	37%	30,4%	48.978.709	29,8%
Inversiones en Títulos Valores	17.464.348	-8,6%	7,9%	19.109.773	11,6%
Cartera de Crédito	116.433.590	36%	52,8%	85.608.577	52%
Intereses y Comisiones por Cobrar	1.319.081	33,8%	0,6%	986.026	0,6%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	0	0%	0%	0	0%
Bienes de Uso	9.268.609	93,9%	4,2%	4.780.086	2,9%
Otros Activos	8.794.101	74,2%	4%	5.047.201	3,1%
Total Activo	220.385.766	34%		164.510.372	

Los Bienes de Uso aumentaron su participación a 4,2% (2,9% en diciembre 2015) y su saldo al cierre de junio 2016 fue de Bs. 9.269 millones, lo que equivale a un crecimiento de 93,9%, mientras que los Otros Activos registraron un crecimiento de 74,2%, su participación se incrementó a 4% (3,1% en diciembre 2015) y alcanzaron Bs. 8.794 millones.

Composición del Activo Consolidado Junio 2016



COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	Cuota	2do. Sem. 2015	Cuota
Créditos Vigentes	1 19.114.854	36,5%	99,9%	87.280.933	99,8%
Créditos Reestructurados	48.406	-52,7%	0%	102.413	0,1%
Créditos Vencidos	71.877	76,1%	0,1%	40.824	0%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Crédito Bruta	119.235.138	36,4%		87.424.170	
Provisión para Cartera de Crédito	(2.801.548)	54,3%	-2,3%	(1.815.593)	-2,1%
Cartera de Crédito Neta	116.433.590	36%		85.608.577	

En cuanto a la composición de la cartera, el 99,9% de la cartera de créditos bruta está constituida por Créditos Vigentes, que mostraron una expansión de 36,5% en el primer semestre de 2016 y su saldo al cierre fue de Bs. 119.115 millones.

Debido al crecimiento de la cartera, la Provisión para Contingencia de cartera de créditos se incrementó en 54,3%, para alcanzar un saldo de Bs. 2.802 millones. En este sentido, representó el 2,3% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor de 39 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 créditos al 30 de junio de 2016 que abarca los siguientes sectores y actividades: comercio, agrícola, construcción, microcrédito, manufactura, comunicación y transporte.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs. 17.464 millones, lo que significó una disminución de 8,6% con respecto al segundo semestre de 2015 equivalentes a Bs. 1.645 millones. De esta reducción, Bs. 1.573 millones correspondieron a Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta.

Al finalizar el primer semestre de 2016, la Cartera de Inversiones presentó en Inversiones en Otros Títulos Valores Bs. 7.635 millones (43,7%), Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 6.024 millones (34,5%), Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs. 3.428 millones (19,6%), Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias Bs. 274 millones (1,6%), e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 103 millones (0,6%).

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

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	Cuota	2do. Sem. 2015	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	274.313	0%	1,6%	0	0%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	3.427.756	-31,4%	19,6%	5.000.347	26,2%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	6.024.339	-1,2%	34,5%	6.848.719	35,8%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	103.032	24,3%	0,6%	82.915	0,4%
Inversiones en Otros Títulos Valores	7.635.008	6,4%	43,7%	7.177.893	37,6%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	17.464.448	-8,6%		19.109.873	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	(100)	0%	0%	(100)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	17.464.348	-8,6%		19.109.773	

Bienes de Uso

Los Bienes de Uso son aquellos bienes tangibles que representan todo lo relacionado con las instalaciones y edificaciones utilizadas para desarrollar las actividades del Banco, tanto en su sede en Caracas como de sus sedes regionales en Maracay, Valencia, Maturín, Maracaibo y Porlamar. De igual modo, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

El saldo en los Bienes de Uso fue de Bs. 9.269 millones al cierre del primer semestre de 2016 (Bs. 4.780 millones en diciembre 2015), con un significativo crecimiento de 93,9%, y un aumento de su participación dentro de los activos de 2,9% en diciembre 2015, a 4,2% en junio 2016.

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Otros Activos

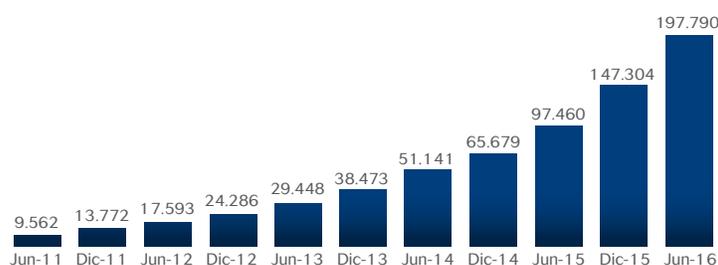
Constituyen en su mayoría gastos diferidos, relacionados con mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software, gastos de seguros pre-pagados, anticipo a proveedores; también abarca el otorgamiento de anticipos asociados a la adquisición de locales para uso futuro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

Los Otros Activos contabilizaron un saldo de Bs. 8.794 millones y crecieron 74,2% respecto a diciembre 2015, para representar el 4% de los activos de la Institución.

Captaciones del Público

Al cierre del primer semestre de 2016, las Captaciones del Público alcanzaron un saldo de Bs. 197.790 millones, que representó un crecimiento de 34,3% respecto al saldo registrado en diciembre 2015.

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



Los Depósitos a la Vista, que impulsaron el 85% del incremento de las Captaciones del Público, constituyen la mayor parte de éstas con una participación de 76,8% y un crecimiento de 39,3% respecto al segundo semestre de 2015. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes No Remuneradas (54,6%), Depósitos y Certificados a la Vista (12%), Cuentas Corrientes Remuneradas (10,2%), y Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20.

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 12,3% y representaron el 15% del total de las captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo mostraron un incremento de 26,3% lo que equivale a un saldo final de Bs. 13.435 millones, con una participación dentro de las captaciones de 6,8%.

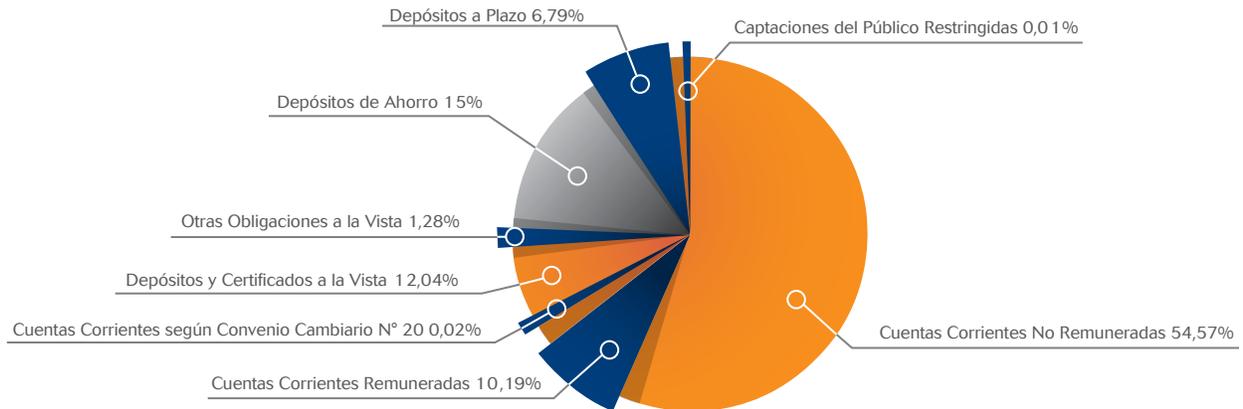
Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	Cuota	2do. Sem. 2015	Cuota
Depósitos a la Vista	151.945.127	39,3%	76,8%	109.039.258	74%
<i>Cuentas Corrientes No Remuneradas</i>	107.943.261	41,7%	54,6%	76.151.591	51,7%
<i>Cuentas Corrientes Remuneradas</i>	20.150.623	59,5%	10,2%	12.634.408	8,6%
<i>Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	42.847	31,5%	0%	32.589	0%
<i>Depósitos y Certificados a la Vista</i>	23.808.397	17,7%	12%	20.220.669	13,7%
Otras Obligaciones a la Vista	2.534.065	119,3%	1,3%	1.155.470	0,8%
Depósitos de Ahorro	29.674.737	12,3%	15%	26.432.814	17,9%
Depósitos a Plazo	13.434.892	26,3%	6,8%	10.639.002	7,2%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	187.310	0%	0,1%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	13.516	-64,4%	0%	37.917	0%
Total Captaciones del Público	197.789.648	34,3%		147.304.461	

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras. Dicha cuenta experimentó un significativo incremento de 119,3% en el semestre, para ubicarse en Bs. 2.534 millones (Bs. 1.155 millones en diciembre 2015).

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2016



Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el primer semestre de 2016 con un saldo de Bs. 16.034 millones, equivalentes a un crecimiento de 27,6% respecto a diciembre 2015, que obedece en un 34% a los Aportes Patrimoniales y en 33,4% a los Resultados del semestre.

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	Cuota	2do. Sem. 2015	Cuota
Capital Social	1.621.930	22,7%	10,1%	1.321.930	10,5%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	5.032.130	30,6%	31,4%	3.853.151	30,7%
Reservas de Capital	1.083.609	18,6%	6,8%	914.041	7,3%
Ajustes al Patrimonio	3.816.282	33,9%	23,8%	2.851.101	22,7%
Resultados Acumulados	4.408.772	28,9%	27,5%	3.420.315	27,2%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	71.544	-65,5%	0,4%	207.433	1,7%
Total Patrimonio	16.034.268	27,6%		12.567.971	

Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2016

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco ascendieron a Bs. 14.146 millones al cierre de junio 2016, que implicó un incremento de 52,6% (Bs. 9.272 millones en diciembre 2015).

Los Ingresos por cartera de crédito, que aportaron el 99% del crecimiento de los Ingresos Financieros, registraron un incremento de 57,3% respecto a diciembre 2015, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicaran en Bs. 13.248 millones al cierre de junio 2016 (Bs. 8.422 millones en diciembre 2015).

Por su parte, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores mostraron un saldo de Bs. 873 millones lo que representó un crecimiento de 4,1% y una participación del 6,2%.

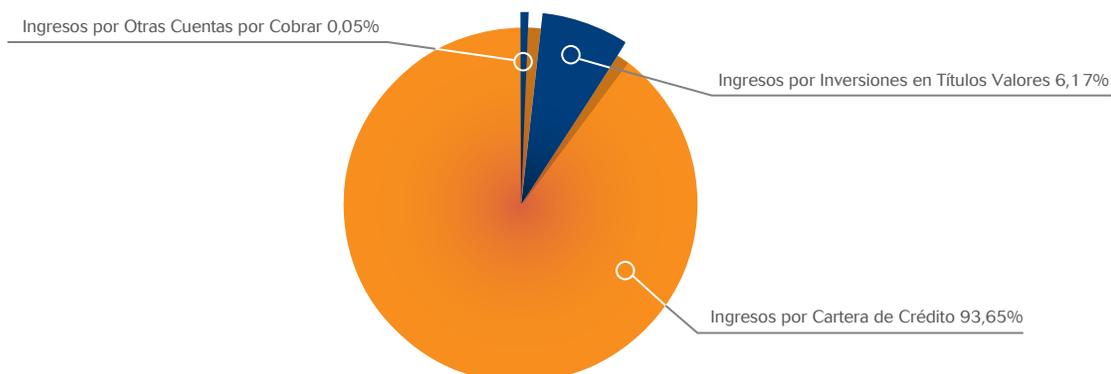
Ingresos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	2do. Sem. 2015
Ingresos por Disponibilidades	163	2,047%	8
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	872.577	4,1%	838.577
Ingresos por Cartera de Crédito	13.247.812	57,3%	8.421.920
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	6.968	20,1%	5.800
Otros Ingresos Financieros	18.429	228,8%	5.605
Total Ingresos Financieros	14.145.949	52,6%	9.271.910

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los Ingresos Financieros al cierre de junio 2016.

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio 2016



Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco se expandieron en 54,1% en el semestre y cerraron con un saldo de Bs. 4.222 millones en junio 2016 (Bs. 2.740 millones en diciembre 2015). Dicho comportamiento se explica por el crecimiento de los Gastos por Captaciones del Público en 51,4%, que representaron el 97,2% de los Gastos Financieros Institución, y su saldo al cierre de junio 2016 fue de Bs. 4.104 millones.

Por su parte, los Gastos por Otras Obligaciones aumentaron su participación a 1,5%, y los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos mostraron un incremento de 639,8% e incrementaron su participación a 1,2%. En esta cuenta se registran los gastos causados por intereses y comisiones originadas por las obligaciones del Banco frente a instituciones financieras del país, del exterior y a otras entidades.

Gastos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	2do. Sem. 2015
Gastos por Captaciones del Público	(4.104.333)	51,4%	(2.710.352)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(52.339)	639,8%	(7.075)
Gastos por Otras Obligaciones	(62.278)	206,5%	(20.319)
Otros Gastos Financieros	(2.673)	34,9%	(1.982)
Total Gastos Financieros	(4.221.623)	54,1%	(2.739.728)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, el cual se situó en Bs. 9.924 millones al culminar el mes de junio 2016, con una variación 51,9% (Bs. 6.532 millones en diciembre 2015).

Los Gastos Financieros absorbieron el 29,8% de los Ingresos Financieros generados por la Institución en la primera mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	2do. Sem. 2015
Ingresos Financieros	14.145.949	52,6%	9.271.910
Gastos Financieros	(4.221.623)	54,1%	(2.739.728)
Margen Financiero Bruto	9.924.326	51,9%	6.532.182
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	52.129	161,9%	19.905
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(952.491)	36%	(700.164)
Margen Financiero Neto	9.023.963	54,2%	5.851.922

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2016

Al considerar los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros, que presentaron un crecimiento de 161,9% y 36% respectivamente, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs. 9.024 millones.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

Se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs. 2.015 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs. 469 millones). El Margen de Intermediación Financiera Bruto se incrementó en 59% hasta alcanzar los Bs. 10.569 millones al cierre del semestre (Bs. 6.648 millones a diciembre 2015).

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación ascendieron a Bs. 8.015 millones en el primer semestre del año, lo que se traduce en una expansión de 85,6% respecto a diciembre 2015. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 25,1% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 60,8%; ambas cuentas crecieron 82,4% y 94,6% respectivamente.

Gastos de Transformación Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	2do. Sem. 2015
Gastos de Personal	(2.009.179)	82,4%	(1.101.564)
Gastos Generales y Administrativos	(4.873.703)	94,6%	(2.504.950)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(1.007.055)	57,5%	(639.267)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Instituciones Financieras	(125.343)	74,9%	(71.673)
Total Gastos de Transformación	(8.015.280)	85,6%	(4.317.454)

Impuesto Sobre la Renta

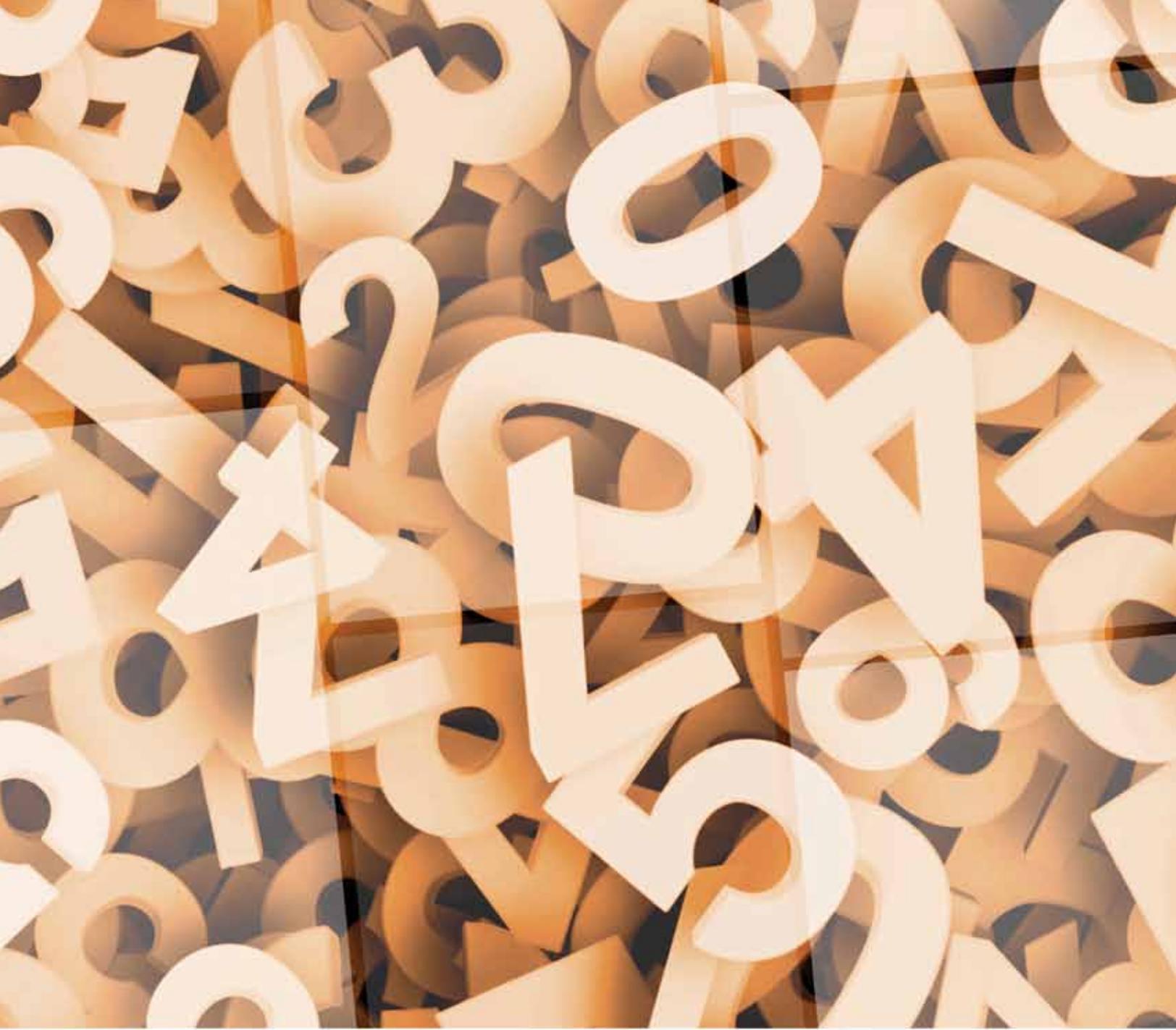
El Impuesto Sobre la Renta disminuyó en 12%, al pasar de Bs. 834 millones en diciembre 2015 a Bs. 734 millones al cierre del primer semestre de 2016.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del primer semestre de 2016, se ubicó en Bs. 1.598 millones, lo que significó un crecimiento de 17,4% respecto al segundo semestre de 2015.

Estado de Resultados Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2016	Jun-16 / Dic-15	2do. Sem. 2015
Ingresos Financieros	14.145.949	52,6%	9.271.910
Gastos Financieros	(4.221.623)	54,1%	(2.739.728)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	9.924.326	51,9%	6.532.182
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	52.129	161,9%	19.905
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(952.491)	36%	(700.164)
MARGEN FINANCIERO NETO	9.023.963	54,2%	5.851.922
Otros Ingresos Operativos	2.014.565	80,9%	1.113.530
Otros Gastos Operativos	(469.211)	47,7%	(317.616)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	10.569.317	59%	6.647.836
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(8.015.280)	85,6%	(4.317.454)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	2.554.038	9,6%	2.330.382
Ingresos por Bienes Realizables	27.804	0%	0
Ingresos Operativos Varios	39.718	130,7%	17.218
Gastos por Bienes Realizables	0	0%	0
Gastos Operativos Varios	(276.599)	93,8%	(142.741)
MARGEN OPERATIVO NETO	2.344.960	6,4%	2.204.858
Ingresos Extraordinarios	0	0%	0
Gastos Extraordinarios	(13.253)	26,3%	(10.490)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	2.331.706	6,3%	2.194.368
Impuesto Sobre La Renta	(733.681)	-1,2%	(833.660)
RESULTADO NETO	1.598.025	17,4%	1.360.708



**RESULTADOS
DE GESTIÓN**

INFORMACIÓN
FINANCIERA

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

ACTIVO	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
DISPONIBILIDADES	66.941.188.930	48.681.638.626	37,5%
Efectivo	6.525.470.856	2.852.681.773	128,7%
Banco Central de Venezuela	55.763.003.906	42.216.097.174	32,1%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.096	90.167	-0,1%
Bancos y corresponsales del exterior	89.748.035	79.065.979	13,5%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	4.562.876.037	3.533.708.580	29,1%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(5.047)	-100%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	17.128.047.271	19.085.253.910	-10,3%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	0%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	3.425.618.162	4.975.827.430	-31,2%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.964.489.303	6.848.718.855	-12,9%
Inversiones de disponibilidad restringida	103.032.062	82.914.981	24,3%
Inversiones en otros títulos valores	7.635.007.744	7.177.892.644	6,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	116.412.749.531	85.487.787.226	36,2%
Créditos vigentes	118.983.616.036	87.151.951.515	36,5%
Créditos reestructurados	48.406.325	102.412.848	-52,7%
Créditos vencidos	40.120.326	19.646.335	104,2%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(2.659.393.156)	(1.786.223.472)	48,9%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.297.852.823	974.187.304	33,2%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	280.652.320	311.860.640	-10%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito			
Comisiones por cobrar	1.019.723.625	666.163.133	53,1%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	4.463.152	3.571.562	25%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	14.183.346	802.439	1.667,5%
	(21.169.620)	(8.210.470)	157,8%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	10.202.799	41.035.095	-75,1%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	10.202.799	41.035.095	-75,1%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0%
BIENES REALIZABLES	0	0	0%
BIENES DE USO	9.268.534.183	4.780.031.800	93,9%
OTROS ACTIVOS	8.793.937.641	5.046.890.900	74,2%
TOTAL DEL ACTIVO	219.852.513.178	164.096.824.861	34%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

PASIVO Y PATRIMONIO	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	197.277.586.543	146.902.466.182	34,3%
Depósitos a la vista	151.945.378.126	109.093.157.002	39,3%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	107.943.511.528	76.205.490.575	41,6%
Cuentas Corrientes Remuneradas	20.150.622.811	12.634.407.943	59,5%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	42.847.241	32.589.011	31,5%
Depósitos y certificados a la vista	23.808.396.546	20.220.669.473	17,7%
Otras Obligaciones a la Vista	2.534.065.493	1.155.470.012	119,3%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	29.258.363.406	26.109.755.915	12,1%
Depósitos a Plazo	13.352.469.830	10.544.083.253	26,6%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	187.309.688	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 HABITAT	0	0	0%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	124.888.044	161.610.575	-22,7%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	123.318.304	160.042.026	-22,9%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.569.740	1.568.549	0,1%
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	0	0	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	307.719.668	228.649.436	34,6%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	307.267.895	228.314.347	34,6%
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	451.773	335.089	34,8%
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	6.108.050.983	4.236.127.568	44,2%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	203.818.245.238	151.528.853.761	34,5%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	1.621.930.372	1.321.930.372	22,7%
Capital Pagado	1.621.930.372	1.321.930.372	22,7%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	5.032.130.398	3.853.150.939	30,6%
Reservas de capital	1.083.609.377	914.041.278	18,6%
Ajustes al patrimonio	3.816.281.707	2.851.100.572	33,9%
Resultados acumulados	4.408.772.260	3.420.315.080	28,9%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	71.543.826	207.432.859	-65,5%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	16.034.267.940	12.567.971.100	27,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	219.852.513.178	164.096.824.861	34%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	10.279.491.512	7.801.594.555	31,8%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	5.020.694.030	3.783.092.664	32,7%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	2.175.397.376	1.553.879.525	40%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	315.772.555.653	191.016.764.142	65,3%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.283.825.747	970.099.629	32,3%
Cartera Agrícola Acumulada	15.036.026.307	8.640.035.081	74%
Captaciones de Entidades Oficiales	18.610.608.359	6.515.715.552	185,6%
Microcréditos	2.897.444.547	1.883.329.258	53,8%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	2.576.829.538	2.446.166.525	5,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.097.860.017	2.521.898.339	-16,8%
Índice de Solvencia Patrimonial	12,29%	11,15%	10,2%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.755.314.180	4.106.491.994	15,8%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

30 Junio 2016 31 Diciembre 2015 %

ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	67.106.037.756	48.978.708.814	37%
Efectivo	6.525.470.856	2.852.681.773	128,7%
Banco Central de Venezuela	55.763.003.906	42.216.097.174	32,1%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.096	90.167	-0,1%
Bancos y corresponsales del exterior	254.596.861	376.136.167	-32,3%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	4.562.876.037	3.533.708.580	29,1%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(5.047)	-100%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	17.464.347.955	19.109.773.041	-8,6%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	274.312.500	0	0%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	3.427.756.346	5.000.346.561	-31,4%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	6.024.339.303	6.848.718.855	-12%
Inversiones de disponibilidad restringida	103.032.062	82.914.981	24,3%
Inversiones en otros títulos valores	7.635.007.744	7.177.892.644	6,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	116.433.590.132	85.608.576.524	36%
Créditos vigentes	119.114.854.403	87.280.933.007	36,5%
Créditos reestructurados	48.406.325	102.412.848	-52,7%
Créditos vencidos	71.877.308	40.824.088	76,1%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(2.801.547.904)	(1.815.593.419)	54,3%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	1.319.080.657	986.026.273	33,8%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	280.922.134	313.066.651	-10,3%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	1.040.809.012	677.975.370	53,5%
Comisiones por cobrar	4.463.152	3.571.562	25%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	14.183.346	802.439	1.667,5%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(21.296.987)	(9.389.749)	126,8%
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	0	0%
BIENES DE USO	9.268.609.069	4.780.086.287	93,9%
OTROS ACTIVOS	8.794.100.922	5.047.200.839	74,2%
TOTAL DEL ACTIVO	220.385.766.491	164.510.371.778	34%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

PASIVO Y PATRIMONIO	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO			
Depósitos a la vista	197.789.647.774	147.304.461.210	34,3%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	151.945.127.187	109.039.257.908	39,3%
Cuentas Corrientes Remuneradas	107.943.260.589	76.151.591.481	41,7%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	20.150.622.811	12.634.407.943	59,5%
Depósitos y certificados a la vista	42.847.241	32.589.011	31,5%
Otras Obligaciones a la Vista	23.808.396.546	20.220.669.473	17,7%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	2.534.065.493	1.155.470.012	119,3%
Depósitos de Ahorros	0	0	0%
Depósitos a Plazo	29.674.737.049	26.432.814.123	12,3%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	13.434.892.232	10.639.002.205	26,3%
Captaciones del Público Restringidas	187.309.688	0	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	13.516.125	37.916.962	-64,4%
	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			
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	124.888.044	161.610.575	-22,7%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	123.318.304	160.042.026	-22,9%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	1.569.740	1.568.549	0,1%
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	0	0	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR			
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	307.840.762	228.819.648	34,5%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	307.388.989	228.484.559	34,5%
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	451.773	335.089	34,8%
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	6.129.121.971	4.247.509.245	44,3%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	204.351.498.551	151.942.400.678	34,5%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	1.621.930.372	1.321.930.372	22,7%
Capital Pagado	1.621.930.372	1.321.930.372	22,7%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	5.032.130.398	3.853.150.939	30,6%
Reservas de capital	1.083.609.377	914.041.278	18,6%
Ajustes al patrimonio	3.816.281.707	2.851.100.572	33,9%
Resultados acumulados	4.408.772.260	3.420.315.080	28,9%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	71.543.826	207.432.859	-65,5%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	16.034.267.940	12.567.971.100	27,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	220.385.766.491	164.510.371.778	34%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	10.327.236.937	7.801.594.555	32,4%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	5.020.694.030	3.783.092.664	32,7%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	2.175.397.376	1.553.879.525	40%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	315.933.148.888	191.179.255.530	65,3%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.283.825.747	970.099.629	32,3%
Cartera Agrícola Acumulada	15.036.026.307	8.640.035.081	74%
Captaciones de Entidades Oficiales	18.610.608.359	6.515.715.552	185,6%
Microcréditos	2.897.444.547	1.883.329.258	53,8%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	2.576.829.538	2.446.166.525	5,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.097.860.017	2.521.898.339	-16,8%
Índice de Solvencia Patrimonial	12,25%	11,11%	10,3%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.755.314.180	4.106.491.994	15,8%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
INGRESOS FINANCIEROS	14.138.755.812	9.267.023.859	52,6%
Ingresos por disponibilidades	10.040	6.162	62,9%
Ingresos por inversiones en títulos valores	871.619.054	836.864.779	4,2%
Ingresos por cartera de crédito	13.244.655.329	8.419.413.879	57,3%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	4.042.638	5.134.263	-21,3%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	18.428.751	5.604.776	228,8%
GASTOS FINANCIEROS	(4.219.031.592)	(2.737.197.761)	54,1%
Gastos por captaciones del público	(4.101.741.592)	(2.707.821.465)	51,5%
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	(52.339.243)	(7.074.775)	639,8%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(62.277.778)	(20.319.445)	206,5%
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	(2.672.979)	(1.982.076)	34,9%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	9.919.724.220	6.529.826.098	51,9%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	52.128.942	19.904.535	161,9%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(857.796.012)	(686.288.217)	25%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(857.796.012)	(686.257.240)	25%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(30.977)	-100%
MARGEN FINANCIERO NETO	9.114.057.150	5.863.442.416	55,4%
Otros Ingresos Operativos	2.021.815.512	1.118.440.682	80,8%
Otros Gastos Operativos	(621.652.744)	(335.022.658)	85,6%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	10.514.219.918	6.646.860.440	58,2%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(7.961.128.320)	(4.316.471.770)	84,4%
Gastos de personal	(2.008.776.354)	(1.101.295.859)	82,4%
Gastos generales y administrativos	(4.819.954.104)	(2.504.236.007)	92,5%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(1.007.054.639)	(639.266.944)	57,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(125.343.223)	(71.672.960)	74,9%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	2.553.091.598	2.330.388.670	9,6%
Ingresos por bienes realizables	27.803.675	0	0%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	39.660.383	17.192.509	130,7%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(275.614.987)	(142.740.804)	93,1%
MARGEN OPERATIVO NETO	2.344.940.669	2.204.840.375	6,4%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(13.253.457)	(10.490.263)	26,3%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	2.331.687.212	2.194.350.112	6,3%
Impuesto sobre la renta	(733.661.932)	(833.641.781)	-12%
RESULTADO NETO	1.598.025.280	1.360.708.331	17,4%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	159.802.528	272.141.666	-41,3%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	1.438.222.752	1.088.566.665	32,1%
Aporte LOSEP	22.202.276	22.683.923	-2,1%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
INGRESOS FINANCIEROS	14.145.948.905	9.271.909.563	52,6%
Ingresos por disponibilidades	162.616	7.574	2,047%
Ingresos por inversiones en títulos valores	872.577.270	838.576.808	4,1%
Ingresos por cartera de crédito	13.247.812.255	8.421.920.385	57,3%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	6.968.013	5.800.020	20,1%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	18.428.751	5.604.776	228,8%
GASTOS FINANCIEROS	(4.221.623.168)	(2.739.728.047)	54,1%
Gastos por captaciones del público	(4.104.333.168)	(2.710.351.751)	51,4%
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	(52.339.243)	(7.074.775)	639,8%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(62.277.778)	(20.319.445)	206,5%
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	(2.672.979)	(1.982.076)	34,9%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	9.924.325.737	6.532.181.516	51,9%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	52.128.942	19.904.535	161,9%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(952.491.305)	(700.164.368)	36%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(951.793.887)	(700.133.391)	35,9%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(697.418)	(30.977)	2.151,4%
MARGEN FINANCIERO NETO	9.023.963.374	5.851.921.683	54,2%
Otros Ingresos Operativos	2.014.564.998	1.113.529.886	80,9%
Otros Gastos Operativos	(469.210.945)	(317.615.677)	47,7%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 Junio 2016	31 Diciembre 2015	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	10.569.317.427	6.647.835.892	59%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(8.015.279.705)	(4.317.454.221)	85,6%
Gastos de personal	(2.009.178.558)	(1.101.563.974)	82,4%
Gastos generales y administrativos	(4.873.703.285)	(2.504.950.343)	94,6%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(1.007.054.639)	(639.266.944)	57,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(125.343.223)	(71.672.960)	74,9%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	2.554.037.722	2.330.381.671	9,6%
Ingresos por bienes realizables	27.803.675	0	0%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	39.717.805	17.217.601	130,7%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(276.599.423)	(142.741.068)	93,8%
MARGEN OPERATIVO NETO	2.344.959.779	2.204.858.204	6,4%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(13.253.457)	(10.490.263)	26,3%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	2.331.706.322	2.194.367.941	6,3%
Impuesto sobre la renta	(733.681.042)	(833.659.610)	-12%
RESULTADO NETO	1.598.025.280	1.360.708.331	17,4%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	159.802.528	272.141.666	-41,3%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	1.438.222.752	1.088.566.665	32,1%
Aporte LOSEP	22.202.276	22.683.923	-2,1%

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 19 de agosto de 2016

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 2016 y al 31 de diciembre de 2015, 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, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 19 de agosto de 2016, 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 en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación

INFORME DE LOS COMISARIOS

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

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 30 de junio de 2016 y 31 de diciembre de 2015, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 19 de agosto de 2016, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, 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 2016 y 31 de diciembre de 2015, 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.

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 2016, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, de fecha 19 de agosto de 2016, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 100.000, Cartera de Créditos de Bs 2.801.547.904 y Rendimientos por Cobrar de Bs 21.296.987 al 30 de junio de 2016, 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).

También revisamos el Oficio de SUDEBAN del 27 de mayo de 2016 con el cual informan los resultados obtenidos en la visita efectuada al Banco con la finalidad de observar la regularización

INFORME DE LOS COMISARIOS

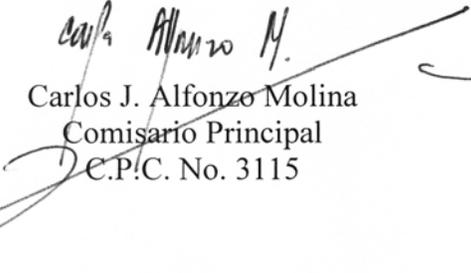
de las debilidades detectadas y verificar el reconocimiento de los ajustes notificados en el Oficio del 27 de enero de 2016.

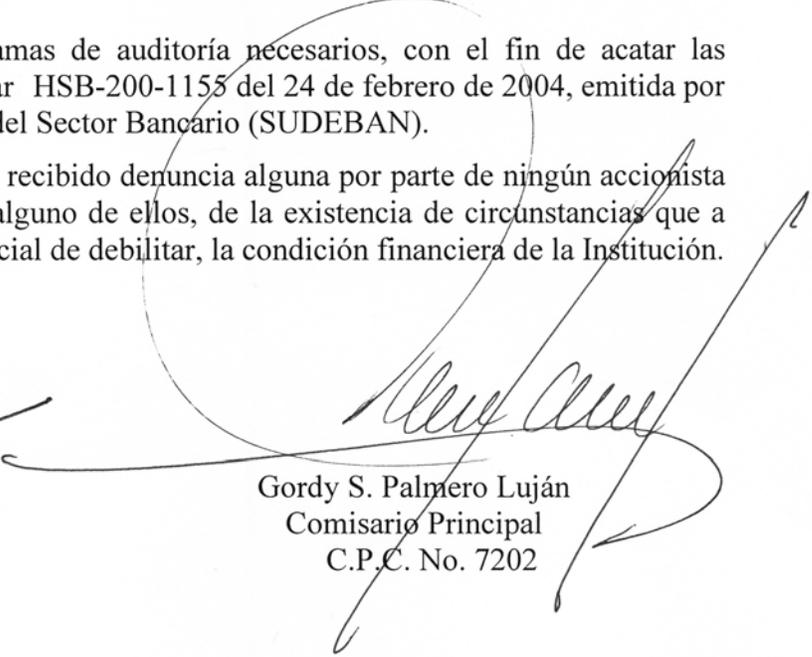
El Banco mantiene un ambiente de control que incluye políticas y procedimientos para la determinación de los riesgos crediticios por cliente y por sector económico. La concentración del riesgo es limitada por el hecho de que los créditos se encuentran en diversos sectores económicos y en gran número de clientes. Al 30 de junio de 2016 el Banco no mantiene concentraciones de riesgo importantes en su cartera de créditos, en cuanto a clientes individuales y grupos de empresas relacionadas entre sí.

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 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



SOLUCIONES FINANCIERAS | PRODUCTOS
JUSTO A SU MEDIDA



Productos Pasivos

Cuenta de Ahorros Tradicional
 Cuenta BNC Ahorros Naranja
 Cuenta Corriente
 Cuenta Corriente Remunerada
 Cuenta en Dólares (Convenio Cambiario N° 20)
 Depósitos a Plazo Fijo

Productos Activos

BNC Auto
 BNC Personal
 BNC Nómina Efectivo
 Pagarés y Préstamos
 Crédito Agropecuario
 Descuentos en Giros
 Microcréditos
 Línea de Crédito
 Créditos al Turismo
 Arrendamiento Financiero
 Factoring

Cartas de Crédito
 Cartas de Crédito de Importación
 Créditos Hipotecarios

Tarjetas

Tarjeta de Débito Maestro
 Tarjetas de Crédito

- Visa y Mastercard Classic
- Visa y Mastercard Gold
- Visa y Mastercard Platinum
- Visa Infinite
- Mastercard Black
- Visa BNC & Eurobuilding
- Visa BNC & La Oriental
- Visa Corporativa
- Visa Cuenta Centralizada Hoteles - CTA
- Visa Cuenta Centralizada Viajes - CTA



ATENCIÓN E INNOVACIÓN | SERVICIOS



TU BANCO dondequiera que estés

Servicios

Fideicomisos
 BNC Nómina
 Fianza Bancaria
 Recolección de Efectivo
 Servicio de Recaudación
 Depósitos Identificados
 Depósitos Electrónicos
 Digitalización de Cheques
 Pago a Proveedores
 BNC Móvil

Canales de Atención al Cliente

Agencias y Taquillas BNC
 Unidad de Atención al Cliente BNC
servicliente@bnc.com.ve
 Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC
defensorbnc@bnc.com.ve

Canales Electrónicos

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

Redes Sociales

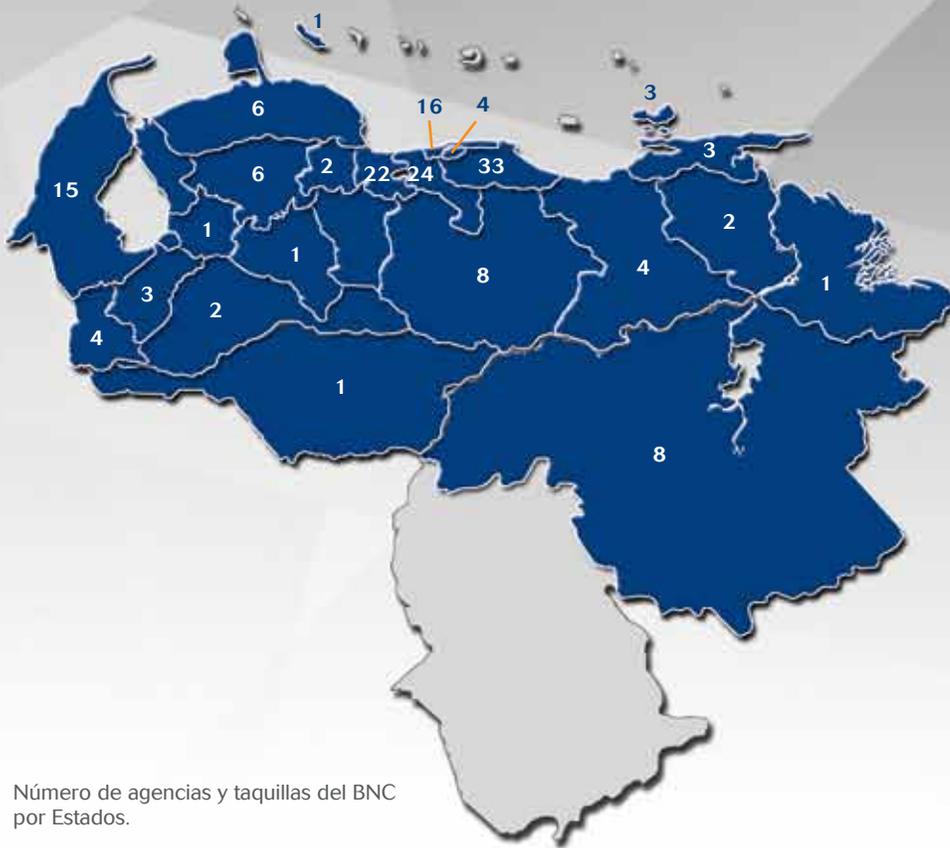
Twitter: **@bnc_corporativo**
 YouTube: **BNC Corporativo**



Banco Nacional de Crédito



CALIDAD DE SERVICIO | AGENCIAS y TAQUILLAS



Número de agencias y taquillas del BNC por Estados.

170
Agencias y Taquillas

1
Sucursal en Curazao

16.470
Puntos de Venta

460
Cajeros Automáticos

SEDES

Principal / Distrito Capital

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

Altamira / Estado Miranda

4ta. Avenida, entre Transversal 3 y Transversal 4, Torre BNC, Urb. Altamira, Municipio Chacao, Caracas, Estado Miranda.
Teléfono: (58 212) 956.7979 - Fax: (58 212) 956.7933

Regional Maracay / Estado Aragua

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

Regional Valencia / Estado Carabobo

Avenida Bolívar Norte con Avenida Camoruco, N° 125-20, Municipio Valencia, Valencia, Estado Carabobo.
Teléfonos: (58 241) 820.2011 / 1999 - Fax: (58 241) 820.2085

Regional Maracaibo / Estado Zulia

Calle 74, entre Avenida 3H y 3Y, Edificio 2000, Municipio Coquivacoa, Maracaibo, Estado Zulia.
Teléfonos: (58 261) 793.4543 / 4630 - Fax: (58 261) 792.5060

Regional Lechería / Estado Anzoátegui

Avenida Principal de Lechería, cruce con Carrera 5, Centro Empresarial Bahía Lido, Planta Baja Lechería, Municipio Diego Bautista Urbaneja, Estado Anzoátegui.
Teléfonos: (58 281) 514. 4081 / 4083 / 4086 / 808.3686

Regional Porlamar - Margarita / Estado Nueva Esparta

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

PRÓXIMAS APERTURAS 2016

Taquilla Centro Italiano Venezolano - Estado Miranda

Taquilla Cementerio Hoyo de la Puerta - Estado Miranda

Clínicas Sanitas La Trinidad - Estado Miranda

Aeropuerto Maiquetía - Estado Vargas

Cabudare - Estado Lara

Agencia San Carlos - Estado Cojedes

Agencia Tucupita - Estado Delta Amacuro



www.bnc.com.ve



@bnc_corporativo



BNC Corporativo