Banco Nacional de Crédito

BNC

Donde diste justo en el Banco

RIF Nº J-30984132-7

MEMORIA 2020

1er Semestre

Colección Privada - Artista: Francisco Bellorín - Obra: Abstracto

Contenido

Pág

4 **1. JUNTA DIRECTIVA**

6 **2. CONVOCATORIA**

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

8 • Administración Interna - Junio de 2020
9 • Principales Aspectos Financieros
11 • Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
11 • Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas
11 • Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
11 • Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
12 • Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
12 • Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
12 • Objetivos Estratégicos
12 • Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
12 • Informe del Auditor Externo
12 • Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
12 • Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
13 • Carga Tributaria
13 • Otros Informes
13 • Agradecimientos
15 • Gobierno Corporativo
16 • Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
17 • Fideicomiso
19 • Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría
21 • Oficios Recibidos de SUDEBAN
22 • Informe del Auditor Interno
23 • Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
24 • Tecnología y Seguridad de la Información
26 • Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
27 • Gestión de Calidad de Servicio
28 • Informes Complementarios
29 • Comentarios de los Estados Financieros

35 **4. INFORMACIÓN FINANCIERA**

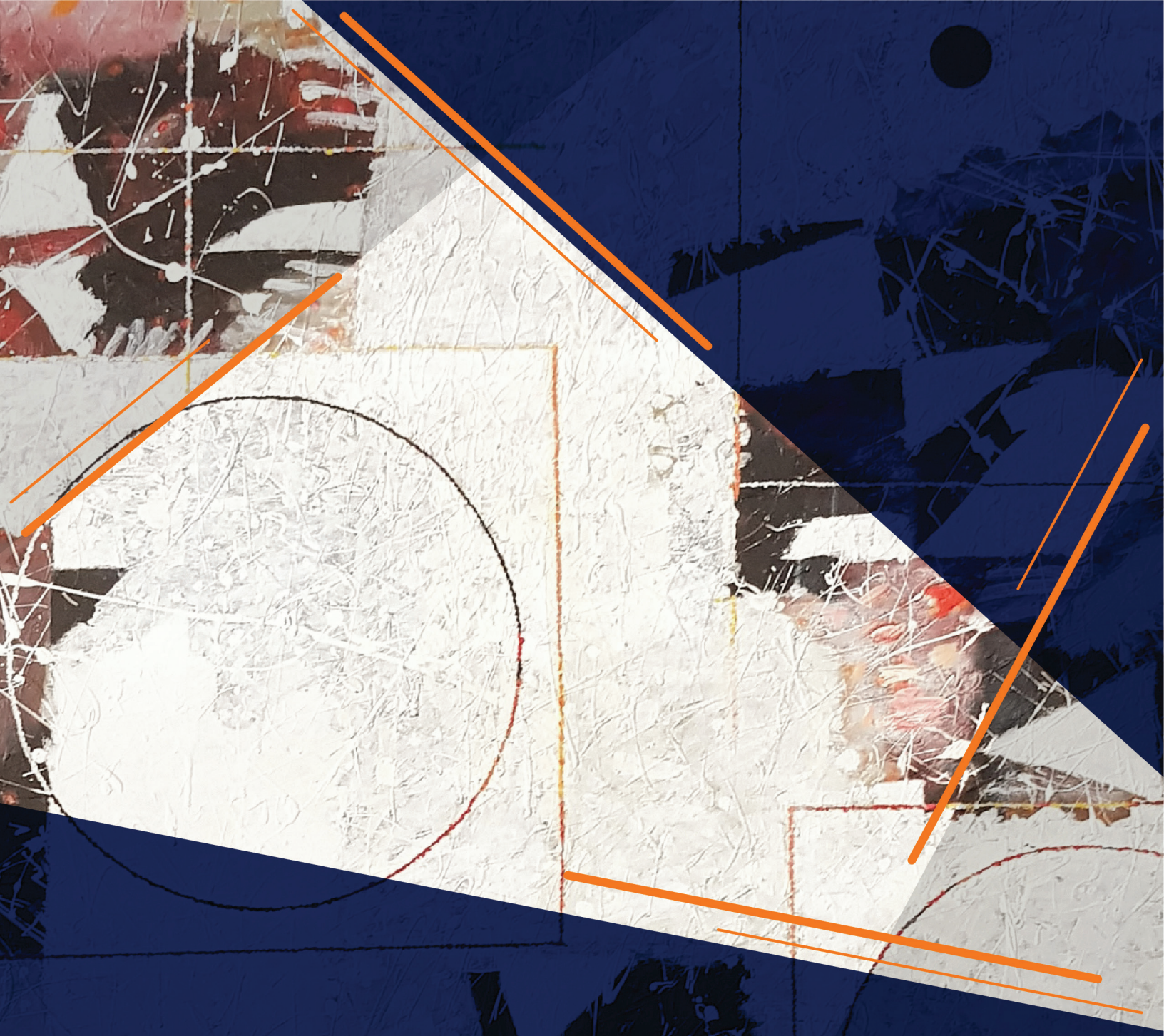
36 • Balance General de Publicación
42 • Estado de Resultados de Publicación
46 • Informe de los Comisarios

53 **5. PRODUCTOS**

55 **6. SERVICIOS**

57 **7. AGENCIAS y TAQUILLAS**

JUNTA DIRECTIVA



Colección Privada - Artista: Manuel Quintana Castillo - Obra: Génesis

DIRECTORES PRINCIPALES

Jorge Luis Nogueroles García
Presidente
Carmen Leonor Filardo Vargas
Anuar Halabi Harb
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Nicolás Alejandro Kozma Solymosy
Luisa Cristina Rodríguez Briceño
Luisa M. Vollmer de Reuter

RESPECTIVOS DIRECTORES SUPLENTES

Andrés Eduardo Yanez Monteverde

Martiza Ripanti Flores
Pedro Jorge Mendoza Rodríguez
Antonio Izsak Hecker
Alvar Nelson Ortiz Cusnier
Juan Guillermo Ugueto Otáñez
José Ramón Rotaeche Jaureguízar

COMISARIOS PRINCIPALES

Carlos J. Alfonzo Molina
Gordy S. Palmero Luján

COMISARIOS SUPLENTES

Gustavo Adolfo Inciarte Tancredi
Gordy Steve Palmero Castillo

REPRESENTANTE JUDICIAL PRINCIPAL

Francisco José Arocha Castillo

REPRESENTANTE JUDICIAL SUPLENTE

Delia Ruiz Singer

AUDITORES EXTERNOS

pwc Pacheco, Apostólico y Asociados

BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal
Domicilio: Caracas / Venezuela
Capital Suscrito y Pagado: Bs. 57.919
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 5.886.775.149.413
Total Patrimonio: Bs. 5.886.775.207.332

CONVOCATORIA

Colección Privada - Artista: Eduardo Agelvis - Obra: Mutante

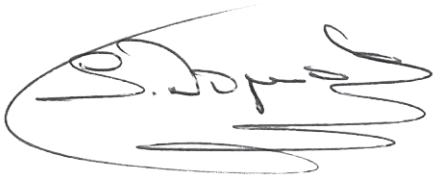
BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal
Capital Suscrito y Pagado: Bs.57.919
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 5.886.775.149.413
Total Patrimonio: Bs. 5.886.775.207.332
Rif. N° J 309841327

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 16 de septiembre de 2020, a las 3:00 de la tarde, en la Sede del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 30 de junio de 2020, 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 Dividendo;
3. Aumento de Capital y la consecuente modificación del Artículo Nº 4 de los Estatutos Sociales;
4. Integración de la Junta Directiva; y
5. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea.

Caracas, 17 de agosto de 2020.



Jorge Luis Nogueroles García
Presidente

Nota: El Informe de la Junta Directiva, y los Informes Complementarios, los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios, el Informe de Auditoría Interna, y las propuestas relativas a Dividendos, Aumento de Capital, Modificación del Artículo Nº 4 de los Estatutos e Integración de la Junta Directiva, estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, a través de la página web del Banco, y en la sede del Banco ubicada en la dirección indicada.

INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA

Colección Privada - Artista: Rodrigo Machado Iturbe - Obra: Estructura Opticinética

Administración Interna - Junio de 2020

Comité Ejecutivo

Jorge Luis Nogueroles García
Presidente
Frank Rafael Pérez Millán
Luis Edgardo Escalante
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Leonardo José Moreno González
Francisco José Arocha Castillo
María Adelaida Sierra Gómez
Rosa María Cortez Osorio
Katiuska Lucila del Villar Araujo
Yully Yuderky Osorio Galvis
*Delia Lucía Ruiz Singer**

(*) Invitada Permanente

Comité de Auditoría

*Nicolás Alejandro Kozma Solymosy**
*Jorge Luis Nogueroles García***
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
José Ramón Rotaeche Jaureguízar
*Katiuska Lucila del Villar Araujo****
*Delia Lucía Ruiz Singer*****

** Presidente del Comité*
*** Sólo con Derecho a Voz*
**** Coordinador*
***** Invitada Permanente*

Comité de Administración Integral de Riesgos

Jorge Luis Nogueroles García
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Maritza Ripanti Flores
José Ramón Rotaeche Jaureguízar
*Rafael Enrique Sandoval Moya**
Katiuska Lucila del Villar Araujo
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Frank Rafael Pérez Millán
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Luis Edgardo Escalante
Jesús Antonio González Frasser
Leonardo José Moreno González
Francisco José Arocha Castillo
Yully Yuderky Osorio Galvis
Carmen Judyth Romero López
Delia Lucía Ruiz Singer

** Coordinador*

Comité de Compensación Salarial

Jorge Luis Nogueroles García
Pedro Jorge Mendoza Rodríguez
Nelson Alvar Ortiz Cusnier
Luisa Cristina Rodríguez Briceño
*Rosa María Cortez Osorio**

** Coordinadora*

Comité de Tecnología

Jorge Luis Nogueroles García
Maritza Ripanti Flores
Andrés Eduardo Yanez Monteverde
Juan Guillermo Ugueto Otáñez
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Frank Rafael Pérez Millán
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Rafael Enrique Sandoval Moya
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo José Moreno González
Katiuska Lucila del Villar Araujo
Yully Yuderky Osorio Galvis
Francisco Enrique Castro López
Diomedes Rafael Urbaneja Rivera
José Alexander Díaz Cacique
*Robinson José Mayo Villegas**
Pedro Enmanuel Hernández Hernández
Julián Andrés Esteves Lorenzo
Ysidro Márquez
Delia Lucía Ruiz Singer

** Coordinador*

Comité de Crédito

Jorge Luis Nogueroles García
José Ramón Rotaeche Jaureguízar
Nicolás Alejandro Kozma Solymosy
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra
Anuar Halabi Harb
*Frank Rafael Pérez Millán **
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Francisco José Arocha Castillo
Rafael Enrique Sandoval Moya
Delia Lucía Ruiz Singer
Francisco José Arocha Castillo

** Coordinador*

Comité de Fideicomiso

Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luisa M. Vollmer de Reuter
Andrés Eduardo Yanez Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Jesús Antonio González Frasser
Francisco José Arocha Castillo
Yully Yuderky Osorio Galvis
Rafael Enrique Sandoval Moya
*Eliseo Antonio Batista Pinto**
Delia Lucía Ruiz Singer

** Coordinador*

Comité de Activos y Pasivos

Jorge Luis Nogueroles García
Carmen Leonor Filardo Vargas
Luisa M. Vollmer de Reuter
Antonio Izsak Hecker
Andrés Eduardo Yanez Monteverde
Frank Rafael Pérez Millán
Soraya Josefina Ríos Regalado
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Luis Edgardo Escalante
Leonardo José Moreno González
Francisco José Arocha Castillo
María Adelaida Sierra Gómez
Carmen Judyth Romero López
Rafael Enrique Sandoval Moya
*Yully Yuderky Osorio Galvis**
*Delia Lucía Ruiz Singer ***

** Coordinadora*
*** Invitada Permanente*

Principales Aspectos Financieros

Consolidado con Sucursales en el Exterior (Expresados en Miles de Bs.)	1er. Sem. 2020	2019	2018	2017	2016
Balance General					
Activo Total	**24.946.005.335**	**4.915.176.364**	**62.216.019**	**44.112**	**4.605**
Disponibilidades	17.194.990.315	2.901.981.047	29.519.878	25.666	1.458
Inversiones en Títulos Valores Neta	1.635.605.353	711.979.501	9.415.477	725	371
Cartera de Crédito Neta	4.507.311.042	880.651.373	20.704.422	15.922	2.489
Captaciones del Público	**16.713.319.455**	**3.100.538.878**	**43.250.335**	**40.753**	**4.223**
Depósitos a la Vista	11.656.079.008	1.844.076.451	21.512.798	35.166	3.339
Depósitos de Ahorro	4.294.879.204	1.211.755.656	17.939.439	5.152	745
Depósitos a Plazo	692.661.702	22.318.493	3.523.616	224	91
Patrimonio Total	**5.886.775.207**	**1.173.534.450**	**13.454.629**	**1.726**	**248**
Estado de Resultados					
Ingresos Financieros	758.616.952	179.340.671	1.949.140	1.786	263
Gastos Financieros	(155.943.958)	(26.667.548)	(120.053)	206	59
Margen Financiero Bruto	602.672.994	152.673.123	1.829.087	1.580	204
Margen de Intermediación Financiera	1.033.550.738	262.482.526	2.024.030	1.730	217
Gastos de Transformación	(684.630.580)	(169.230.027)	(1.350.755)	863	144
Resultado Neto	301.256.170	57.822.454	2.473.498	391	49
Indicadores Financieros (%)					
Patrimonio					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	27,80	30,33	26,81	11,24	10,24
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa) (*)	279,84	267,46	218,10	1538,07	652,24
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos (*)					
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,91	2,09	2,03	1,85	2,09
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0,00	0,03	0,00	0,00	0,06
Liquidez (*)					
Disponibilidades / Captaciones del Público	116,25	138,54	111,03	62,98	34,50
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	118,97	138,55	111,84	63,60	39,09
Gestión Administrativa (*)					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	33,32	45,14	37,26	13,96	11,56
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	92,98	124,45	93,44	45,19	48,91
Rentabilidad (*)					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	5,08	7,70	35,45	3,67	2,53
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	18,42	25,58	168,68	67,07	37,87
Otros Datos (Unidades)					
Valor en Libros por Acción (Bs.)	1.016,38	202,62	3,46	0,0005143	0,0001002
Número de Acciones en Circulación (Miles)	5.791.930	5.791.930	3.891.930	3.031.930	2.471.930
Número de Empleados	1.938	2.216	2.459	2.876	3.113
Número de Agencias y Taquillas	155	161	182	181	173
Número de Clientes	2.271.743	2.244.919	2.115.096	1.804.693	1.547.262

(*) Operaciones en Venezuela

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta para su consideración, el Informe de Gestión correspondiente al primer semestre de 2020, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las leyes y las normas emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Pacheco, Apostólico y Asociados, miembros de PriceWaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

En el primer semestre de 2020 la economía venezolana se contrajo 20,70% respecto al mismo periodo del año anterior, según estimados de la firma especializada LatinFocus. La caída económica que se venía desacelerando desde una contracción de 28,2% en el cuarto trimestre del 2019 a 19,9% el primer trimestre de este año, revirtió esta tendencia impactada por eventos como la aparición del virus SARS-CoV-2 y la escasez de la gasolina, registrando una disminución de 21,5% para el segundo trimestre. No hay cifras oficiales de actividad económica para 2020 publicadas por el Banco Central de Venezuela (BCV). La producción de PDVSA reportada a la OPEP, declinó en 19,32% en el primer semestre de 2020, manteniendo la relación cercana entre el petróleo y la actividad económica. El precio del petróleo crudo "Merey" venezolano, disminuyó en promedio durante el semestre en 48,8%, ubicándose en 26,61 USD por barril, un elevado impacto que se contabilizó en las exportaciones junto a la caída en la producción.

El crecimiento de la liquidez monetaria se desaceleró en 40,8% respecto al semestre anterior, un aumento de 243,4% frente a 410,9% del segundo semestre de 2019. La causa fundamental de su reducción continúa siendo un menor financiamiento del gasto público con el BCV. Una reducción de 36% en el crecimiento de la base monetaria es la evidencia del menor financiamiento al gasto público, de 378,9% en el segundo semestre de 2019, a 242,5% en el primer semestre de 2020.

En abril, los coeficientes de encaje legal, que representan el porcentaje de las captaciones que los bancos deben mantener inmovilizadas en el BCV, se unificaron a la tasa de 93%, siendo sus valores anteriores 57% de encaje legal ordinario y 100% de encaje legal marginal. En forma agregada significó que por ocho semanas del segundo trimestre desaparecieron los déficits de reservas bancarias en la banca universal y comercial, en comparación con el primer trimestre donde se registró un máximo de déficit de reservas bancarias de 19,2 billones de bolívares. El crecimiento de 243,4% de la liquidez monetaria no estuvo equilibrado, porque la emisión de billetes solo creció en 63,5% y de los depósitos en 257,8%. Los billetes en circulación al cierre del semestre redujeron su importancia al 3,5% de la liquidez monetaria, respecto al 7,4% del segundo semestre de 2019.

La inflación acumulada hasta mayo de 2020 según lo publicado por el BCV fue de 295,9%, un ritmo mucho más acelerado que el crecimiento monetario de 171,8% en el mismo periodo de cinco meses.

A continuación, se mencionan algunas cifras correspondientes al semestre finalizado el 30 de junio de 2020, en primer lugar, para la banca universal y comercial, y por último respecto al Banco Nacional de Crédito; en ambos casos, consolidadas con sus sucursales en el exterior.

Las captaciones del público de la banca universal y comercial aumentaron en 278% (Bs. 218,7 billones), para finalizar en Bs. 297,4 billones, un incremento superior a la variación de la liquidez monetaria; sin embargo, al excluir de las captaciones el monto correspondiente a cuentas "Convenio Cambiario No. 20" y cuentas de libre convertibilidad, el crecimiento se reduce a 243%, un crecimiento similar al de la liquidez monetaria.

Se registró un incremento en la participación de las captaciones en divisas por Convenio Cambiario No. 20 y de libre convertibilidad, de 41,9% en el segundo semestre de 2019 a 47,2% en el primer semestre de 2020. En las mesas de cambio, el dólar se ajustó en 338% y el euro en 340%; por otra parte, en las intervenciones cambiarias realizadas por el BCV el euro se incrementó en 342%.

El incremento de los activos de la banca universal y comercial fue de 306% (Bs. 865,42 billones) en el semestre, para finalizar con un saldo de Bs. 1.147,9 billones.

El peso de las inversiones en títulos valores dentro del activo total se incrementó de 67,7% a 72,1%, con una caída de participación de las disponibilidades de 22,5% a 19,1%; el peso de otros activos se redujo de 4,5% a 4,2%. Por su parte, la participación de la cartera de créditos disminuyó de 3,8% a 3,1%.

En el semestre, se redujo la brecha entre el desempeño del crédito y el crecimiento monetario, debido al moderado alivio en el encaje legal. Como consecuencia, mejoró el mercado interbancario, donde los bancos se prestan unos a otros por el plazo de un día. Con el encaje legal marginal de 100% no era posible un funcionamiento normal del mercado; a partir de abril, con la tasa del 93%, se liberaron recursos. El mercado interbancario acumulado creció 702% en el semestre, a Bs. 138,6 billones, y el promedio de la tasa de intereses interbancaria se elevó a 171,6% en el semestre, de 158,6% del semestre anterior.

Los créditos brutos se expandieron en 228% (Bs. 25,4 billones), para finalizar en Bs. 36,5 billones, ligeramente inferior al crecimiento de las captaciones de 278%; por tanto, el deterioro de la intermediación crediticia se desaceleró: en el primer semestre de 2020 descendió en 13,9%, respecto al segundo semestre de 2019, que se redujo en 23,3%. La intermediación crediticia de la banca universal y comercial pasó de 13,7% al 11,8%.

El sistema bancario mostró una morosidad de 6,96% en el semestre, un aumento de 2,51 puntos porcentuales con respecto a diciembre de 2019, con un nivel de cobertura para la cartera inmovilizada de 54,53%.

El patrimonio de la banca universal y comercial creció 335%, a Bs. 240,2 billones, con respecto a diciembre de 2019, permitiendo la sostenibilidad del crecimiento del activo.

El resultado neto aumentó en 165% respecto a diciembre de 2019, donde el margen de intermediación financiera se elevó en 214%, con una mayor contribución por parte de los otros ingresos operativos que crecieron en 255% y representaron el 209% de los ingresos financieros. El ROA (Rendimiento sobre Activo) fue de 0,86% y el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) alcanzó 4,14%.

Frente al inédito entorno, el Banco Nacional de Crédito presentó resultados favorables en el semestre, ubicándose en el quinto lugar del ranking de bancos privados del país, con un activo de Bs. 24.946.005 millones, un crecimiento de 408% con respecto a

diciembre de 2019, y una cuota de mercado equivalente al 2,17% en activos de la banca universal y comercial.

La cartera de crédito bruta al cierre del semestre se ubicó en Bs. 4.850.857 millones, con una participación de mercado de 13,28%, un crecimiento de 410% respecto a diciembre de 2019. De este total, las operaciones en Venezuela alcanzaron los Bs. 2.484.583 millones, registrando un índice de morosidad de cartera de 0,002% y una cobertura para inmovilizaciones del 123.430%.

El crecimiento de las captaciones fue de 439% (Bs. 13.612.781 millones) con respecto a diciembre de 2019, para finalizar con un saldo de Bs. 16.713.319 millones, y una participación de mercado de 5,62%.

La composición de los depósitos presentó cambios significativos, los depósitos a la vista incrementaron su participación a 69,7% en el semestre, 10,3 puntos más que en diciembre de 2019 cuando alcanzaban el 59,5% del total de las captaciones. Los que redujeron su participación en la composición de depósitos, fueron los depósitos de ahorros de 39,1% a 25,7% y otras obligaciones a la vista de 0,7% a 0,4% para las mismas fechas. Los depósitos a plazo incrementaron su peso en los depósitos en el semestre de 0,7% a 4,1%.

El patrimonio del Banco creció 402%, un incremento de Bs. 4.713.241 millones respecto a diciembre de 2019, para ubicarse en Bs. 5.886.775 millones en junio de 2020, reflejando los resultados favorables. El mayor aumento fue en las disponibilidades con 493% respecto a diciembre de 2019. Debido al crecimiento de los créditos brutos de 410% en el semestre, la intermediación crediticia del Banco fue de 27,0%, ocho puntos por encima de la registrada por la banca privada, una brecha mayor respecto a diciembre de 2019 cuando la intermediación de BNC fue de 28,4%, con cinco puntos por encima del promedio de la banca privada.

En el semestre el resultado neto alcanzó Bs. 301.256 millones, un crecimiento de 421% con respecto al segundo semestre de 2019. El margen financiero bruto se incrementó en 295% y otros ingresos operativos aumentaron en 275%. El ROA (Rendimiento sobre Activo) alcanzó el 4,62% y el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) de 18,67%.

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

Durante el primer semestre de 2020, el Banco se mantuvo enfocado en consolidar sus estándares en la administración y gestión de riesgos, adecuándolos al entorno de "nueva normalidad", que ha complicado aún más el ambiente socioeconómico, y de alguna manera potenciado las restricciones tanto comerciales como legales sobre la operatividad diaria, así como los niveles de volatilidad e incertidumbre que debe afrontar la Institución; ello, con el fin de proteger y generar valor a los accionistas, así como a sus clientes, empleados y relacionados.

En este contexto, la identificación, monitoreo y evaluación permanente de los riesgos, y particularmente del riesgo de crédito, constituyen elementos básicos de la gestión, críticos dentro de la estrategia del Banco. Bajo estas condiciones, los estándares para la evaluación y otorgamiento de créditos son actualizados día a día, vinculándose estrictamente a la capacidad de pago del prestatario para cumplir con las obligaciones financieras asumidas en los plazos establecidos, así como exigiendo las garantías adecuadas en cada caso.

La actividad crediticia durante el periodo, continuó condicionada por las restricciones que impone la política de encaje establecida por el Banco Central de Venezuela, generando un crecimiento del crédito a un ritmo que osciló alrededor de la variación experimentada por el tipo de cambio oficial. A partir de noviembre 2019, y de manera conjunta, BCV y SUDEBAN establecieron la obligatoriedad de otorgar préstamos comerciales bajo la figura de Unidad de Valor de Crédito Comercial (UVCC), esquema que permite ajustar el valor del crédito a las fluctuaciones del tipo de cambio oficial.

Ante las limitaciones para crecer, debidas a la obligatoriedad de encajar el 93% de los nuevos recursos captados del público, los fondos disponibles fueron dirigidos hacia operaciones de corto plazo, fundamentalmente el financiamiento de la producción y comercialización de alimentos.

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

Atendiendo a lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, ("Ley de Instituciones del Sector Bancario"), se reportó a la Junta Directiva el detalle de las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales en Venezuela cuyos montos, de forma individual, excedieron el 5% del patrimonio de la Institución. Así, durante el semestre, la Junta Directiva consideró, aprobó y ratificó dieciséis (16) operaciones que excedieron tal límite.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución Nº 063.11 de SUDEBAN, de la página 45 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.

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

La cartera de crédito bruta consolidada cerró el semestre terminado el 30 de junio 2020 en Bs. 4.850.856 millones, registrando un crecimiento equivalente al 410,4% con respecto al semestre anterior, crecimiento ligeramente superior al registrado por el tipo de cambio oficial durante el período de alrededor del 341,1%, pero por debajo del 870,4% registrado durante el segundo semestre 2019. Las limitaciones al crecimiento derivadas del encaje marginal de 93%, continúan siendo la principal causa de este comportamiento.

Sorteando las barreras impuestas al crecimiento del crédito, BNC mantuvo su esfuerzo dirigido a la atención de sectores prioritarios: la producción y comercialización de alimentos y la actividad agrícola; de esta forma, la Institución logró escalar una posición alcanzando el sexto lugar del sistema bancario privado, con una participación del mercado de 7,54% (operaciones en Venezuela).

A continuación la composición de la cartera de crédito bruta al cierre de junio 2020 distribuida por actividad económica:

Cartera de Crédito por Actividad Económica Consolidado con Sucursales del Exterior (Expresados en Miles de Bs.)

Clasificación	Jun-2020	% Concentración
Agropecuaria, pesquera y forestal	1.752.894.792	36,1%
Servicios comunales, sociales y personales	1.081.848.216	22,3%
Industria manufacturera	812.384.542	16,7%
Comercio al mayor y detal, restaurantes y hoteles	687.380.753	14,2%
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresas	341.114.279	7,0%
Construcción	102.911.342	2,1%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	72.322.604	1,5%
Explotación de minas e hidrocarburos	-	0,0%
Electricidad, gas y agua	-	0,0%
TOTAL GENERAL	4.850.856.528	100,0%

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 27 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el primer semestre de 2020.

Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

Distribución de Agencias y Taquillas del Banco, además de las unidades de Cajeros Automáticos (ATMs).

Distribución de Agencias, Taquillas y de Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2020

Agencias y Taquillas		Cajeros Automáticos	
Región	Cantidad	Región	Cantidad
Capital	47	Capital	112
Aragua	26	Central	93
Carabobo	19	Zulia - Falcón	35
Occidente	21	Centro Occidente	25
Centro Occidente	12	Guayana	21
Guayana	11	Andina	11
Los Andes	6	Oriente	18
Oriente	8	Insular	5
Insular	3	Llanos	12
Total	153	Total	332
Dirección General	1		
Sucursal Curazao	1		

Para mayor información sobre la ubicación de las Agencias y Taquillas ingrese a BNCNET (**www.bnc.com.ve**), sección Agencias. La página 71 incluye el detalle de las Sedes, Agencias y Taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

En el semestre, los objetivos del Banco están estrechamente vinculados a su capacidad de adaptación y creatividad en la forma de prestar servicios de calidad a sus clientes y usuarios. BNC, orientado a rentabilizar y fidelizar la relación con sus clientes, en un entorno económico complejo, afectado por la inflación y, durante el segundo trimestre del año, por el estado de emergencia sanitaria por el COVID-19, se mantiene en la búsqueda de nuevas alternativas de negocio, a través de fortalecer, ampliar y consolidar el portafolio de productos y servicios en función de las necesidades y condiciones específicas del mercado. La actualización de la plataforma tecnológica, y las oportunidades derivadas del nuevo régimen cambiario y las operaciones de intervención bajo las instrucciones del BCV, le han permitido al Banco adaptarse a la nueva realidad y desarrollar opciones para intermediar, en apoyo de las actividades y negocios de sus clientes.

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

Al cierre del primer semestre de 2020, el coeficiente de adecuación de capital del BNC alcanzó 71,48%, que es el resultado del patrimonio computable sobre los activos y operaciones contingentes ponderados con base a riesgos, mientras que el índice de adecuación de patrimonio contable se ubicó en 27,80% (relación entre el patrimonio más la gestión operativa sobre los activos).

Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 30 de junio de 2020. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Pacheco, Apostólico y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho periodo.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Durante el semestre, la evolución de los indicadores financieros del Banco fue favorable. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 4,62%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 18,67%. En cuanto a la gestión administrativa, los gastos operativos y de personal representaron el 86% de los ingresos financieros. La liquidez inmediata al cierre del ejercicio fue de 102,882%, y al incorporar las inversiones en títulos valores, en 102,884%. Respecto a la solvencia, en operaciones en Venezuela, la provisión para la cartera de créditos sobre la cartera de créditos bruta cerró en 2,91%; el índice de cartera de créditos inmovilizada sobre la cartera de créditos bruta se ubicó en 0,002%.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo Nº 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 30 de esta Memoria, el Informe de Auditoría Interna, relativo al funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno, la adecuación por parte del Banco de un Sistema Integral de Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales, y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes.

Pagos de contribuciones fiscales y parafiscales realizados durante el semestre

Carga Tributaria para el 1er. Semestre 2020

Detalle de Aportes (Expresado en Miles de Bs.)

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	1.172.383
FONACIT (LOCTI)	2.411.450
FONA (LDD)	3.763.227
LEY DEL DEPORTE	2.610.980
SUDEBAN	22.152.918
SAFONAC (LEY DE COMUNAS)	3.884.845
FONDO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS	8.540.248
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE VALORES	0
IMPUESTOS MUNICIPALES POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS	31.574.972
IMPUESTOS MUNICIPALES POR PUBLICIDAD E INMUEBLES	267.623
IMPUESTO A LAS GRANDES TRANSACCIONES	17.928.656
TOTAL APORTES (1)	**94.307.304**
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	336.369.420
% de Aportes sobre Resultado Bruto antes de Imp. y Contrib.	**28%**
MÁS:	
GASTO DE I.S.L.R. CORRIENTE, IMPUESTO DIFERIDO ACTIVO E IMPUESTO A LOS GRANDES PATRIMONIO	35.113.250
TOTAL CONTRIBUCIONES APORTES MÁS GASTO DE IMPUESTO CORRIENTE ESTIMADO =(1)+(2)	**129.420.554**
% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto antes de Impuestos y Contribuciones	**38%**

Otros Informes

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

Entre ellos se encuentran los informes de Auditoría Interna, que incluyen la opinión del Auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de Legitimación de Capitales, Administración Integral de Riesgos, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Defensor del Cliente y del Usuario BNC, Unidad de Fideicomisos, Gestión de Negocios y Cartera de Crédito, 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

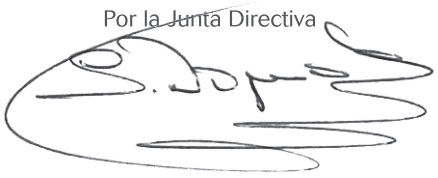
En este semestre, la tarea más exigente ha sido mantener la continuidad operativa y tecnológica del Banco, ante las circunstancias extremas resultantes de la pandemia del COVID-19, poniendo en funcionamiento una estructura ágil y adaptable, que ha permitido atender debidamente a los clientes y proteger la seguridad de su personal. Ha sido un semestre atípico en el que los elementos más destacados han sido el teletrabajo, el cambio de modelo económico y operativo del Banco, dando prioridad a las operaciones por vía electrónica y a las transacciones en divisas, o en moneda nacional vinculada al tipo de cambio. Todo ello ha determinado cambios estructurales en la operatividad del Banco y un esfuerzo significativo de tecnología. Los resultados han sido positivos, y ello obliga a la administración del BNC a continuar trabajando por un objetivo común: rentabilidad y compromiso, apoyando a los sectores productivos y respondiendo con solidaridad a las necesidades del entorno inmediato, y al cumplimiento de la Ley.

La Junta Directiva del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, continúa dando prioridad a la protección de los legítimos intereses de sus accionistas, sus ejecutivos y empleados en la difícil tarea de ayudar a generar una calidad de vida satisfactoria en circunstancias inéditas. Este objetivo le ha permitido al BNC desarrollar una organización responsable, con fuertes valores éticos, capaz de innovación y de amoldarse constantemente en un contexto de retos e incertidumbre.

Es justo expresar el especial reconocimiento de la Presidencia y la Junta Directiva a un grupo significativo de personas quienes, a pesar de las dificultades, demostraron un nivel excepcional de responsabilidad y compromiso con el BNC durante la contingencia, y continuaron atendiendo sus obligaciones y cubriendo las posiciones o funciones de otros, con la mayor diligencia, y más allá de los requerimientos normales. A todos, muchas gracias.

También agradecemos a los accionistas que siempre nos han apoyan con su confianza; a la destacada clientela del BNC, por honrarnos con su fidelidad; a los corresponsales nacionales y extranjeros; y muy especialmente al equipo que diariamente participa en la ardua gestión que se les ha encomendado, y que ha sido factor clave del éxito del BNC.

Por la Junta Directiva



Jorge Luis Nogueroles García
Presidente

GOBIERNO CORPORATIVO

Colección Privada - Artista: J. Gregory Sánchez - Obra: Ávila

Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, se afianza en el ejercicio y cumplimiento de la normativa nacional y en las mejores prácticas y estándares internacionales. Con ese propósito adecúa su funcionamiento al entorno local, mediante la identificación de las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios, ofreciendo respuestas basadas en el fortalecimiento de sus procesos, tecnología de avanzada y cultura de mitigación de riesgos, logrando una intermediación financiera eficiente, fundamentada en prácticas profesionales, éticas y transparentes.

El Banco realiza constantes esfuerzos dirigidos a fortalecer su estructura de Gobierno Corporativo, asignando deberes, derechos, responsabilidades y funciones a la Junta Directiva, alta gerencia, los accionistas y otros agentes económicos vinculados con la organización, generando una sinergia positiva entre ellos, que se traduzca en generar confianza e impulsar el éxito atendiendo a los principios definidos en los Valores y Código de Ética del BNC.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Cartera de Crédito

En lo relativo al cumplimiento de las carteras dirigidas a los sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional, a inicios del semestre fueron derogadas las normativas legales y contables relacionadas con las Carteras de Crédito Dirigidas: Agrícola, Turismo, Hipotecaria y Manufactura, eliminándose en consecuencia, los porcentajes de cumplimiento para esas carteras que, hasta el mes de febrero 2020, eran de carácter obligatorio para la banca.

En paralelo, en el mes de marzo 2020 mediante Decreto Constituyente se crea la Cartera Única Productiva Nacional, conformada por los financiamientos de los sectores antes citados, agroalimentarios, manufacturero, turístico e hipotecario, y se incorpora el sector salud, todo con el fin de promover y fortalecer la producción y comercialización de bienes y servicios en el país, creándose además el Comité Rector de la Cartera Única Productiva Nacional, ente encargado de determinar las prioridades, destino y beneficiarios de los financiamientos. A partir del mes de marzo 2020 y hasta la fecha, la prioridad ha sido al sector agroalimentario.

Bajo este nuevo esquema, los financiamientos asociados son expresados en Unidad de Valor de Crédito Productivo (UVCP). Se establecerá, mediante Resolución del Comité Rector, un nuevo porcentaje de cumplimiento obligatorio que será equivalente como mínimo, a un diez por ciento (10%) y un máximo de veinticinco por ciento (25%) de la cartera bruta y de conformidad con los cierres contables de la banca. A la fecha, los porcentajes específicos por actividad aún no han sido establecidos.

Fideicomiso

Activos de los Fideicomisos

Los Activos de Fideicomiso se ubicaron en Bs. 76.277 millones, lo que representa un incremento del 418,17% con respecto al cierre del semestre anterior. Están distribuidos según el tipo de clientes, 58,09% personas jurídicas; 41,88% administración pública, estadales, municipales y del Distrito Capital; y 0,02% personas naturales; y, de acuerdo al tipo de fideicomiso, 80,97% de garantía de prestaciones sociales; 18,97% de administración y 0,06% de inversión.

Activo de los Fideicomisos al 30 de junio de 2020 (Expresado en Miles de Bs.)

Tipo de Fideicomiso	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Administración	0	2	14.470.507	0,03%	14.470.508	18,97%
Inversión	3.167	43.177	1	0%	46.346	0,06%
Prestaciones Sociales	13.926	44.269.558	17.476.614	0%	61.760.097	80,97%
Total	**17.093**	**44.312.737**	**31.947.122**	**0%**	**76.276.952**	
%	0,02%	58,09%	41,88%	0%		

Patrimonio

Al cierre del semestre, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 63.763 millones, un incremento del 387,71% con respecto al segundo semestre 2019. Están discriminados en, 58,09% personas jurídicas; 41,89% de administración pública estadales, municipales y del Distrito Capital; 0,02% por personas naturales y un 0,0000001% entes descentralizados y otros organismos con régimen especial; y, con respecto al tipo de fideicomiso, 78,72% de garantía de prestaciones sociales; 21,22% de administración y 0,06% de inversión.

Distribución del Patrimonio Asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2020 (Expresado en Miles de Bs.)

Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Inversión	3.056	38.106	0	1	0	**41.162**	0,06%
Garantía	0	0	0	0	0	**0**	0,00%
Administración	0	1	0	13.528.742	0,03	**13.528.743**	21,22%
Indemnización Laborales	11.196	37.001.423	0	13.180.742	0	**50.193.152**	78,72%
Total	**14.252**	**37.039.529**	**0**	**26.709.276**	**0,03**	**63.763.058**	**0%**
%	0,02%	58,09%	0,00%	41,89%	0,0000001%		100%

Al 30 de junio de 2020, el patrimonio de los fideicomisos representa el 1,08% del patrimonio del Banco, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución Nº 083.12, de SUDEBAN, que establece los límites máximos para fondos fiduciarios.

Ingresos

Los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron Bs. 657.144 millones, lo que significa un incremento del 1.339,39% con respecto al semestre anterior.

Del total de los ingresos obtenidos, el 69,58% corresponde a comisiones por administración y el 30,42%, a los desembolsos efectuados, conforme a los términos de los contratos de fideicomiso, suscritos acorde a los modelos de documentos autorizados por SUDEBAN.

Los ingresos de acuerdo al tipo de fideicomiso, quedaron discriminados en, 60,54% fideicomisos de garantía de prestaciones sociales; 39,44% por fideicomisos de administración y 0,03% en fideicomisos de inversión.

Fideicomiso

Composición de la Cartera de Inversiones

Al cierre del semestre, el total de la cartera de inversiones de Fideicomiso, se ubicó en Bs. 28.040 millones, un incremento del 420,61% con respecto al cierre del segundo semestre de 2019, distribuidos así:

Composición de la Cartera de Inversiones
(Expresado en Miles de Bs.)

TIPO DE TÍTULO	MONTO AL	%
Papeles Comerciales	18.297.541	65,26%
Certificados Nominativos	7.873.699	28,08%
Títulos de Participación	1.494.655	5,33%
Obligaciones Emitidas por Empresas no Financieras	349.248	1,25%
Vebono	24.404	0,09%
Títulos de Interés Fijo	83	0,0003%
Obligaciones Diversas	2	0,00001%
Totales	**28.039.632**	**100,00%**

El Comité de Fideicomiso se reunió mensualmente como lo requieren las normas, y todas las inversiones fueron debidamente autorizadas.

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

El primer semestre 2020 transcurrió en un escenario atípico, por lo que en BNC se establecieron medidas y canales para permitir un riguroso seguimiento a los procesos de atención a reclamos y quejas y así, continuar brindando a los clientes un servicio de calidad en la resolución oportuna de sus planteamientos.

En tal sentido y debido a que la Defensoría atiende el 100% de los casos que la Unidad de Atención al Cliente determine No Procedente, en parte de este periodo, el Defensor gestionó a distancia el seguimiento y cierre de los reclamos cuyo dictamen había sido negativo para los clientes reclamantes. Se recibió un total de 1.103 casos por un monto de Bs. 954 millones cifra que como en periodos anteriores, no alcanza el 10% del número total de reclamos tramitados por BNC.

Gestión de la Defensoría del Cliente y Usuario BNC
1er. Semestre 2020

Estado de Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Ratificados No Procedentes	223	179	160	39	251	140	992
Resueltos Procedentes	33	56	8	2	1	10	110
Reclamos en proceso al 30-06-2020 (*)							1
Total Reclamos recibidos	256	235	168	41	252	151	1.103

(*) Caso cerrado y determinado procedente dentro del plazo legal de 20 días continuos.

Como recurso de última instancia, la Defensoría procesó 125 Reconsideraciones: 27 que le fueron solicitadas por los clientes y 98 casos en los cuales, después de su revisión y análisis, estuvo en desacuerdo con el dictamen emitido por el Banco solicitando el reconocimiento de los montos en reclamo. Producto de la revisión adicional efectuada por el Defensor, de los 1.103 reclamos totalmente cerrados al 30-06-2020, en un 11% de los casos se favoreció a los clientes, generando reintegros por Bs. 78.9 millones cifra que representa aproximadamente el 10% del monto total de los reclamos recibidos.

Adicionalmente, la Defensoría recibió 12 quejas formuladas a través del buzón disponible para ello. Las mismas fueron analizadas, procesadas y los clientes informados de las resultas y de las correcciones efectuadas según fuese el caso.

Como en periodos anteriores, el origen de las reclamaciones recibidas se concentra en el uso de canales electrónicos básicamente operaciones relacionadas con el uso de tarjetas de débito en puntos de venta y transferencias electrónicas tradicionales o vía pago móvil.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario asume la defensa y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios derivados de su relación con el Banco, facilita el diálogo entre ambas partes en relación a quejas y reclamos de productos activos, pasivos o atención general, y vela porque se establezcan mecanismos que permitan una adecuada solución y respuesta a las reclamaciones que debe estar ajustada a los plazos estipulados por las leyes y/o resoluciones vigentes. En apoyo a esta gestión y en base al compromiso que mantiene el Banco con la atención y satisfacción de las necesidades de sus clientes y usuarios, muy especialmente en el servicio y atención preferencial a pensionados, jubilados, personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas, en las agencias abiertas durante los periodos de flexibilización de la cuarentena, se establecieron mecanismos de atención especial a este segmento.

El Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario presentado a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario conforme al Artículo Nº 56, literal de la Resolución Nº 063.15, contiene la información detallada sobre los reclamos y quejas de los clientes y usuarios respecto de los productos y servicios bancarios del BNC así como sus resultados.

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

Los medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre los servicios prestados por la Institución, se encuentran publicados en los anuncios colocados en toda la red de agencias de acuerdo a lo estipulado en el Artículo Nº 8 de la Resolución Nº 063.15 "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros", así como por medios electrónicos y las redes sociales.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

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

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

A partir de la revisión efectuada a la base de datos contentiva de la totalidad de los reclamos recibidos/tramitados a través de los distintos canales establecidos por el Banco; siendo estos tramitados por la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario BNC, durante el primer semestre de 2020; se describe lo siguiente:

Reclamos

Total Reclamos	Resueltos Procedentes	Resueltos No Procedentes	En Proceso (Al 30 de junio de 2020)
14.528	13.567	968	170
100%	93,39%	6,66%	1,17%

Al 30 de junio de 2020, la clasificación de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resumen en: "Procedente", "No Procedente" y "En Proceso", destacándose que estos fueron atendidos y resueltos en un 93,39% del total recibido en el semestre, en el tiempo reglamentario establecido. Durante el primer semestre de 2020, el Defensor del Cliente y Usuario BNC tuvo conocimiento directo desde la Unidad de Atención al Cliente de 968 casos interpuestos a nivel nacional, considerados "No Procedentes", adicional a 25 casos del segundo semestre de 2019, bajo el mismo estatus, donde decidió como recurso de última instancia otorgar un resultado "Procedente" a 24, y uno "No Procedente". Conviene describir que de los 170 reclamos "En Proceso", 169 (equivalente al 99%) se encuentran en estatus de

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

revisión y análisis por la Unidad de Atención al Cliente, con fecha límite de respuesta julio de 2020 y, el caso restante (un 1%), fue resuelto "Procedente" por el Defensor del Cliente y Usuario del BNC.

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

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

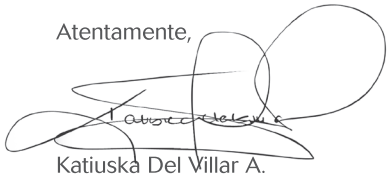
- Centro de Atención Telefónica **0500-BNC-5000 (0500-262-5000)**
- Página Web del Banco (**http://www.bnc.com.ve**)
- Red de Agencias
- Correo electrónico de la Unidad de Atención al Cliente (**servicliente@bnc.com.ve**)
- Correo electrónico del Defensor del Cliente y Usuario Bancario (**defensorbnc@bnc.com.ve**)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

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, 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.

Caracas, 16 de julio de 2020.

Atentamente,



Katiuska Del Villar A.
Auditor Interno

Oficios Recibidos de SUDEBAN

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

Además de las normas e instrucciones de carácter general, a continuación se detallan los más relevantes Oficios recibidos por el Banco durante el primer semestre de 2020.

Fecha	N° de Oficio	Contenido del Oficio
21/11/19	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-13300	Resultados de la Visita de Inspección Especial, Oficina de Ciudad Ojeda (0162) ubicada en el estado Zulia.
13/01/20	UNIF-DDG-DSU-00039	Pautas para la correcta transmisión de los Archivos Electrónicos del Sistema de Información Integral Financiero (SIF), para la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera.
17/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00642	Resultados de la Visita de Inspección Especial practicada a la Oficina Cumaná (código 0178) del estado Sucre.
17/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00653	Observaciones al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
21/01/20	SIB-II-GGR-GA-00672	Solicitud de recaudos para la aprobación del ciudadano Gustavo Adolfo Inciarte Tancredi, como Comisario Suplente, designado en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25/09/2019.
22/01/20	SIB-II-GGR-GA-776	Autorización de cierre de agencias: Multiplaza El Paraíso (0205); Agencia Avenida Francisco Solano (0064); Agencia Tucupido II (0029); y, de las Taquillas Externas IVIC (0043); Clínica Doctor Briceño Rossi (0058); y, Industrias Venoco (0148).
22/01/20	SIB-II-GGR-GA-777	Autorización de aumento de capital por Bs.200.000.000,00, hoy Bs. 2.000,00 y a modificación del artículo 4 de sus Estatutos Sociales, Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 25/01/2017.
22/01/20	SIB-II-GGR-GA-778	Autorización de Anuar Halabi Harb y Pedro Jorge Mendoza Rodríguez, para ejercer los cargos de Director Principal y Director Suplente, Asamblea Ordinaria del 20/03/2019.
22/01/20	SIB-II-GGR-GA-779	Autorización de cierre de agencias: Maracay Torre Sindoni (0066); Cagua Super Líder (0067); Maracay Centro Comercial Las Américas (0084); Hospital de Clínicas Las Delicias (0132); La Victoria (0111); y, el cese de operaciones de la Taquilla Externa La Granja (0087).
22/01/20	SIB-II-GGR-GA-780	Autorización de cierre de agencias: Centro Comercial Aloa (0158).
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00800	Resultados Visita de Inspección Especial, implemento de los formularios PE-UNIF-001 Ficha de Identificación del Cliente Persona Natural y PE-UNIF-002 Ficha de Identificación del Cliente Persona Jurídica.
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00804	Observaciones al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00805	Resultados Visita de Inspección Especial, aplicación de los formularios PE-UNIF-001 Ficha de Identificación del Cliente Persona Natural y PE-UNIF-002 Ficha de Identificación del Cliente Persona Jurídica.
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00811	Resultados Visita de Inspección Especial, aplicación de los formularios PE-UNIF-001 Ficha de Identificación del Cliente Persona Natural y PE-UNIF-002 Ficha de Identificación del Cliente Persona Jurídica.
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00813	Resultados de la Visita de Inspección Especial practicada a la Oficina La Guaira (código 0056).
23/01/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-00815	Resultados Visita de Inspección Especial, aplicación de los formularios PE-UNIF-001 Ficha de Identificación del Cliente Persona Natural y PE-UNIF-002 Ficha de Identificación del Cliente Persona Jurídica.
28/01/20	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-00925	Resultados a la Inspección realizada a la Sucursal Curazao del 30/09/2018.
21/02/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-02005	Resultados de la Visita de Inspección Especial practicada a la Oficina Ciudad Ojeda (0162), ubicada en el estado Zulia.
17/03/20	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-02423	Autorización Asamblea Extraordinaria del 18/03/2020.
17/03/20	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-02424	Autorización Asamblea Ordinaria del 18/03/2020.
23/03/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-02478	Observaciones a recaudos Asamblea Ordinaria 18/03/2020.
24/04/20	SIB-II-GGR-GNP-02541	Nuevos Créditos otorgados en el Marco de la Cartera Productiva Única Nacional. Expresados en Unidad de Valor de Crédito Productivo (UVCP).
29/05/20	SIB-II-GGR-GA-02783	Autorización para aumento de capital por Bs. 3.900.000.000,00, Asamblea Ordinaria 25/09/2019.
10/06/20	SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-02856	Resultados Visita de Inspección Especial, aplicación de los formularios PE-UNIF-001 Ficha de Identificación del Cliente Persona Natural y PE-UNIF-002 Ficha de Identificación del Cliente Persona Jurídica.

Informe del Auditor Interno

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

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo Nº 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, "Ley de Instituciones del Sector Bancario"), presentamos el Informe de Auditoría Interna para el primer semestre del año 2020, relativo al adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno y la adecuación por parte del Banco a un Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva ("SIAR LC/FT/FPADM") y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes.

El Banco posee una Unidad de Auditoría Interna que concibe su función como una actividad con independencia suficiente y objetiva en el cumplimiento de su responsabilidad, la cual agrega valor a través de sus recomendaciones. Dicha Unidad, reporta jerárquicamente a la Presidencia y se encuentra bajo el control y supervisión del Comité de Auditoría, reportando funcional y administrativamente a su Junta Directiva.

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco del año 2020, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 22 de enero del presente año, fue elaborado de acuerdo con Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales, con un enfoque basado en riesgo, e incorporando las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), entre ellas, la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".

Durante el primer semestre de 2020, el Comité de Auditoría se reunió, siguiendo su programación, con el objeto de supervisar la continuidad de las evaluaciones ejecutadas, en cumplimiento del Plan Anual aprobado; para analizar los resultados de las inspecciones realizadas por Auditoría Interna y Auditores Externos, así como, medir el grado/nivel de implantación de las acciones emprendidas por los responsables de las áreas y procesos auditados, a fin de solventar y atender oportunamente las situaciones reportadas y las desviaciones experimentadas en su cumplimiento, de éstas y todas las actividades programadas.

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

En lo referido a los aspectos contentivos de la Resolución Nº 083.10 "Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva", emitida por SUDEBAN, se encuentra en ejecución el Programa Anual de Evaluación y Control de Auditoría Interna correspondiente al año 2020, dirigido a comprobar el nivel de atención de la normativa vigente y los planes, programas, y controles internos adoptados por el Banco, en las áreas y procesos, para prevenir, controlar, detectar operaciones que se presuman relacionadas con la LC/FT/FPADM; todo ello en cumplimiento a lo establecido en los Artículos 94 y 95 de esta normativa.

En concordancia al párrafo anterior, durante las auditorías ejecutadas en la red de Agencias, incorporamos procedimientos para medir el nivel de adopción de la "Política Conozca su Cliente" y "Política Conozca su Empleado"; y en las áreas o procesos centrales, evaluamos que las acciones emprendidas en el reforzamiento de estos mecanismos se encuentren alineados a las exigencias establecidas por SUDEBAN en su normativa prudencial vigente y, en atención a lo señalado, remitimos al Oficial de Cumplimiento, el Informe contentivo de los resultados de las diversas revisiones llevadas a cabo.

En función de la naturaleza, el alcance y las pruebas aplicadas selectivamente, se concluye que el Banco continúa en el desarrollo y establecimiento de mecanismos de control interno que permitan asegurar razonablemente el control y detección de operaciones que se presuman pueden estar relacionadas con la LC/FT/FPADM. Cabe destacar que sugerimos continuar en la atención de las diversas recomendaciones divulgadas en los informes emitidos, con el propósito de continuar en la adopción de los lineamientos requeridos y asegurar una mayor efectividad de las políticas y procedimientos establecidos.

Durante los meses comprendidos de enero a junio de 2020, la Unidad continúa en la aplicación de procedimientos de revisión analítica (variaciones de saldos) y selectiva de cuentas contables del balance de comprobación, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman la información financiera contenida en el Balance General y Estado de Resultados de Publicación mensual y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por SUDEBAN y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial.

Durante el primer semestre de 2020, esta Unidad de Auditoría Interna ha realizado seguimiento continuo a las diversas recomendaciones formuladas en las evaluaciones ejecutadas, con el propósito de medir el nivel de implantación de las acciones emprendidas por sus responsables, para la mitigación de los riesgos identificados y reducir progresivamente su existencia. A la fecha, las áreas responsables continúan trabajando en su atención para su cierre definitivo.

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

Las actividades llevadas a cabo por la Unidad de Auditoría Interna se han practicado para obtener una seguridad razonable, no absoluta, sobre la eficacia del modelo de control interno y de gestión del riesgo, basada en muestras y pruebas selectivas, operaciones y circuitos contables de los procesos evaluados.

Con base a los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2020, en atención al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2020 y del Programa Anual de Evaluación y Control 2020, en materia de PCLC/FT/FPADM, se indica que aún cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno establecido por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros.

Caracas, 10 de julio de 2020.

Katiuska Del Villar A.
Auditor Interno

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

A lo largo del semestre, el Banco prosigue en su afán de consolidar la Administración Integral de Riesgos como parte de una cadena dirigida a proteger y generar valor a los accionistas, a los clientes y a sus equipos de trabajo, velando porque sus actividades estén acordes con el nivel aceptable de riesgo establecido por la Junta Directiva, atendiendo al cumplimiento de las normativas regulatorias, de manera de alertar y minimizar pérdidas potenciales.

Al 30 de junio de 2020, el Comité de Riesgo se ha reunido en seis (6) sesiones con el propósito de trazar procesos de identificación, control, monitoreo y mitigación de riesgos, sustentado en el uso de tecnología de la información, metodologías, herramientas y recurso humano especializado, pudiéndose destacar:

- Formalización de las metodologías, adaptadas para la estimación de diversos escenarios de liquidez, conjugando el impacto generado en la constitución del encaje legal en el flujo de fondos del BNC
- Actualización de los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de Riesgo de Crédito, de Mercado, de Liquidez, Tasas de Interés y Riesgo Operacional, y Sistemas de Información; así como, el Plan de Contingencia por Conmoción Social en Salud, considerando las coyunturas subyacentes en el mercado local y las mejores prácticas internacionales para la medición del riesgo
- Mediciones sobre las principales exposiciones por clientes, sectores de actividad económica, áreas geográficas y riesgos emergentes; así mismo, en los segmentos sensibles a eventos de inestabilidad social, diversidad de monedas y nuevas unidades de cuenta, tales como las obligaciones de los clientes denominadas en Unidades de Valor de Crédito Comercial (U.V.C.C.) o Unidades de Valor de Crédito Productivo (U.V.C.P.)
- Evaluación de los resultados obtenidos en la cuantificación de las exposiciones de riesgo de mercado, créditos, liquidez, operacional, legal y reputacional, con énfasis en procesos críticos cuya continuidad se debe garantizar ante las contingencias
- Fijación de escenarios en moneda local y/o extranjera que permitan asegurar la vigencia en las estimaciones del riesgo de contraparte, mediante la adaptación de indicadores que ponderen la realidad del mercado.

Riesgo de Crédito

La gestión prudente del Banco es una actividad fundamental orientada a la identificación y evaluación del riesgo de crédito, en procura de alcanzar el equilibrio de rentabilidad de acuerdo al perfil de riesgo definido por la Junta Directiva. Sin embargo, el modelo de crecimiento sostenido y sustentable, se ve impactado por las holguras cuasi-temporales resultantes de la reserva legal y el desenvolvimiento económico del entorno.

Bajo este escenario, se dilucidan nuevas alternativas de colocaciones crediticias en divisas, o referidas a la tasa de cambio, vistos los riesgos inherentes a una intermediación impactada por la concentración de recursos provenientes de las captaciones hacia el encaje; así como, los elevados costos financieros vinculados al cumplimiento de dicha reserva.

Riesgo de Mercado y Liquidez

El Banco agrupa en sus análisis diversidad de metodologías para la medición de este tipo de riesgo, que van desde los posibles riesgos potenciales en las inversiones, concentraciones en las posiciones en moneda local y extranjera, hasta las múltiples mediciones que muestran panoramas sobre los distintos escenarios de desenvolvimiento de la liquidez. De esta forma, BNC acumula las mejores prácticas globales en la medición y cuantificación del riesgo de Mercado.

Paralelamente, los indicadores considerados en el Plan de Contingencia de Liquidez convergen en la capacidad de indicar de manera efectiva cualquier coyuntura de carácter sistémico, visto la necesidad de adecuación a los preceptos a la realidad venezolana, a lo que se pudieran añadir los posibles costos asociados a la reserva legal indexados al tipo de cambio.

Riesgo Operacional, Legal y Reputacional

Para llevar a cabo la identificación, medición y evaluación de este riesgo, la Unidad ha definido un conjunto de técnicas/ herramientas cuantitativas y cualitativas, que se combinan para realizar un diagnóstico a partir de los riesgos identificados, para obtener una valoración a través de la medición y evaluación del proceso.

El análisis cuantitativo se realiza fundamentalmente mediante el reporte oportuno de eventos de pérdidas y la cuantificación del Riesgo Operacional, que permitan capturar los sucesos relacionados con este riesgo, no restringido por umbrales definidos y contentivo de eventos tanto con impacto contable como no contable.

Por otra parte, los aspectos cualitativos se ejecutan a través de los mapas de riesgos permitiendo identificar los riesgos operacionales, legales y reputacionales en los procesos, evaluarlos en términos inherentes y residuales, mediante el diseño de los controles; así como, crear mitigantes en caso que los niveles de riesgo no sean aceptados por los líderes de los procesos. Los procesos evaluados en este semestre correspondieron a las gerencias siguientes: Puntos de Ventas y Sucursal Curazao, sin dejar de mencionar los distintos informes sobre nuevos productos denominados en divisas y reformulación de los ya existentes.

Continuidad del Negocio

La coyuntura generada por el Decreto de Alarma promulgado en marzo de este año, y la emergencia sanitaria acompañada del trabajo a distancia, permitieron la actualización de procesos neurálgicos del Banco para la posterior aplicación efectiva de los procesos contingentes que garanticen una continuidad del negocio; así como, la renovación de una plataforma de trabajo remoto, que funcione como parte de la piedra angular para futuras aplicaciones de Banca Digital, y un fuerte eslabón ante los desarrollos de la cuarta revolución industrial.

Tecnología y Seguridad de la Información

Para el primer semestre del año 2020, el plan estratégico de TI tenía como eje de acción apalancar la gestión del negocio, garantizar la continuidad operativa, el desarrollo de nuevos productos y servicios, respaldar la calidad de servicios y la seguridad en la plataforma tecnológica del BNC, así como la atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones emanadas de los entes reguladores.

Producto de la pandemia mundial generada por el COVID-19, y de las situaciones particulares que atraviesa el país, el plan de TI tuvo que ajustarse a las medidas dictadas por el Ejecutivo Nacional para el control sanitario, y a las nuevas condiciones económicas, de manera de poder continuar prestando un servicio responsable, seguro y efectivo a los clientes, protegiendo la integridad del Banco y la salud de su personal.

En tal sentido se desarrolló un plan para garantizar la continuidad operativa de la institución, basado en Home Office (teletrabajo) mediante el cual las áreas críticas pudieron seguir operando de forma remota a través de conexiones seguras; con esta medida se dió cumplimiento de la cuarentena obligatoria con el objetivo de controlar el impacto al funcionamiento normal del Banco. Para ello se adquirieron 120 dispositivos de conexión inalámbrica, se configuraron y adecuaron 80 estaciones de trabajo (PC), 20 equipos portátiles (Laptop), y se establecieron 180 conexiones VPN; con este equipamiento se estableció el plan de contingencia indispensable para apoyar la continuidad operativa.

Es importante resaltar que durante el periodo de cuarentena la sede principal presentó una incidencia con el servicio eléctrico comercial (Corpoelec), que le dejó sin energía por un periodo de siete (7) días, tiempo en el cual el sistema eléctrico de contingencia (plantas) trabajó de forma continua y adecuada para soportar la carga energética de la sede. Una vez más quedó en evidencia la robustez del sistema secundario de energización.

Desarrollo de aplicaciones orientadas a apalancar el Plan Estratégico del Banco

En el semestre, las áreas de desarrollo de TI, se abocaron al desarrollo de los productos y servicios orientados a atender la nueva realidad del país (dolarización informal), creándose los productos cuentas corrientes en dólares y euros en su modalidad de efectivo y electrónico.

Con la introducción de dichos productos, se realizaron modificaciones importantes en la aplicación de taquilla para el manejo de cuentas en divisas, fue modificada la aplicación de BNCNET para que los clientes pudiesen verificar sus nuevos productos y realizar operaciones con los mismos dentro de un ecosistema cerrado (transferencia de cuentas entre clientes del BNC). Adicionalmente se realizaron cambios en el sistema contable, así como en el sistema de información gerencial para el control de los nuevos productos; estas adecuaciones también fueron realizadas a todos los sistemas de reportería e información a los entes regulatorios.

Entre los productos activos del Banco, se diseñaron préstamos vinculados al tipo de cambio para atender requerimientos específicos de la clientela. Ello requirió la modificación del sistema de crédito para el manejo de divisas, y cambios en el sistema contable para el registro de estas operaciones, así como las modificaciones necesarias en el sistema de información gerencial para el control y visualización de este nuevo producto.

Aunque el tema de contingencia ha consumido la mayor cantidad de tiempo, se vienen desarrollando algunos proyectos del Plan Estratégico de TI, como es el caso de la nueva versión de BNCNET 2.0, y la nueva versión de App, y los proyectos mandatorios de las franquicias MasterCard/Visa.

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

La respuesta oportuna, efectiva y completa a los requerimientos de las autoridades (SUDEBAN, BCV), una vez más, fue la actividad que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. En tal sentido, el BNC fue el primer banco del sector privado en realizar interconexión con el Sistema Naiguatá permitiendo no perder la adquiriencia de las operaciones de los principales bancos del sector público. En este mismo orden de ideas, hay un equipo que se encuentra realizando los desarrollos requeridos para el Sistema de Autenticación Biométrica y Billetera Móvil.

Durante este periodo, SUDEBAN realizó una serie de requerimientos de información que han sido atendidos oportunamente, tales como los relativos a las transacciones y operatividad de los POS.

Reuniones del Comité de Tecnología: Dando cumplimiento a las normas aplicables a las instituciones bancarias, el Comité de Tecnología, se reúne con periodicidad mensual, con participación de personal interno del Banco y miembros de la Junta Directiva, oportunidades en las que se exponen en detalle los avances de los proyectos en proceso, así como los ya implementados, 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 elaborados por el área de Tecnología que fueron puestos en vigencia durante el semestre, y se hicieron del conocimiento de la Junta Directiva, quien autorizó su publicación.

Es importante destacar que las reuniones o comités de carácter obligatorio o informativos, se realizaron de forma virtual a través de las distintas herramientas de video conferencia o video llamada disponibles para tal fin.

Mejoras continuas en los procesos

En apoyo a las áreas operativas y de control, la actividad de Tecnología se ha orientado a reforzar la gestión en diversas unidades para lograr mayor eficiencia, seguridad y precisión en el funcionamiento y la administración interna del Banco. Se han adecuado los procesos para que puedan ser ejecutados de manera presencial o a distancia, garantizando su oportuna y correcta ejecución. Producto de la situación actual, está en una revisión profunda la estructura organizativa del BNC ajustándola a la nueva realidad del funcionamiento de la banca. De igual manera se continúa con el proyecto de sustitución de estaciones de trabajo que se encuentran en obsolescencia tecnológica, lo que permitirá corregir algunas limitaciones operacionales.

Seguridad de la Información

Durante el semestre, atendiendo a las necesidades generadas por la emergencia sanitaria mundial y las circunstancias propias del

Tecnología y Seguridad de la Información

país, el esquema de teletrabajo utilizado para darle continuidad operativa al Banco, no rompe los sistemas de seguridad de la institución lo que permite garantizar la integridad de cada una de las operaciones, así como el correcto uso de la información de la clientela. Durante este proceso se crearon las conexiones necesarias para que los equipos de trabajo del Banco ejercieran sus labores de manera segura, para ellos, el Banco y su clientela.

Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Sistema Integral de Administración de Riesgos

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

Junta Directiva

Promovió, a todos los niveles del BNC, una cultura de cumplimiento de los requerimientos normativos en materia de administración de riesgos de los delitos de LC/FT/FPADM, para procurar que el personal se adhiera a las políticas, procedimientos y procesos establecidos por la institución. Durante el semestre, la Junta Directiva conoció y/o aprobó información presentada por el Oficial de Cumplimiento:

- Informes de gestión periódicos
- Designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento"
- Designación de los ejecutivos de las áreas de negocios como "Funcionarios Responsables" para aprobar el inicio y/o continuidad de la relación comercial con clientes definidos como de alto riesgo
- Autoevaluación de Riesgo considerando los efectos del COVID-19
- Adecuaciones al Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM
- Oficios relativos a visitas de inspección y observaciones de SUDEBAN y UNIF, lineamientos de las respuestas a los mismos y seguimiento a sus instrucciones y recomendaciones

Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPC LC/FT/FPADM, la "Unidad")

La actividad de la Unidad se vió afectada por las restricciones impuestas por el Ejecutivo Nacional para contrarrestar el impacto del COVID-19, incluyendo limitaciones para la circulación de personas y transporte. No obstante, el Banco implementó estrategias y medidas complementarias que permitieron mantener la operatividad de forma satisfactoria. La Unidad se enfocó en continuar ejecutando las actividades definidas en el Plan Operativo Anual y el Programa Anual de Adiestramiento aprobados por la Junta Directiva para dar cumplimiento a las leyes, normas y regulaciones vigentes.

Específicamente se trabajó en:

- Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM, específicamente las Políticas y Procedimientos relativos a Personas Expuestas Políticamente, Organizaciones No Gubernamentales y Sin Fines de Lucro, y Fideicomiso
- Autoevaluación de Riesgo con corte a mayo de 2020, considerando los efectos del COVID-19
- Designación de Funcionarios Responsables para autorizar la relación con clientes que califiquen como de alto riesgo
- Asignación de equipos y conexiones VPN al personal para el teletrabajo a fin de atender los requerimientos de los organismos competentes, así como a las alertas de Monitoreo y continuar con el análisis operacional de los clientes
- Presentaciones dirigidas a los Directores y a la alta gerencia sobre los procesos de la UPC LC/FT/FPADM que se vieron afectados por la cuarentena
- Aspectos resaltados por el GAFI para abordar los riesgos de delitos financieros relacionados con COVID-19, que requieren una posición de alerta
- Capacitación acerca de la Debida Diligencia Intensificada para clientes de alto riesgo
- Continuación de la estrategia comunicacional, con énfasis en riesgos emergentes sobre delitos informáticos, estafas y robo de información, llevados a cabo por los ciber criminales en las redes sociales y comercio electrónico

Plan Operativo Anual (POA 2020)

La Unidad diseñó el POA 2020 para prevenir y mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM, incluyendo las actividades a ser ejecutadas durante el año, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos en materia de PCLC/FT/FPADM.

Por las circunstancias especiales de confinamiento, al cierre del semestre, el POA presenta un cumplimiento del 27% del total anual. Sin embargo, en función de la nueva realidad, se evaluaron y ajustaron las metas y maneras de llevar a cabo algunas de las actividades de los Programas del POA 2020, de manera de diferirlas para el segundo semestre. Adicionalmente, la Unidad está trabajando en una reformulación de sus objetivos, estrategias y planes de acción para adecuarse al cambio de las circunstancias y a la factibilidad de su implementación.

Gestión de Calidad de Servicio

La transaccionalidad registrada en el semestre llegó a 924.353 transacciones, distribuidas como sigue:

ENERO - JUNIO 2020

Regiones	Pago de Cheque	Retiros de Ahorros	Dep. en Cta. Corrientes	Dep. en Cta. Ahorros	Cheque BNC	Otras Operaciones de Crédito y Débito	TOTAL
Aragua	4.101	174.359	32.059	7.732	8.200	12.282	238.733
Capital I	2.775	109.996	11.019	4.629	2.139	16.769	147.328
Carabobo	2.724	65.495	13.466	5.296	3.821	4.175	94.977
Occidente	2.651	71.197	8.031	1.890	1.511	5.834	91.113
Centro Occidente	1.434	49.745	8.851	2.900	1.512	7.327	71.769
Guayana	1.061	49.963	6.063	1.515	2.096	3.131	63.830
Capital Ii	1.401	46.275	3.786	1.655	974	6.442	60.533
Oriente	573	44.863	5.348	1.347	864	4.515	57.509
Capital Iii	1.509	40.551	3.897	1.298	869	2.636	50.760
Los Andes	429	16.975	5.517	989	538	2.200	26.647
Insular	275	12.661	2.215	377	240	5.385	21.154
Total	**18.934**	**682.081**	**100.252**	**29.627**	**22.764**	**70.697**	**924.353**

TARJETAS DE CRÉDITO. A la fecha hay unas 119.528 tarjetas otorgadas, alcanzando un riesgo total de cartera de Bs. 11.547MM, lo que representa una variación del 171% respecto al semestre anterior.

Puntos de Venta (POS). En lo referente a la plataforma de Puntos de Venta (POS), se alcanzó un total de 16.350 POS instalados y operativos bajo las diferentes modalidades (físico, virtual, terminales Merchant, terminales multicomercio); se generó facturación de Bs. 19.750 millones con más de 72 millones de transacciones lo que ha demostrado el alto nivel de operatividad y calidad de este servicio.

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

En el semestre se abrieron 26.709 cuentas nuevas en bolívares y 7.920 Cuentas de depósito de libre convertibilidad.

Bolívares - Tipo de Cuentas Nuevas

	N° de Cuentas	%
Cuentas Corrientes	20.545	77%
Cuentas Ahorros Naranja	3.198	12%
Cuentas Ahorros Clásica	2.966	11%
Total	**26.709**	**100%**

Divisas - Tipo de Cuentas Nuevas

	N° de Cuentas	%
Dólares	5.231	66%
Euros	2.689	34%
Total	**7.920**	**100%**

Fuente: Atpw

Canales de Distribución

Cajeros Automáticos. Ante las circunstancias excepcionales confrontadas a partir del mes de marzo, la gestión de banca electrónica revistió particular importancia; sin embargo, debido a las restricciones de efectivo recibido por la banca, el funcionamiento de la red de ATMs también fue limitada. La red de cajeros electrónicos cerró con 332 equipos instalados, y el nivel de efectividad de los cajeros automáticos se mantuvo por encima del 70%.

Contact Center. En el semestre se atendieron 722.718 llamadas de clientes, y se diseñaron estrategias para garantizar la continuidad y calidad de la atención telefónica, presencial y remota, las 24 horas del día; se desarrolló una campaña informativa para incentivar la autogestión a través de los canales electrónicos para la resolución de incidencias; se llevó a cabo un ajuste continuo de las "Reglas de Alertas" para atender con prontitud las transacciones de alto riesgo y se incorporó la gestión de requerimientos de clientes que presentan incidencias con el PIN para uso de la tarjeta de débito. Para ello, se contó también con un Contact Center alterno ubicado en la sede de San Bernardino.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Banco recibió y procesó durante el primer trimestre un total de 14.528 reclamos, representando un descenso en relación al semestre anterior, en volumen; sin embargo, el monto fue significativamente superior, alcanzando los Bs. 10.611 millones, debido principalmente a que se aumentaron los límites diarios de transacciones de pagos en puntos de ventas, cajeros automáticos, transferencias electrónicas y pago móvil.

Durante el segundo trimestre, a través del buzón de **servicliente@bnc.com.ve**, se recibieron y canalizaron 2.743 quejas y reclamos ofreciendo a los clientes el apoyo requerido en la resolución de sus solicitudes generadas por el uso de los canales electrónicos. Las quejas y reclamos fueron respondidos a partir del mes de abril.

Adicionalmente, se dictaron charlas sobre la atención al cliente y aspectos técnicos en materia de quejas y reclamos.

Informes Complementarios

Recursos Humanos

Durante el primer trimestre de 2020, se atendió la cobertura de vacantes dando prioridad a la promoción interna, reflejando uno de los principales objetivos del área: potenciar la gestión y crecimiento profesional del capital humano interno, alineándolo a los objetivos del negocio. Igualmente, se establecieron alianzas con diversas casas de estudio, para la búsqueda de los perfiles requeridos por las áreas técnicas del BNC.

En materia de formación y desarrollo, se desplegaron programas en tres pilares fundamentales: regulatorios-técnicos, específicos y de desarrollo; tanto en modalidad de e-learning como presencial. No obstante, en virtud de la situación generada por el COVID-19, así como frecuentes interrupciones del servicio eléctrico, se ha afectado la continuidad de la formación. Se cumplió con el 73.20% del Programa de Formación de Aprendices INCES. A la fecha hay 71 aprendices en periodo de formación teórico y práctico.

Con el propósito de mejorar el poder adquisitivo de los equipos de trabajo, durante el semestre, la Junta Directiva aprobó incrementos de los beneficios no remunerativos "Ayuda Trayectoria", de acuerdo a las bandas aprobadas por años de servicio; "Ayuda Transporte", "Ayuda Salud", "Ticket de Alimentación Diferenciado". Igualmente, definió dos políticas salariales durante los meses de enero y mayo 2020. Adicionalmente, fue aprobado un bono de ayuda de contingencia sanitaria y una contribución especial y única a todos los empleados.

Se promovieron actividades orientadas al bienestar social de los empleados y sus familiares, tales como: (i) Actividades recreativas; (ii) Renovación y mejora en las Pólizas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, Accidentes Personales, Póliza de Vida, Accidente Personales y Servicios Funerarios; (iii) Jornada dirigida a la obtención de alimentos, a precio de establecimiento, en la comodidad de sus puestos de trabajo; y (iv) suministro del almuerzo, al personal crítico que, de manera presencial, estuvo prestando apoyo en la operatividad diaria durante los meses de abril a junio.

Siguiendo los protocolos de bioseguridad sugeridos por la Organización Mundial de la Salud y con motivo de la reincorporación laboral segura de los empleados a sus puestos de trabajo, se llevó a cabo una Jornada de Salud Médico Ocupacional, para todo el personal a nivel nacional.

Dentro de las sedes administrativas y las agencias que pudieran estar operativas, a partir del mes de marzo, se han venido implementando estrictamente los protocolos de seguridad sanitaria, tanto para el personal como para los clientes y visitantes, dotándose al personal de todo el material de protección, y adoptando las medidas de protección y distanciamiento que se han considerado apropiadas. Adicionalmente, se ha impartido información al personal sobre medidas de prevención, y alertas sobre el COVID-19 a través de los medios de comunicación institucional.

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Atendiendo la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la línea estratégica que orientó las comunicaciones y el mercadeo del BNC se enfocó en la promoción de la banca electrónica con el propósito de ofrecer una soluciones rápidas y seguras, facilitando las operaciones bancarias a través de la plataforma tecnológica, sin necesidad de acudir a las agencias.

También se diseñó una campaña para concientizar acerca de las medidas de prevención y contención de la pandemia por Coronavirus, tanto para el público externo, como para el equipo humano del BNC.

En el ámbito de las redes sociales, BNC, vía Twitter @bnc_corporativo centró su comunicación digital en los servicios de la plataforma BNC Conexión Total, y los mensajes de prevención frente al COVID-19, además de continuar con temas de interés como: seguridad financiera, Prevención y Control de LC/FT/FPADM.

La red LinkedIn Banco Nacional de Crédito C.A., continúa su objetivo como canal para realizar ofertas laborales, y captar potenciales candidatos con el perfil profesional requerido para el BNC. Mientras que el Youtube BNC Corporativo, se mantiene como una red para publicar información destacada y cultura financiera para los clientes.

Responsabilidad Social Empresarial

El compromiso del Banco para mejorar el desarrollo del país y la calidad de vida de los venezolanos con carencias en los ámbitos de educación, salud y valores, se encuentra siempre presente. Por ello, destina aportes a instituciones sin fines de lucro y fundaciones de destacada trayectoria, que impulsan proyectos que favorezcan a los más necesitados.

Para el semestre, entre otras, se destaca una contribución especial para la:

Fundación Jacinto Convit

Fundación sin fines de lucro, que funciona desde el año 2012, con el objetivo de preservar, proteger y continuar la obra, proyectos, valores y filosofía del médico, científico y humanista Dr. Jacinto Convit. BNC mantiene su apoyo para el desarrollo de la Unidad de Diagnóstico Molecular (UDM), para la detección y diagnóstico temprano de cáncer en la población pediátrica y adulta.

Comentarios de los Estados Financieros

Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2020

Balance General

A continuación, se resume el Balance General y se compara el cierre del primer semestre del año 2020, con los resultados obtenidos al cierre del segundo semestre del año 2019.

En los últimos semestres, se muestran los impactos del proceso inflacionario y crecimiento monetario, los cuales dificultan el análisis y comparación de las cifras debido en muchos casos a variaciones superiores al 100%. Las cifras en tablas y gráficos son presentadas en miles de Bs. dado que todavía algunas de ellas son inferiores al millón, sin embargo, en los comentarios, se expresan las cifras en millones de bolívares.

Activo Total

Al finalizar el primer semestre de 2020, el Activo Total se ubicó en Bs.24.946.005 millones, es decir Bs. 24,9 billones, lo que representa un crecimiento de 408% respecto a diciembre de 2019. Este aumento fue el resultado principalmente del incremento de las Disponibilidades y de la Cartera de Créditos Neta que, en conjunto, aportaron el 89% del crecimiento del Activo Total.

Las Disponibilidades aumentaron su participación dentro de los activos a 68,9% (59% en diciembre 2019), contabilizando un saldo de Bs. 17.194.990 millones equivalente a un crecimiento del 493%. Por su parte, la Cartera de Créditos Neta registró un crecimiento de 412%, con un saldo total de Bs. 4.507.311 millones, para representar el 18,1% de los activos.

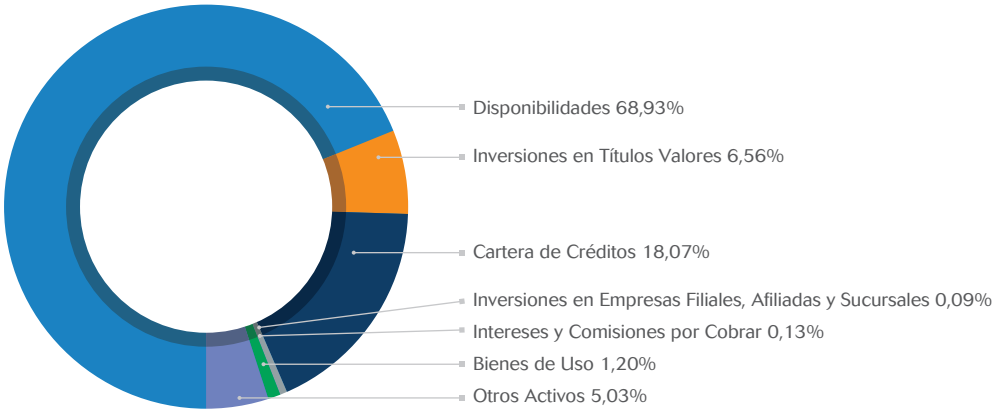
Por otro lado, la Cartera de Inversiones mostró un crecimiento de 130%, para alcanzar un saldo de Bs. 1.635.605 millones al cierre de junio 2020, para representar el 6,6% de los activos del Banco.

Activo y sus Componentes (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019	Cuota
Disponibilidades	17.194.990.315	493%	68,9%	2.901.981.047	59,0%
Inversiones en Títulos Valores	1.635.605.353	130%	6,6%	711.979.501	14,5%
Cartera de Créditos	4.507.311.042	412%	18,1%	880.651.373	17,9%
Intereses y Comisiones por Cobrar	32.567.663	766%	0,1%	3.761.908	0,1%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	22.438.720	340%	0,1%	5.103.899	0,1%
Bienes Realizables	0.5	-25,6%	0%	0.7	0%
Bienes de Uso	299.324.608	130%	1,2%	129.912.075	2,6%
Otros Activos	1.253.767.634	345%	5,0%	281.786.561	5,7%
Total Activo	**24.946.005.335**	408%		**4.915.176.364**	

Los Otros Activos obtuvieron una participación de 5,0%, con un saldo a junio 2020 de Bs. 1.253.768 millones, lo que representó un crecimiento de 345%, mientras que los Bienes de Uso registraron un crecimiento de 130%, su participación fue de 1,2% y alcanzaron Bs. 299.325 millones.

Composición del Activo Junio 2020



Comentarios de los Estados Financieros

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

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019	Cuota
Cartera de Créditos Bruta	**4.850.856.528**	**410%**		**950.358.207**	
Operaciones en Venezuela					
Créditos Vigentes	2.484.524.506	515%	99,998%	403.782.739	99,97%
Créditos Reestructurados	0	0%	0%	0	0%
Créditos Vencidos	58.631	-44,9%	0,002%	106.379	0,03%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Créditos Bruta	**2.484.583.137**	**515%**		**403.889.119**	
(Provisión para Cartera de Créditos)	(72.367.919)	757%	-2,9%	(8.444.627)	-2,1%
Cartera de Créditos Neta	**2.412.215.218**	**510%**		**395.444.491**	

La Cartera de Créditos Bruta al cierre del semestre se ubicó es Bs. 4.850.857 millones, incluido en este total las operaciones en Venezuela, que alcanzaron los Bs. 2.484.583 millones. Las operaciones en Venezuela se componen en 99,998% de Créditos Vigentes y 0,002% de Créditos Vencidos, y los saldos al cierre fueron de Bs. 2.484.525 millones y Bs. 59 millones, respectivamente.

En operaciones en Venezuela la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos alcanzó un saldo de Bs. 72.368 millones; representa el 2,9% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor del 123.430% el valor de Créditos Vencidos y en Litigio a pesar de incrementarse en 757%.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs. 1.635.605 millones, lo que significó un crecimiento de 130% con respecto al segundo semestre 2019, equivalentes a Bs. 923.626 millones.

Al finalizar el primer semestre de 2020, la Cartera presentó Inversiones de Disponibilidad Restringida por Bs. 714.010 millones (43,7%), Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 566.033 millones (34,6%) y Colocaciones en el BCV y operaciones interbancarias Bs. 355.300 millones (21,7%).

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

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	355.300.000	0%	21,7%	0	0%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	258.591	-100%	0,02%	163.152.775	22,9%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	566.032.820	46,4%	34,6%	386.577.014	54,3%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	714.010.279	340%	43,7%	162.246.043	22,8%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.664	-0,2%	0%	3.670	0,0%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	**1.635.605.353**	130%		**711.979.501**	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	-	0%	0%	-	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	**1.635.605.353**	130%		**711.979.501**	

Bienes de Uso

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

Dicha cuenta, registró un incremento de 130% respecto al segundo semestre de 2019, para cerrar en un saldo final de Bs. 299.325 millones, presentando una participación dentro de los activos de 1,2% (2,6% para el segundo semestre 2019).

Otros Activos

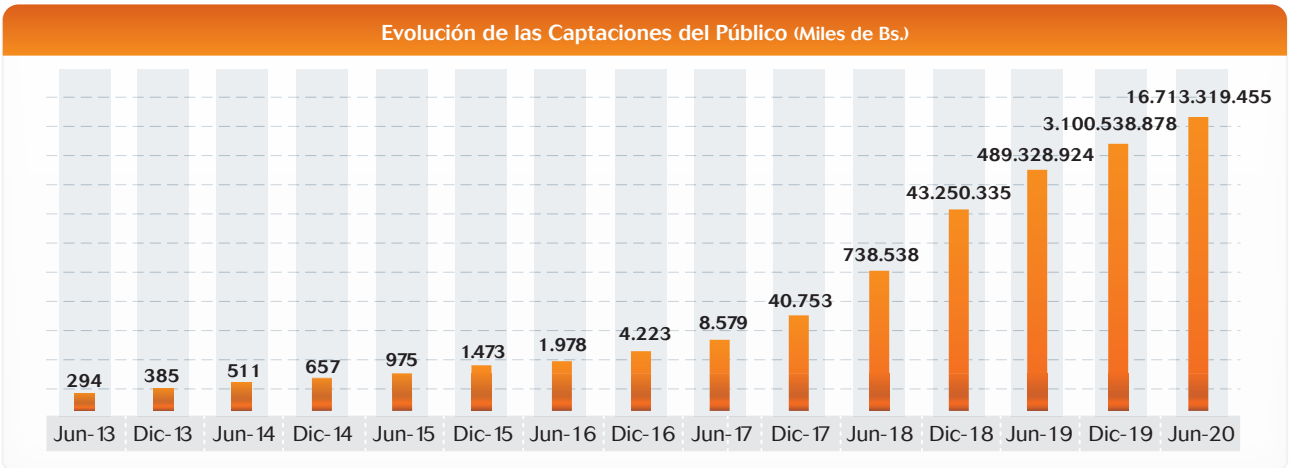
Los Otros Activos constituyen en su mayoría gastos diferidos, relacionados con mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento, y con la adquisición de software, gastos de seguros pre-pagados, anticipo a proveedores; también abarca el otorgamiento de anticipos asociados a la adquisición de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

Éstos, representan el 5,0% de los activos de la Institución y crecieron 345% respecto a diciembre 2019, contabilizando un saldo de Bs. 1.253.768 millones.

Comentarios de los Estados Financieros

Captaciones del Público

Al cierre del primer semestre de 2020, las Captaciones del Público alcanzaron un saldo de Bs. 16.713.319 millones, que representó un crecimiento de 439% respecto al saldo registrado en diciembre 2019.



El principal elemento de las Captaciones del Público, son los Depósitos a la Vista, con una participación de 69,7% y un crecimiento con respecto al segundo semestre del 2019 de 532%. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad (51,4%), Cuentas Corrientes No Remuneradas (14,8%), Cuentas Corrientes Remuneradas (3,0%), Depósitos y Certificados a la Vista (0,6%).

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 254% y representaron el 25,7% del total de las Captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo alcanzaron un saldo final de Bs. 692.662 millones, con una participación dentro de las captaciones de 4,1%.

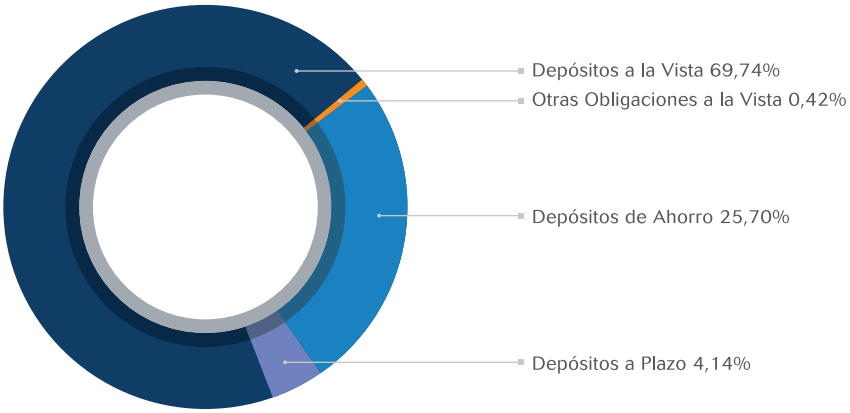
Captaciones del Público (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019	Cuota
Depósitos a la Vista	11.656.079.008	532%	69,7%	1.844.076.451	59,5%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	2.479.342.034	178%	14,8%	892.714.430	28,8%
Cuentas Corrientes Remuneradas	493.356.256	430%	3,0%	93.086.090	3,0%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	778.438	-98,3%	0,0%	45.986.107	1,5%
Depósitos y Certificados a la Vista	96.605.227	371%	0,6%	20.496.093	0,7%
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de LC	8.582.317.554	984%	51,4%	791.522.816	25,5%
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario	3.679.500	1.258%	0,0%	270.916	0%
Otras Obligaciones a la Vista	69.699.540	211%	0,4%	22.388.277	0,7%
Depósitos de Ahorro	4.294.879.204	254%	25,7%	1.211.755.656	39,1%
Depósitos a Plazo	692.661.702	3.004%	4,1%	22.318.493	0,7%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público	**16.713.319.455**	**439%**		**3.100.538.878**	

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras. Dicha cuenta experimentó un incremento de 211% en el semestre, para ubicarse en Bs. 69.700 millones (Bs. 22.388 millones en diciembre 2019).

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de las Captaciones del Público Junio 2020



Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el primer semestre de 2020 con un saldo de Bs. 5.886.775 millones, lo que representó un crecimiento de 402%, respecto a diciembre 2019.

Patrimonio (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019	Cuota
Capital Social	58	0%	0%	58	0%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	387	0%	0%	387	0%
Reservas de Capital	60	0,5%	0%	60	0%
Ajustes al Patrimonio	5.493.534.854	410%	93,3%	1.076.378.882	91,7%
Resultados Acumulados	399.421.236	307%	6,8%	98.165.066	8,4%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	(6.181.387)	512%	-0,1%	(1.010.003)	-0,1%
Total Patrimonio	**5.886.775.207**	402%		**1.173.534.450**	

Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2020

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco presentaron un saldo de Bs. 758.617 millones al cierre de junio 2020, una expansión de 323% (Bs. 179.341 millones en diciembre 2019).

Los Ingresos por Cartera de Créditos, que aportaron el 79,8% del crecimiento de los Ingresos Financieros, registraron un incremento de 428% respecto a diciembre 2019, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicarán en Bs. 570.298 millones al cierre de junio 2020 (Bs. 107.931 millones en diciembre 2019).

Por otro lado, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un crecimiento de 311% y se ubicaron en Bs. 151.943 millones, 20,0% de los Ingresos Financieros.

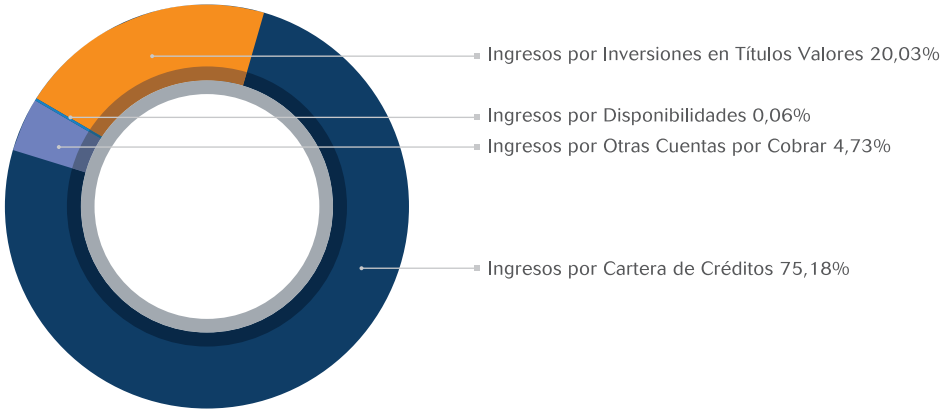
Ingresos Financieros (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	2do. Sem. 2019
Ingresos por Disponibilidades	460.134	-74,9%	1.832.852
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	151.942.611	311%	36.979.018
Ingresos por Cartera de Créditos	570.297.597	428%	107.930.835
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	35.916.610	16,4%	30.867.019
Otros Ingresos Financieros	0	-100%	1.730.947
Total Ingresos Financieros	**758.616.952**	323%	**179.340.671**

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los Ingresos Financieros al cierre de junio 2020.

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de los Ingresos Financieros Junio de 2020



Gastos Financieros

Los Gastos Financieros mostraron un crecimiento de 485% en el primer semestre del año, con un saldo de Bs. 155.944 millones en junio 2020 (Bs. 26.668 millones en diciembre 2019). Dicha variación se explica por el aumento de 392% en los Gastos por Captaciones del Público que constituyen con el 49,0% del crecimiento de los Gastos Financieros y su saldo al cierre de junio 2020 fue de Bs. 79.459 millones.

En importancia continúan los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos que crecieron en 438%, para un saldo de Bs. 38.892 millones. Por su parte, los Otros Gastos Financieros crecieron 1.041% registrando un saldo de Bs. 37.593 millones al cierre de junio 2020.

Gastos Financieros (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	2do. Sem. 2019
Gastos por Captaciones del Público	(79.458.646)	392%	(16.139.947)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(38.892.154)	438%	(7.234.054)
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	0%	(0)
Otros Gastos Financieros	(37.593.158)	1.041%	(3.293.546)
Total Gastos Financieros	(155.943.958)	485%	(26.667.548)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, que se situó en Bs. 602.673 millones al finalizar junio 2020, con una variación de 295% (Bs. 152.673 millones en diciembre 2019).

Los Gastos Financieros absorbieron el 20,6% de los Ingresos Financieros generados por la Institución en la primera mitad del año.

Margen Financiero (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	2do. Sem. 2019
Ingresos Financieros	758.616.952	323%	179.340.671
Gastos Financieros	(155.943.958)	485%	(26.667.548)
Margen Financiero Bruto	**602.672.994**	295%	**152.673.123**
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	265	-100%	978.074
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(129.759.846)	751%	(15.249.162)
Margen Financiero Neto	**472.913.413**	242%	**138.402.035**

Al tomar en consideración los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos, los cuales se ubican en Bs. 0,3 millones y Bs. 129.760 millones respectivamente, se alcanzó un Margen Financiero Neto al cierre del primer semestre de Bs. 472.913 millones.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera se incrementó en 294% hasta alcanzar los Bs. 1.033.551 millones al cierre del semestre (Bs. 262.483 millones a diciembre 2019). Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos con un crecimiento de 275% (alcanzó Bs. 734.527 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos que se incrementaron en 143% (un saldo de Bs. 173.890 millones).

Comentarios de los Estados Financieros

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación cerraron en Bs. 684.631 millones en el primer semestre del año, un aumento de 305% respecto a diciembre 2019. En detalle, los Gastos de Personal constituyeron el 24,5% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 71,0%; ambas cuentas crecieron 321% y 292% respectivamente.

Gastos de Transformación (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	Cuota	2do. Sem. 2019
Gastos de Personal	(167.965.735)	321%	24,5%	(39.930.001)
Gastos Generales y Administrativos	(485.971.678)	292%	71,0%	(124.054.282)
Aportes Fondo de Gtía. de Depósitos	(8.540.248)	417%	1,2%	(1.652.904)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Inst. Fin.	(22.152.918)	517%	3,2%	(3.592.840)
Total Gastos de Transformación	**(684.630.580)**	**305%**		**(169.230.027)**

Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta aumentó en 80,4%, al pasar de Bs. 20.042 millones en diciembre 2019 a Bs. 36.158 millones al cierre del primer semestre 2020.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del primer semestre de 2020, se ubicó en Bs. 301.256 millones, lo que significó un crecimiento de 421% respecto al segundo semestre 2019.

Estado de Resultados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2020	Jun-20 / Dic-19	2do. Sem. 2019
Ingresos Financieros	758.616.952	323%	179.340.671
Gastos Financieros	(155.943.958)	485%	(26.667.548)
Margen Financiero Bruto	**602.672.994**	**295%**	**152.673.123**
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	265	-100%	978.074
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(129.759.846)	751%	(15.249.162)
Margen Financiero Neto	**472.913.413**	**242%**	**138.402.035**
Otros Ingresos Operativos	734.527.422	275%	195.757.771
Otros Gastos Operativos	(173.890.098)	143%	(71.677.280)
Margen de Intermediación Financiera	**1.033.550.738**	**294%**	**262.482.526**
Menos			
Gastos de Trasformación	**(684.630.580)**	**305%**	**(169.230.027)**
Margen Operativo Bruto	**348.920.158**	**274%**	**93.252.499**
Ingresos por Bienes Realizables	0	0%	0
Ingresos Operativos Varios	2.770.122	-2,7%	2.846.120
Gastos por Bienes Realizables	(1.583.107)	-	(0)
Gastos Operativos Varios	(12.686.028)	-30,5%	(18.249.941)
Margen Operativo Neto	**337.421.146**	**333%**	**77.848.678**
Ingresos Extraordinarios	54.515	-14,6%	63.800
Gastos Extraordinarios	(61.156)	26,9%	(48.184)
Resultado Bruto Antes de Impuesto	**337.414.505**	**333%**	**77.864.293**
Impuesto Sobre la Renta	(36.158.335)	80,4%	(20.041.840)
Resultado Neto	**301.256.170**	**421%**	**57.822.454**

INFORMACIÓN FINANCIERA

Colección Privada - Artista: Rodrigo Machado Iturbe - Obra: Opticinético 036

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA ACTIVO	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
DISPONIBILIDADES	**15.206.175.002.621**	**2.859.419.491.867**	**432%**
Efectivo	8.588.653.125.988	650.367.652.783	1.221%
Banco Central de Venezuela	3.544.001.214.117	1.143.882.269.317	210%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	12.892.551.100	8.017.261.645	60,8%
Bancos y Corresponsales del Exterior	3.078.833.618.474	1.046.966.820.115	194%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	1.165.624.445	10.185.488.007	-88,6%
(Provisión para Disponibilidades)	(19.371.131.503)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**1.220.732.948.704**	**196.378.371.052**	**522%**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	355.300.000.000	0	0%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	250.434.721	247.008.236	1,4%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	178.610.189.502	40.120.138.675	345%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	686.568.660.600	156.007.554.169	340%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.663.881	3.669.972	-0,2%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	(0)	(0)	0%
CARTERA DE CRÉDITOS	**2.412.215.218.150**	**395.444.491.231**	**510%**
Créditos Vigentes	2.484.524.506.473	403.782.739.373	515%
Créditos Reestructurados	0	0	0%
Créditos Vencidos	58.630.537	106.379.173	-44,9%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	(72.367.918.860)	(8.444.627.315)	757%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**23.994.258.682**	**1.502.769.232**	**1.497%**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	377.510.625.599	70.426.912.845	436%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	22.346.442.537	1.484.749.203	1.405%
Comisiones por Cobrar	128.231.650	15.419.900	732%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	(375.991.041.104)	(70.424.312.716)	434%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**2.406.841.987.864**	**545.539.374.671**	**341%**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	22.438.720.334	5.103.898.941	340%
Inversiones en Sucursales	2.384.403.267.530	540.435.475.730	341%
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	490	**659**	**-25,6%**
BIENES DE USO	297.115.864.736	129.256.725.165	130%
OTROS ACTIVOS	1.243.467.878.611	277.718.451.931	348%
TOTAL DEL ACTIVO	**22.810.543.159.858**	**4.405.259.675.808**	**418%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA

PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**13.080.399.474.322**	**2.064.008.073.285**	**534%**
Depósitos a la Vista	12.334.967.074.643	1.844.076.451.366	569%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	2.479.342.033.612	892.714.430.313	178%
Cuentas Corrientes Remuneradas	493.356.256.143	93.086.089.598	430%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	778.438.095	45.986.107.367	-98,3%
Depósitos y Certificados a la Vista	96.605.226.945	20.496.092.621	371%
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de LC	9.261.205.620.318	791.522.815.584	1.070%
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario	3.679.499.530	270.915.883	1.258%
Otras Obligaciones a la Vista	69.699.540.388	22.388.277.328	211%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	675.334.224.806	197.362.283.025	242%
Depósitos a Plazo	398.634.485	181.061.566	120%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	**0**	**0**	**0%**
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**	**0%**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**0**	**0**	**0%**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**154.949.939.648**	**107.378.930.892**	**44,3%**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	154.949.101.157	107.377.418.194	44,3%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	838.491	1.512.698	-44,6%
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%
			0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**0**	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**4.260.054.390**	**1.614.254.839**	**164%**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	3.743.721.057	701.763.144	433%
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	516.333.333	912.491.695	-43,4%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones 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	**3.684.158.484.166**	**1.058.723.966.951**	**248%**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**	**0%**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**	**0%**
TOTAL DEL PASIVO	**16.923.767.952.526**	**3.231.725.225.967**	**424%**
Gestión Operativa	0	0	0%
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	**57.919**	**57.919**	**0%**
Capital pagado	57.919	57.919	0%
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**	**0%**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**387.162**	**387.162**	**0%**
RESERVAS DE CAPITAL	**59.999**	**59.709**	**0,5%**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**5.493.534.854.013**	**1.076.378.882.000**	**410%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**399.421.235.564**	**98.165.066.305**	**307%**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(6.181.387.325)**	**(1.010.003.254)**	**512%**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(0)**	**(0)**	**0%**
TOTAL DEL PATRIMONIO	**5.886.775.207.332**	**1.173.534.449.841**	**402%**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**22.810.543.159.858**	**4.405.259.675.808**	**418%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	161.428.307.449	38.506.979.448	319%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	76.276.952.128	18.240.524.452	318%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	701.228.128	187.043.179	275%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	7.256.004.498.436	1.983.798.698.100	266%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	0	1.595.605.304	-100%
Cartera Agrícola Acumulada	0	35.565.382.259	-100%
Captaciones de Entidades Oficiales	459.434.498.666	98.214.808.714	368%
Microcréditos	87.866.668	2.865.301.317	-96,9%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	5.417.439.715	4.512.964.619	20,0%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	19.939.170	35.012.762	-43,1%
Índice de Solvencia Patrimonial	30,62%	34,53%	-11,3%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	0	66.523.539.399	-100%

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR ACTIVO	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
DISPONIBILIDADES	**17.194.990.315.044**	**2.901.981.046.768**	**493%**
Efectivo	8.588.653.125.988	650.367.652.783	1221%
Banco Central de Venezuela	3.544.001.214.117	1.143.882.269.317	210%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	12.892.551.100	8.017.261.645	60,8%
Bancos y Corresponsales del Exterior	5.067.648.930.897	1.089.528.375.016	365%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	1.165.624.445	10.185.488.007	-88,6%
(Provisión para Disponibilidades)	(19.371.131.503)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	**1.635.605.352.981**	**711.979.501.301**	**130%**
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	355.300.000.000	0	0%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	258.590.987	163.152.774.689	-100%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	566.032.819.563	386.577.013.500	46,4%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	714.010.278.550	162.246.043.140	340%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.663.881	3.669.972	-0,2%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	(0)	(0)	0%
CARTERA DE CRÉDITOS	**4.507.311.042.457**	**880.651.372.809**	**412%**
Créditos Vigentes	4.544.937.926.608	936.300.544.529	385%
Créditos Reestructurados	0	0	0%
Créditos Vencidos	305.918.601.637	14.057.662.723	2.076%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	(343.545.485.788)	(69.706.834.443)	393%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	**32.567.662.523**	**3.761.907.553**	**766%**
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	378.248.786.014	70.741.532.425	435%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	35.081.960.318	5.131.172.003	584%
Comisiones por Cobrar	128.231.650	15.419.900	732%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas	0	0	0%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	(380.891.315.459)	(72.126.216.775)	428%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	**22.438.720.334**	**5.103.898.941**	**340%**
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	22.438.720.334	5.103.898.941	340%
Inversiones en Sucursales	0	0	-100%
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	**490**	**659**	**-25,6%**
BIENES DE USO	**299.324.608.049**	**129.912.075.084**	**130%**
OTROS ACTIVOS	**1.253.767.633.614**	**281.786.560.646**	**345%**
TOTAL DEL ACTIVO	**24.946.005.335.492**	**4.915.176.363.761**	**408%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR

PASIVO Y PATRIMONIO PASIVO	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	**16.713.319.455.211**	**3.100.538.878.186**	**439%**
Depósitos a la Vista	11.656.079.008.373	1.844.076.451.366	532%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	2.479.342.033.612	892.714.430.313	178%
Cuentas Corrientes Remuneradas	493.356.256.143	93.086.089.598	430%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario Nº20	778.438.095	45.986.107.367	-98,3%
Depósitos y Certificados a la Vista	96.605.226.945	20.496.092.621	371%
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de LC	8.582.317.554.048	791.522.815.584	984%
Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario	3.679.499.530	270.915.883	1.258%
Otras Obligaciones a la Vista	69.699.540.388	22.388.277.328	211%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	4.294.879.204.042	1.211.755.656.231	254%
Depósitos a Plazo	692.661.702.408	22.318.493.261	3.004%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	**0**	**0**	**0%**
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	**0**	**0**	**0%**
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	**191.241.473.127**	**107.378.930.892**	**78,1%**
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	154.949.101.157	107.377.418.194	44,3%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	36.292.371.970	1.512.698	-
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**0**	**0**	**0%**
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	**4.860.551.311**	**1.695.003.938**	**187%**
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	4.344.217.978	782.512.243	455%
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	516.333.333	912.491.695	-43,4%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por Obligaciones subordinadas	0	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	**2.149.808.648.511**	**532.029.100.904**	**304%**
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	**0**	**0**	**0%**
OTRAS OBLIGACIONES	**0**	**0**	**0%**
TOTAL DEL PASIVO	**19.059.230.128.160**	**3.741.641.913.920**	**409%**
Gestión Operativa	0	0	0%
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	**57.919**	**57.919**	**0%**
Capital pagado	57.919	57.919	0%
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	**0**	**0**	**0%**
APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS	**387.162**	**387.162**	**0%**
RESERVAS DE CAPITAL	**59.999**	**59.709**	**0,5%**
AJUSTES AL PATRIMONIO	**5.493.534.854.013**	**1.076.378.882.000**	**410%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**399.421.235.564**	**98.165.066.305**	**307%**
GANANCIA O PÉRDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA	**(6.181.387.325)**	**(1.010.003.254)**	**512%**
(ACCIONES EN TESORERÍA)	**(0)**	**(0)**	**0%**
TOTAL DEL PATRIMONIO	**5.886.775.207.332**	**1.173.534.449.841**	**402%**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	**24.946.005.335.492**	**4.915.176.363.761**	**408%**

Balance General de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR

	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	161.428.307.449	38.506.979.448	319%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	76.276.952.128	18.240.524.452	318%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	701.228.128	187.043.179	275%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	13.711.418.309.827	3.027.864.904.684	353%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	0	1.595.605.304	-100%
Cartera Agrícola Acumulada	0	35.565.382.259	0%
Captaciones de Entidades Oficiales	459.434.498.666	98.214.808.714	368%
Microcréditos	87.866.668	2.865.301.317	-96,9%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	5.417.439.715	4.512.964.619	20,0%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	19.939.170	35.012.762	-43,1%
Índice de Solvencia Patrimonial	30,62%	34,53%	-11,3%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	0	66.523.539.399	-100%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA

	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
INGRESOS FINANCIEROS	**632.066.210.165**	**119.292.918.150**	**430%**
Ingresos por Disponibilidades	33.516.778	24.088.279	39,1%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	139.590.042.144	33.951.743.488	311%
Ingresos por Cartera de Créditos	492.441.589.437	81.907.027.660	501%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	1.061.806	1.679.111.472	-100%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	0	1.730.947.251	-100%
GASTOS FINANCIEROS	**(153.783.452.590)**	**(25.840.895.175)**	**495%**
Gastos por Captaciones del Público	(77.298.140.784)	(15.313.294.452)	405%
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	(38.892.153.635)	(7.234.054.426)	438%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	(0)	(0)	0%
Otros Gastos Financieros	(37.593.158.171)	(3.293.546.297)	1.041%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**478.282.757.575**	**93.452.022.975**	**412%**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	265.276	43.337.593	-99,4%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(128.702.080.191)	(13.839.900.439)	830%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	(109.330.948.688)	(13.839.900.439)	690%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	(19.371.131.503)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	**349.580.942.660**	**79.655.460.129**	**339%**
Otros Ingresos Operativos	861.078.163.844	257.568.617.523	234%
Otros Gastos Operativos	(244.411.770.790)	(84.416.157.280)	190%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

BALANCE DE OPERACIONES EN VENEZUELA

	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**966.247.335.714**	**252.807.920.372**	**282%**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**(618.372.262.448)**	**(159.020.662.430)**	**289%**
Gastos de Personal	(132.709.867.565)	(38.024.583.762)	249%
Gastos Generales y Administrativos	(454.969.227.981)	(115.750.334.780)	293%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(8.540.248.448)	(1.652.904.305)	417%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	(22.152.918.454)	(3.592.839.583)	517%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**347.875.073.266**	**93.787.257.942**	**271%**
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	0%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	2.770.122.316	2.017.762.561	37,3%
Gastos por Bienes Realizables	(1.583.106.614)	(123)	-
Gastos por Depreciación. Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	(0)	(0)	0%
Gastos Operativos Varios	(12.686.027.942)	(18.108.116.144)	-29,9%
MARGEN OPERATIVO NETO	**336.376.061.026**	**77.696.904.236**	**333%**
Ingresos Extraordinarios	54.514.567	63.800.000	-14,6%
Gastos Extraordinarios	(61.155.723)	(48.184.471)	26,9%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	336.369.419.870	77.712.519.765	**333%**
Impuesto Sobre la Renta	(35.113.250.321)	(19.890.066.086)	76,5%
RESULTADO NETO	**301.256.169.549**	**57.822.453.679**	**421%**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	0	**0**	**0%**
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva	0	0	0%
Funcionarios y Empleados	0	0	0%
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL	**0**	**0**	**0%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**301.256.169.549**	**57.822.453.679**	**421%**
Aporte LOSEP	3.763.227.362	784.609.226	380%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR

	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
INGRESOS FINANCIEROS	**758.616.951.788**	**179.340.671.160**	**323%**
Ingresos por Disponibilidades	460.134.344	1.832.851.729	-74,9%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	151.942.611.008	36.979.018.089	311%
Ingresos por Cartera de Créditos	570.297.596.657	107.930.834.930	428%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	35.916.609.779	30.867.019.161	16,4%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	0	1.730.947.251	-100%
GASTOS FINANCIEROS	**(155.943.957.707)**	**(26.667.547.789)**	**485%**
Gastos por Captaciones del Público	(79.458.645.901)	(16.139.947.066)	392%
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	(38.892.153.635)	(7.234.054.426)	438%
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por Obligaciones Subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por Otras Obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	(0)	(0)	0%
Otros Gastos Financieros	(37.593.158.171)	(3.293.546.297)	1.041%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	**602.672.994.081**	**152.673.123.371**	**295%**
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	265.276	978.073.591	-100%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(129.759.845.924)	(15.249.161.910)	751%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	(110.388.714.421)	(15.249.161.910)	624%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	(19.371.131.503)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	**472.913.413.433**	**138.402.035.052**	**242%**
Otros Ingresos Operativos	734.527.422.221	195.757.771.054	275%
Otros Gastos Operativos	(173.890.098.083)	(71.677.280.264)	143%

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO CON SUCURSALES EN EL EXTERIOR

	30 Junio 2020	31 Diciembre 2019	Var.%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	**1.033.550.737.571**	**262.482.525.842**	**294%**
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	**(684.630.579.526)**	**(169.230.026.644)**	**305%**
Gastos de Personal	(167.965.734.714)	(39.930.001.239)	321%
Gastos Generales y Administrativos	(485.971.677.910)	(124.054.281.517)	292%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(8.540.248.448)	(1.652.904.305)	417%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	(22.152.918.454)	(3.592.839.583)	517%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	**348.920.158.045**	**93.252.499.198**	**274%**
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	0%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	2.770.122.316	2.846.120.022	-2,7%
Gastos por Bienes Realizables	(1.583.106.614)	(123)	-
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	(0)	(0)	0%
Gastos Operativos Varios	(12.686.027.942)	(18.249.941.172)	-30,5%
MARGEN OPERATIVO NETO	**337.421.145.805**	**77.848.677.925**	**333%**
Ingresos Extraordinarios	54.514.567	63.800.000	-14,6%
Gastos Extraordinarios	(61.155.723)	(48.184.471)	26.9%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	**337.414.504.649**	**77.864.293.454**	**333%**
Impuesto Sobre la Renta	(36.158.335.100)	(20.041.839.775)	80,4%
RESULTADO NETO	**301.256.169.549**	**57.822.453.679**	**421%**
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	**0**	**0**	**0%**
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva	0	0	0%
Funcionarios y Empleados	0	0	0%
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL	**0**	**0**	**0%**
RESULTADOS ACUMULADOS	**301.256.169.549**	**57.822.453.679**	**421%**
Aporte LOSEP	3.763.227.362	784.609.226	380%

Informe de los Comisarios

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

Opinión de los contadores públicos independientes
En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal, (el Banco) al 30 de junio de 2020 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (la SUDEBAN).

Qué han auditado los contadores públicos independientes
Los estados financieros del Banco incluyen:

- El balance general al 30 de junio de 2020;
- el estado de resultados por el semestre finalizado en esa fecha;
- el estado de cambios en el patrimonio por el semestre finalizado en esa fecha;
- el estado de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha; y
- las notas de los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas.

Bases para la opinión de los contadores públicos independientes
Los contadores públicos independientes han llevado a cabo su auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aplicables en Venezuela. Sus responsabilidades de acuerdo con estas Normas se describen en mayor detalle en su informe en la sección Responsabilidades del contador público independiente en relación con la auditoría de los estados financieros.

Consideran que la evidencia de auditoría que han obtenido es suficiente y apropiada para sustentar su opinión.

Independencia de los contadores públicos independientes
Ellos son independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para profesionales de la contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA). Han cumplido las demás responsabilidades éticas de conformidad con el Código de Ética del IESBA.

Asuntos clave de auditoría
Son asuntos claves de auditoría aquellos asuntos que, según el juicio profesional de los contadores públicos independientes, fueron los más significativos en su auditoría de los estados financieros del semestre actual. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de su auditoría de los estados financieros tomados en conjunto para formar su opinión de auditoría al respecto, y no emitir una opinión separada sobre los mismos.

Informe de los Comisarios

Asunto clave de auditoría	Cómo la auditoría abordó el asunto clave
Provisión para cartera de créditos La estimación de la provisión para cartera de créditos del Banco es una estimación que requiere juicio por parte de la gerencia del Banco en la preparación de los estados financieros al 30 de junio de 2020. De acuerdo con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN, el Banco debe mantener como mínimo una provisión genérica del 1% del saldo de la cartera de créditos, excepto para el saldo de la cartera de microcréditos, para el cual el Banco debe mantener una provisión genérica del 2% y, adicionalmente, una provisión anticíclica del 0,75% del saldo de la cartera de créditos bruta. Asimismo, el Banco podrá constituir provisiones genéricas voluntarias. De igual manera es determinada una provisión específica para los deudores, que se calcula con base en las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN. Como lo indica la Nota 2-e del informe de los contadores públicos independientes, el Banco efectúa una evaluación mensual de su cartera de créditos y de los créditos contingentes, con el fin de determinar la provisión específica para posibles pérdidas a constituir para cada crédito. Esta evaluación considera, entre otros aspectos, las condiciones económicas, el riesgo de crédito por cliente y su experiencia crediticia. Por otra parte, mensualmente, el Banco calcula una provisión para la cartera de créditos no evaluada individualmente, equivalente al porcentaje de riesgo resultante de la evaluación específica de los créditos.	Los principales procedimientos de auditoría consistieron en obtener un entendimiento y realizar una evaluación del proceso de estimación de la provisión para cartera de créditos realizada por la gerencia del Banco. Respecto al control interno, se han enfocado en el diseño y operatividad de los siguientes procesos: • Evaluaron el diseño y probaron la efectividad operativa de los controles claves sobre el ciclo de cartera de créditos. • Evaluaron la metodología del Banco utilizada para determinar la provisión para cartera de créditos, considerando los requerimientos establecidos por la SUDEBAN. Para la provisión para cartera de créditos evaluada, realizaron lo siguiente: • Una revisión detallada de los expedientes de los 500 mayores deudores (99% de la cartera al 30 de junio de 2020), que incluyen información financiera y de calidad crediticia de cada deudor, incluyendo el análisis y calidad de las garantías otorgadas sobre los créditos. • Evaluaron y recalcularon la suficiencia de la provisión anticíclica, genérica y específicas sobre la cartera de créditos del Banco de acuerdo con lo establecido por las normas e instrucciones de la SUDEBAN. • Evaluación del análisis y consideraciones realizados por la gerencia del Banco en relación con la Resolución N° 008.20 emitida por la SUDEBAN el 23 de marzo de 2020, en relación con las normas especiales para los créditos otorgados antes de la entrada en vigencia del estado de alarma, originado por la pandemia mundial del COVID-19. Los resultados de los procedimientos de auditoría anteriormente descritos no han puesto de manifiesto, alguna diferencia o error fuera de un rango razonable establecido. El trabajo de los contadores públicos independientes consistió en la evaluación del control interno en relación con los sistemas, bases de datos y aplicaciones que soportan la actividad principal del negocio con impacto material en la información financiera del Banco.

Informe de los Comisarios

Asunto clave de auditoría	Cómo la auditoría abordó el asunto clave
Sistemas de información La información financiera del Banco tiene una gran dependencia de los sistemas de información, por lo que un adecuado control sobre los mismos es de suma importancia para garantizar el correcto procesamiento de la información. A este respecto, la gerencia del Banco ha definido una estructura de tecnología de la información, la cual tiene como responsabilidad el control interno de las operaciones que se gestionan a través de sistemas de tecnología de la información	Para ello, realizaron procedimientos de auditoría sobre los sistemas de información asociados a: • Controles de accesos y segregación de funciones, sobre las aplicaciones, sistemas de información, y bases de datos que soportan la información financiera relevante. • Gestión de cambios y desarrollo de programas. • Operatividad efectiva de la infraestructura tecnológica y disponibilidad de la información financiera. • Gestión de respaldo y plan de contingencia que permitan la recuperación de la información financiera. Los resultados de los procedimientos de auditoría no han puesto de manifiesto alguna observación relevante sobre este asunto

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

Los contadores públicos independientes llaman la atención a la Nota 26 de los estados financieros adjuntos, donde se indica que de acuerdo con los establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) al 30 de junio de 2020, los Bancos deben mantener un encaje legal mínimo del 93% sobre las obligaciones netas e inversiones cedidas y del 31% para las operaciones en moneda extranjera. Adicionalmente, sobre el déficit que mantengan los bancos del monto de encaje legal requerido, el costo será de 138%. Esta medida podría limitar la intermediación financiera bancaria.

Los contadores públicos independientes llaman la atención a la Nota 1 de los estados financieros adjuntos, donde se indica que debido a la situación actual de pandemia global declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco no puede evaluar todos los efectos y los posibles impactos que puedan generar las acciones tomadas por las autoridades nacionales y extranjeras para contener la propagación del virus COVID-19, en su posición financiera futura y los resultados de sus operaciones.

Las situaciones antes descritas no tienen impacto en su opinión de auditoría.

Responsabilidades de la gerencia y de los encargados del gobierno corporativo en relación con los estados financieros
La gerencia es responsable por la preparación y la presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la SUDEBAN, y del control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de desviaciones erróneas significativas, ya sea por error o fraude.

Informe de los Comisarios

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, como es requerido, los asuntos relacionados con la habilidad para continuar como negocio en marcha y con el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la gerencia tenga la intención de liquidar el Banco o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

Responsabilidades del contador público independiente en relación con la auditoría de los estados financieros

Los objetivos de los contadores públicos independientes son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto estén libres de desviaciones erróneas significativas, debido a error o fraude, y emitir un informe de auditoría que contenga su opinión. Seguridad razonable representa un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA aplicables en Venezuela siempre detecte una desviación material cuando ésta exista. Las desviaciones pueden deberse a error o fraude y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman sobre la base de los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA aplicables en Venezuela, aplicaron su juicio profesional y mantuvieron una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Asimismo:

- Identificaron y evaluaron los riesgos de desviaciones materiales en los estados financieros, debido a error o fraude, diseñaron y ejecutaron procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para su opinión. El riesgo de no detectar una desviación material como resultado de un fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtuvieron un entendimiento del control interno relevante para la auditoría 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.

- Evaluaron lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones correspondientes realizadas por la gerencia.

- Concluyeron sobre lo adecuado de la utilización de la base contable de negocio en marcha, por parte de la gerencia, con base en la evidencia de auditoría obtenida, en relación a si existe una incertidumbre material vinculada con eventos o condiciones que pudieran ocasionar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyen que existe una incertidumbre material, se requiere que llamen la atención en su informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresen una opinión modificada. Sus conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de su informe de auditoría. Sin embargo, condiciones o hechos futuros pudieran ser causa de que el Banco deje de ser un negocio en marcha.

Informe de los Comisarios

- Evaluaron en su conjunto, la presentación, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Se comunicaron con los encargados del gobierno corporativo del Banco, en relación, entre otros asuntos, con el alcance planificado y la oportunidad de la ejecución de su auditoría, y los hallazgos significativos de dicha auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que hayan identificado en el transcurso de tal auditoría.

Responsabilidades de los Comisarios
Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre estos estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curazao al 30 de junio de 2020, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)" de fecha 18 de agosto de 2020, anteriormente mencionado.

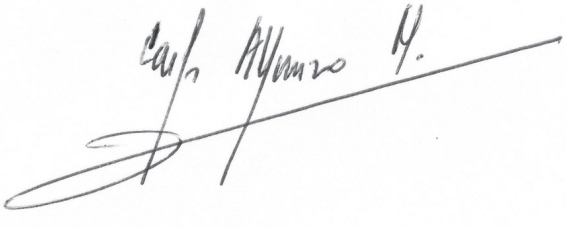
Con base en la evaluación de la Cartera de Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 30 de junio de 2020 presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)", de fecha 18 de agosto de 2020, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones correspondientes para: Cartera de Créditos de Bs 343.545.485.788 y la de Rendimientos por Cobrar de Bs 380.891.315.459 al 30 de junio de 2020, son en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

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

Los estados financieros del Banco al 30 de junio de 2020, fueron aprobados para su emisión por la Junta Directiva en reunión del día 08 de julio de 2020.

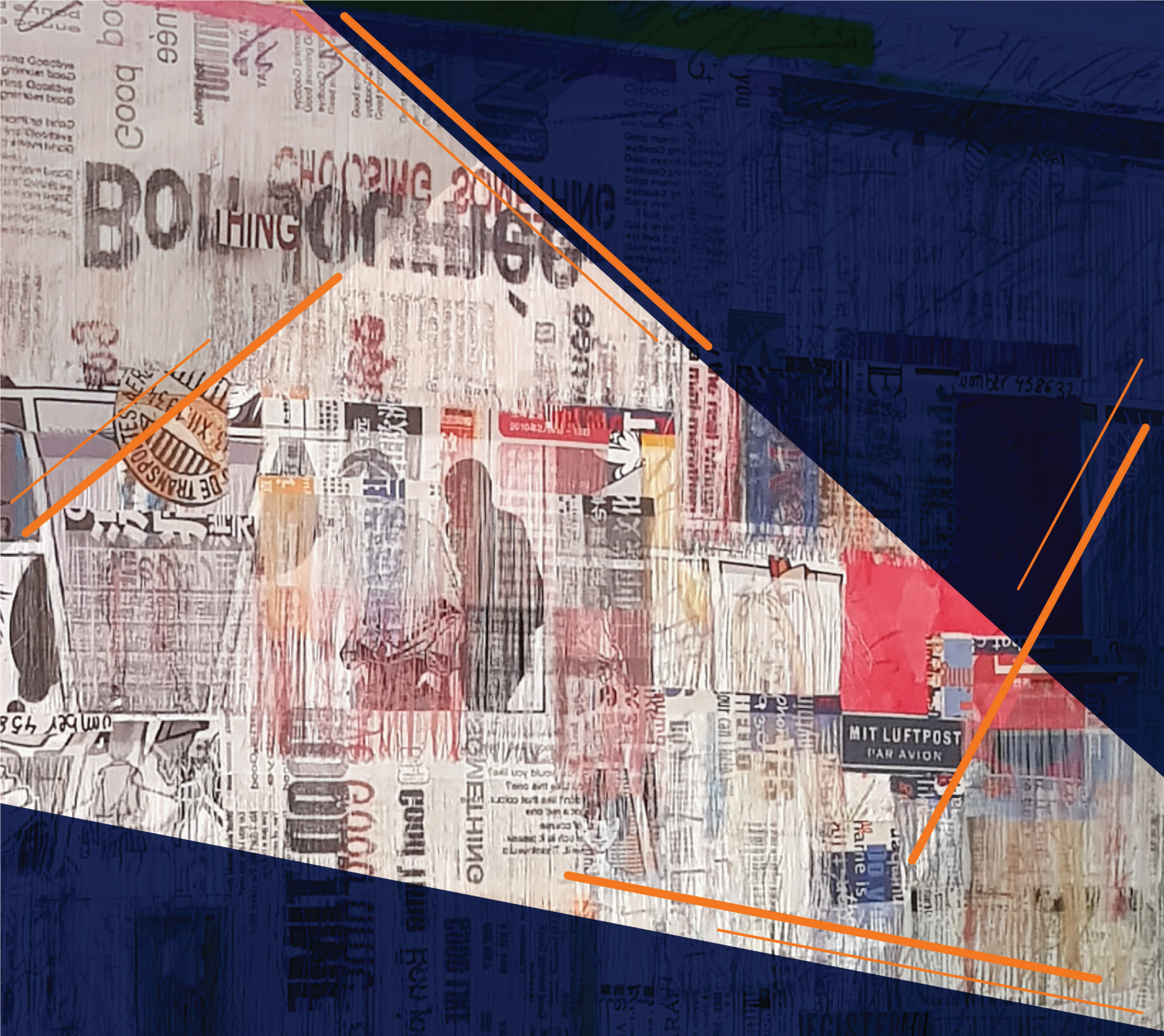
El Banco cumple con la normativa de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable.

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



PRODUCTOS

Colección Privada - Artista: Asdrúbal Colmenárez - Obra: Des-Trames #12

Productos

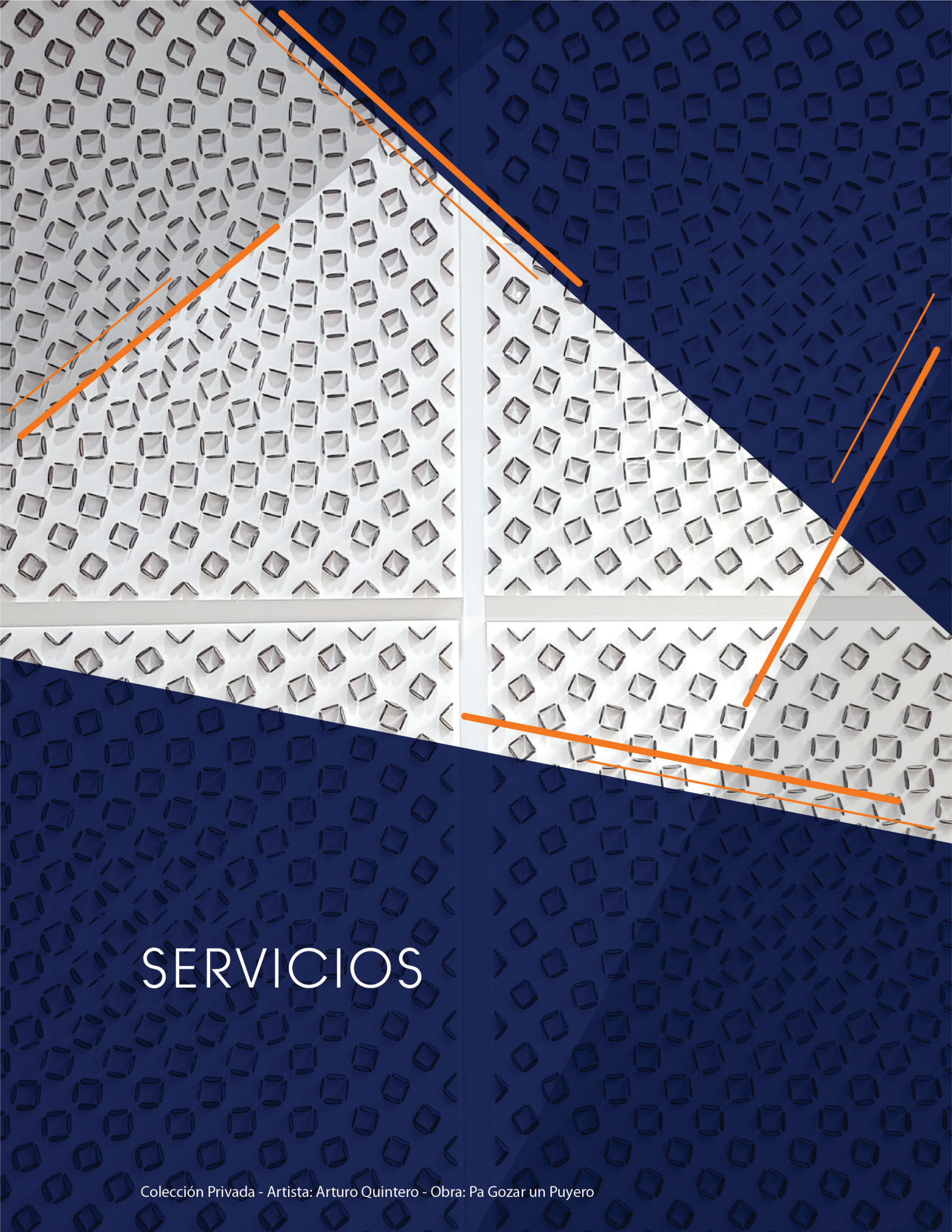
Durante el semestre, el Banco ajustó su portafolio de productos y servicios para adecuarlos a las necesidades del mercado, y la autogestión de los clientes.

Productos

- Créditos Comerciales expresados en UVCC
- Créditos Sector Productivo Nacional expresados en UVCP
- Fianzas y Avales
- Líneas de Crédito
- Arrendamiento Financiero
- Créditos para Adquisición y Mejoras de Vivienda
- Préstamos al Constructor
- BNC Auto
- Descuento de Giros
- Plan Mayor
- Cartas de Crédito
- Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard BNC
- Tarjeta de Crédito Corporativa BNC
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta de Ahorro Naranja
- Cuenta Corriente
- Cuenta Corriente Remunerada
- Depósito a Plazo Fijo
- Certificado de Depósito a la Vista
- Cuentas Depósito a la Vista en Moneda Extranjera
- Tarjeta de Débito Maestro BNC

Fideicomiso

- Fideicomiso de Administración
- Fideicomiso de Fondo Social de Contingencia
- Fideicomiso de Asignaciones Económicas Especiales
- Fideicomiso de Garantía de Prestaciones Sociales
- Fideicomiso de Inversión Persona Natural y Persona Jurídica
- Fideicomiso de Inversión Colectiva
- Fideicomiso de Administración del Fondo de Compensación Interterritorial



SERVICIOS

Colección Privada - Artista: Arturo Quintero - Obra: Pa Gozar un Puyero

Servicios

- Recaudación
- Pago a Proveedores
- Domiciliación de Pagos
- BNC Nómina
- Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)
- Cheque de Gerencia
- Depósito Identificado
- Depósito Electrónico BNC
- Digitalización de Cheques BNC
- Pago Móvil BNC Al Instante
- BNC Móvil Interactivo
- BNCNET
- BNCNET Móvil
- Compra y Venta de Divisas - Menudeo
- Compra y Venta de Divisas - Mesa de Cambio
- Venta de Divisas - Intervención Cambiaria
- PINDPAD
- Cajeros Automáticos
- Puntos de Venta

Canales

- Agencias y Taquillas
- Centro de Atención al Cliente **0500-BNC-5000 (262 5000)**
- Unidad de Atención al Cliente **servicliente@bnc.com.ve**
- Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC **defensorbnc@bnc.com.ve**
- Twitter **@bnc_corporativo**
- YouTube **BNC Corporativo**
- LinkedIn **Banco Nacional de Crédito C.A.**

AGENCIAS Y TAQUILLAS

Colección Privada - Artista: Mateo Manaure - Obra: Construcción en el Espacio Azul - Rojo

Agencias y Taquillas

Número de Agencias y Taquillas del BNC por Estados.

Sedes

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

Regional Maracay / Estado Aragua
Calle Los Caobos con Av. 108, entre Avenidas J. Casanova Godoy y Universidad, Municipio Girardot, Maracay, Estado Aragua.
Teléfono: (58 243) 246.3440 - Fax: (58 243) 247.1617

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

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

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

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

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

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

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

Banco Nacional de Crédito
BNC
Donde diste justo en el Banco
RIF Nº J-30984132-7
Colección Privada - Artista: Annette Turrillo - Obra: Rostro Dorado
www.bnc.com.ve
@bnc_corporativo
YouTube BNC Corporativo
Banco Nacional de Crédito, C.A.