



Torre BNC

BNC

BNC Banco Nacional de Crédito



Pág.	
5	1. JUNTA DIRECTIVA
9	2. CONVOCATORIA
13	3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
15	• Administración Interna 2014
19	• Principales Aspectos Financieros
20	• Situación Económica y Financiera
21	• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
21	• Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas
21	• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Semestres y Distribución de Utilidades
21	• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
22	• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
22	• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
23	• Objetivos Estratégicos
23	• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
23	• Informe del Auditor Externo
23	• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
23	• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
24	• Otras Informaciones de Interés - Contribuciones Fiscales y Parafiscales
24	• Otros Informes
24	• Agradecimientos
25	• Defensor del Cliente y Usuario BNC
27	• Oficios Recibidos de SUDEBAN
29	• Informe del Auditor Interno
30	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
33	• Tecnología y Seguridad de Datos
35	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
38	• Fideicomiso
39	• Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros
41	• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
46	• Gestión de Negocios - Gestión de Calidad de Servicio
48	• Informes Complementarios
51	• Comentarios de los Estados Financieros
57	4. INFORMACIÓN FINANCIERA
59	• Balance General
65	• Estado de Resultados
69	• Patrimonio de los Fideicomisos
69	• Distribución del Resultado Neto
70	• Informe de los Comisarios
73	5. GOBIERNO CORPORATIVO
77	• Junta Directiva
80	• Personal Ejecutivo al 31-12-2014
83	6. PRODUCTOS
87	7. SERVICIOS
93	8. AGENCIAS Y TAQUILLAS
98	• Próximas Aperturas 2015



Junta Directiva





DIRECTORES PRINCIPALES

José María Nogueroles López

Presidente de la Junta Directiva

Jorge Luis Nogueroles García

Presidente Ejecutivo

Anuar Halabi Harb

*Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra **

*Nicolás Kozma Solymosy **

*Jaime Puig Miret **

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño **

DIRECTORES SUPLENTE

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá **

*Carmen Leonor Filardo Vargas **

*Alvar Nelson Ortiz Cusnier **

*José Ramón Rotaecche Jaureguizar **

*Juan Guillermo Ugueto Otáñez **

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

Luisa M. Vollmer de Reuter

Secretaria de la Junta Directiva

() Directores Externos*

COMISARIOS PRINCIPALES

Carlos Alfonzo Molina

Gordy Palmero Luján

COMISARIOS SUPLENTE

Régulo Martínez Barrios

Gisel Rivas Molina

AUDITORES EXTERNOS

ESPIÑEIRA, PACHECO y ASOCIADOS

Firma miembro de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

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

Domicilio: Caracas / Venezuela

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 881.930.372,00

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 2.372.652.167,00

Total Patrimonio: Bs. 5.370.807.441,00



Convocatoria





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

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 881.930.372,00
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 2.372.652.167,00
Total Patrimonio: Bs. 5.370.807.441,00
Rif. N° J-30984132-7

CONVOCATORIA

Se convoca a los señores accionistas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal** para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 25 de marzo de 2015, a las 4:00 de la tarde, en la sede principal del Banco, Piso 7 del Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 31 de diciembre de 2014, con vista de los Informes presentados por la Junta Directiva, los Comisarios, la Auditora Interna y los Auditores Externos de la Institución;
2. Decreto y Pago de Dividendos;
3. Aumento de Capital y la consecuente modificación del Artículo 4 de los Estatutos Sociales;
4. Elección de Directores Principales y Suplentes;
5. Elección de Comisarios Principales y Suplentes, y determinación de su remuneración;
6. Designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente;
7. Modificación de algunos Artículos de los Estatutos Sociales referidos a Gobierno Corporativo; y
8. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea.

Caracas, 26 de febrero de 2015.



José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva

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



Informe Semestral de la Junta Directiva





Comité Ejecutivo

José María Nogueroles López

Presidente de la Junta Directiva

Jorge Luis Nogueroles García

Presidente Ejecutivo

Anuar Halabi Harb

Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

Vicepresidente Ejecutivo de Crédito

Maritza Ripanti Flores

Vicepresidente Ejecutivo de Administración

Soraya Josefina Ríos Regalado

Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa

Libia Angélica Urdaneta Sosa

Vicepresidente Ejecutivo de Banca Comercial Caracas

Gerardo José Trujillo Alarcón

Vicepresidente Ejecutivo de Banca Comercial Interior

Roberto Rafael Castañeda Peralta

Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistema

Jesús Antonio González Frasser

Vicepresidente Ejecutivo de Producto

Luisa M. Vollmer de Reuter

Secretaria de la Junta Directiva

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López

Jorge Luis Nogueroles García

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá ***

*Carmen Leonor Filardo Vargas ***

*José Ramón Rotaeché Jaureguizar ***

*Juan Guillermo Ugueto Otañez ***

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño ***

*Nicolás Kozma Solymosy ***

*Jaime Puig Miret ***

Jeidís Cecilia Llovera Mendoza - Coordinadora

Comité de Administración Integral de Riesgo

José María Nogueroles López

Jorge Luis Nogueroles García

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

Maritza Ripanti Flores

Soraya Josefina Ríos Regalado

Libia Angélica Urdaneta Sosa

Gerardo José Trujillo Alarcón

Roberto Rafael Castañeda Peralta

Jesús Antonio González Frasser

Gloria Esperanza Hernández Aponte

Luis Edgardo Escalante

Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez

Ángel Mesías Pichimata Sánchez

Francisco José Arocha Castillo

Juan Francisco Gómez Sosa

Jeidís Cecilia Llovera Mendoza

Robinson José Mayo Villegas

Carmen Judyth Romero López

Teresa Yolanda Fernández Sesto

Peggy Yanet Díaz Rodríguez

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá ***

*Carmen Leonor Filardo Vargas ***

Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret **
Frank Rafael Pérez Millán – Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Luis Edgardo Escalante
Jeanette Julieta Arvelo Gómez
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Francisco José Arocha Castillo
Eliseo Antonio Batista Pinto
Juan Francisco Gómez Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
José Alexander Díaz Casique
Mariano José Urdaneta Aparcedo
Ivonne del Valle León Castillo
Alberto Enrique Fuenmayor Ferrer
Luisa M. Vollmer de Reuter
Jaime Puig Miret **
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Carmen Judyth Romero López – Coordinadora

Comité de Tecnología

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

Comité de Crédito

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

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Jesús Antonio González Frasser
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Juan Francisco Gómez Sosa
Frank Rafael Pérez Millán
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Alvar Nelson Ortiz Cusnier **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Eliseo Antonio Batista Pinto – Coordinador

Comité de Activos y Pasivos

José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Andrés Eduardo Yanes Monteverde
Maritza Ripanti Flores
Soraya Josefina Ríos Regalado
Libia Angélica Urdaneta Sosa
Gerardo José Trujillo Alarcón
Roberto Rafael Castañeda Peralta
Jesús Antonio González Frasser
Gloria Esperanza Hernández Aponte
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
Luis Edgardo Escalante
Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez
Jeanette Julieta Arvelo Gómez
Rebeca Xiomara Abreu Barreto
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Francisco José Arocha Castillo
Eliseo Antonio Batista Pinto
Pilar Raíces López
Carlos Fernando Ahumada Alejo
Nancy Carolina Benítez Oca
Alicia Narú Navas Roan

*Marilú Carrillo Silva
Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
Frank Rafael Pérez Millán
Carmen Judyth Romero López
Antonio José Key Hernández
Ivonne del Valle León Castillo
Carla María Bongioanni Rodríguez
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Alvar Nelson Ortiz Cusnier **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Jaime Puig Miret **
Juan Francisco Gómez Sosa – Coordinador*

Comité de Compensación

*José María Nogueroles López
Jorge Luis Nogueroles García
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Luis Alberto Hinestroza Pocaterra **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret **
Jeanette Julieta Arvelo Gómez – Coordinadora*

*(**) Directores Externos*

Principales Aspectos Financieros

Informe Semestral
de la Junta Directiva

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Miles de Bs.)	2014	2013	2012	2011	2010
Balance General					
Activo Total	72.325.701	42.537.053	26.429.257	15.229.224	8.785.679
Inversiones en Títulos Valores Neta	14.045.346	10.958.922	8.051.421	3.364.343	1.286.365
Cartera de Crédito Neta	35.206.844	19.514.877	11.682.647	7.411.273	4.711.162
Captaciones del Público	65.678.567	38.473.336	24.286.435	13.772.164	7.403.050
Patrimonio	5.370.807	2.988.860	1.697.690	1.122.269	748.188
Estado de Resultados					
Ingresos Financieros	6.355.830	3.512.350	2.281.681	1.338.006	975.206
Gastos Financieros	2.131.328	1.140.549	690.763	518.574	495.524
Margen Financiero Bruto	4.224.502	2.371.801	1.590.917	819.432	479.682
Margen de Intermediación Financiera	4.315.163	2.570.985	1.656.175	901.686	563.023
Resultado Neto	1.137.177	670.017	517.422	208.043	68.575
Indicadores Financieros					
Patrimonio					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	9,03	9,04	8,36	9,12	9,89
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	402,02	374,89	364,9	362,8	341,17
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos					
Prov. para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,17	1,80	2,63	3,96	4,69
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,05	0,06	0,18	2,33	4,38
Liquidez					
Disponibilidades / Captaciones del Público	30,85	27,48	23,58	26,86	30,15
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	38,22	42,13	41,55	40,8	34,68
Gestión Administrativa					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	6,3	5,99	5,85	6,84	7,57
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	39,65	40,82	37,92	41,66	43,99
Rentabilidad					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	2,08	2,12	2,66	1,9	0,83
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	28,93	29,9	41,98	23,24	10,4
Otros Datos					
Valor en Libros por Acción	6,09	4,79	3,73	2,96	1,98
Número de Acciones en Circulación	881.930	623.930	428.503	345.403	327.503
Número de Empleados	3.124	2.941	2.612	2.068	1.825
Número de Agencias y Taquillas (*)	170	159	156	142	137
Número de Clientes	1.016.832	855.716	687.372	550.626	422.567

(*) Incluye la Sucursal Curazao

Informe Semestral de la Junta Directiva

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta a su consideración el Informe de su gestión correspondiente al segundo semestre de 2014, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las leyes y las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Espiñeira, Pacheco y Asociados, miembros de PriceWaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

Situación Económica y Financiera

Según la última cifra del Banco Central de Venezuela, entre enero y septiembre el Producto Interno Bruto del país se contrajo 3,97% respecto al mismo período del año anterior. Entre los factores que contribuyeron a la reducción en la actividad económica encontramos los controles cambiarios, la Ley Orgánica de Precios Justos y la caída en los precios del petróleo a nivel internacional. Lo anterior se tradujo en mayores niveles de escasez de bienes y servicios junto a un crecimiento acelerado de la inflación, que al cierre del mes de noviembre se ubicó en 63,6% anualizada.

Sin embargo, algunos sectores económicos como las instituciones financieras continúan en expansión (14,2%) a pesar de mostrar una desaceleración en sus tasas de crecimiento. En parte como consecuencia del incremento de 65,4% que experimentó la liquidez monetaria al cierre de diciembre.

De acuerdo a la última publicación de SUDEBAN, el sistema de banca comercial y universal registró Bs. 2.468 millones en su Activo Total para 2014, con un incremento de 63,6% respecto al año anterior. El crecimiento de los Activos en el sistema financiero estuvo estimulado por la expansión de la cartera de créditos neta de 79,4% y la expansión de la liquidez monetaria en el mercado.

La Cartera de Créditos Bruta del sistema de banca comercial y universal creció en 79,9% respecto a 2013, para cerrar con un saldo de Bs. 1.173 millones, que constituye 47,5% de los Activos Totales. Por otro lado, las Inversiones en Títulos Valores registraron una participación de 25%, con un total de Bs. 616.248 millones y 40,7% de crecimiento. Por su parte, las Disponibilidades cerraron en Bs. 590.270 millones (23,9% de los Activos).

Aunque la Cartera de Créditos aumentó en el año 2014, la morosidad del sistema se redujo a 0,46% (0,62% al cierre de diciembre 2013), con un aumento del índice de intermediación crediticia de 53% (48,8% en diciembre 2013). Al mismo tiempo, la cobertura de la cartera de créditos demorada ascendió de 455,04% para diciembre 2013 a 605,18% en diciembre 2014.

Mientras el sistema financiero se ha mantenido como uno de los sectores económicos menos afectados por la recesión, el BNC mantiene su esfuerzo por conseguir un crecimiento en comparación al año 2013. Al respecto, según cifras consolidadas con las operaciones de la sucursal en el exterior, los Activos de la Institución ascendieron 70% durante el año 2014, con un saldo final de Bs. 72.326 millones. La composición de los activos totales consolidados del BNC son representados en su mayoría por las Disponibilidades que crecieron en un 92,5% para diciembre 2014, representando el 28,3% de los activos. El siguiente más relevante es el aumento del 81,2% en la Cartera de Créditos Bruta cerrando con Bs. 36.000 millones, el cual representa el 49,8% de los activos totales del BNC y las Inversiones en Títulos Valores aumentaron en un 28,2% ubicándose en Bs. 14.045 millones (19,4% de los activos totales). A pesar del aumento significativo en la Cartera de Créditos, el BNC mantiene una morosidad de 0,05%, una de las más bajas del Sistema Financiero, lo que demuestra la política del Banco en la eficiencia de la gestión de crédito.

Al cierre de diciembre de 2014, el Resultado Neto de la Institución fue de Bs. 652 millones, cifra que es 72,9% mayor a la obtenida en igual período de 2013 (Bs. 377 millones). La rentabilidad medida respecto al Activo (ROA) y al Patrimonio (ROE) se ubicó en 2,08% y 28,93%, respectivamente, mientras que el Índice de Adecuación Patrimonial se mantuvo por encima del valor requerido, y finalizó en 9,03%.

Las Captaciones en el BNC registraron una expansión de 70,7% en el año 2014, con un saldo total de Bs. 65.679 millones. La composición de las captaciones del público fue la siguiente: crecimiento de 76,8% en las Cuentas Corrientes No Remuneradas para cerrar con un saldo de Bs. 31.675 millones, representando el 48,2% de las captaciones totales; depósitos a plazo tuvo un aumento significativo del 251,2%, (en 2013 se ubicaba en Bs. 991 millones) y al cierre de 2014

aumentaron a Bs. 3.481 millones; los depósitos de ahorro también aumentaron en un 61,4% para diciembre del 2014, representando el 21,8% de las captaciones totales. Los depósitos y certificados a la vista aumentaron en 127,8% pasando de Bs. 3.340 millones a Bs. 7.608 millones. Las cuentas corrientes denominadas en moneda extranjera, según Convenio Cambiario N° 20 cerraron en Bs. 143 millones, mientras que en el año 2013 se ubicaban en tan sólo Bs. 0,27 millones. Por último las cuentas corrientes remuneradas aumentaron en un 15% pasando de Bs. 6.708 millones en 2013 a Bs. 7.711 millones en diciembre 2014, representando el 11,7% de las captaciones totales.

En cuanto a su cobertura territorial, la Institución cierra el año 2014, con 169 agencias y una Sucursal en Curazao, para apoyar el proceso de expansión de manera rentable siendo fiel a los principios de solidaridad social, técnicas para la mitigación de riesgos y el cumplimiento de las normas aplicables a las instituciones bancarias.

Para fortalecer la institución y mejorar la rentabilidad del negocio, la administración ha instrumentado políticas dirigidas a reforzar su patrimonio, y en consecuencia, el BNC registró un patrimonio de Bs. 5.371 millones al cierre de diciembre de 2014 que significó un incremento de Bs. 2.382 respecto a diciembre 2013.

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

A lo largo del segundo semestre, la Junta Directiva estuvo al tanto de los informes generados en materia de Administración Integral de Riesgo, basados en las distintas metodologías implementadas para la medición e identificación del riesgo: crediticio, de mercado, de liquidez, de tasas de interés, operacional y otros asociados a la actividad bancaria, en atención a los requerimientos de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

La aplicación de estas metodologías, le han permitido al Banco un monitoreo oportuno de la calidad de su Cartera de Créditos, y han facilitado la toma de decisiones ante alguna desviación inadecuada. Bajo este marco de control, la Cartera de Créditos registró al cierre de diciembre 2014 un índice de morosidad de 0,05% (0,07% a junio 2014), entre los más bajos del sistema financiero venezolano, que lo posiciona como uno de los líderes del Sistema en cuanto a la Calidad de Activos, con una Cobertura (Provisiones de Cartera de Crédito sobre Cartera Inmovilizada Bruta) de 4.618% (3.126% en el primer semestre).

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

En el semestre, según lo establecido en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó las operaciones activas de sus clientes y contrapartes profesionales con líneas de crédito, por montos que individualmente superan el 2% del Patrimonio de la Institución. Al respecto, se realizaron 242 operaciones, por un saldo de Bs. 64.389 millones.

En cuanto a las operaciones pasivas por montos mayores al 2% del Patrimonio, que incluyen tanto la captación de recursos del público como las operaciones asociadas recurrentes de corto plazo (transferencias, pago de cheques, emisión de cheques de gerencia, apertura y renovación DPF, entre otras), durante el semestre totalizaron 715 operaciones, por un monto de Bs. 139.501 millones.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución N° 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 52 a la página 71 de esta Memoria Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos semestres y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

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

Informe Semestral de la Junta Directiva

Distribución de las Carteras Dirigidas - Diciembre 2014

Tipo de Cartera	Cartera + Colocaciones (Millones de Bs.)	% de Cierre	Índice Requerido	Capital Requerido (Millones de Bs.)
Turismo	710	4,49%	4,25%	748
Microcréditos	1.434	5,60%	3,00%	2.101
Manufactura	2.293	11,63%	10,00%	2.614
Hipotecaria	3.021	15,32%	20,00%	2.098
Agrícola	4.174	26,41%	25,00%	4.397

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Diciembre de 2014		
Actividad	Monto (Bs.)	% Cartera Bruta
Actividades no especificadas	724.549	0%
Electricidad Gas y Agua	46.974.782	0,1%
Explotación de Minas y Canteras	535.416.168	1,5%
Construcción	609.146.766	1,7%
Transporte y Almacén	924.249.763	2,6%
Industria Manufacturera	2.293.949.742	6,4%
Entidades Financieras	2.987.960.974	8,3%
Agricultura y Pesca	3.725.136.647	10,3%
Comercios, Restaurantes y Hoteles	11.947.911.537	33,2%
Servicios	12.928.152.229	35,9%
TOTAL	35.999.623.157	100%

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 25 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el segundo semestre de 2014, así como el Informe de Auditoría Interna al respecto.

Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

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

Distribución de Agencias y Taquillas del BNC 31 de diciembre de 2014

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Capital	53
Central	54
Zulia-Falcón	21
Centro-Occidente	11
Guayana	9
Andina	8
Oriente	10
Insular	3
Sucursal Curacao	1
Total	170

Distribución de los Cajeros Automáticos del BNC 31 de diciembre de 2014

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	149
Central	133
Zulia-Falcón	39
Centro Occidente	45
Guayana	24
Andina	13
Oriente	19
Insular	16
Total	438

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

Objetivos Estratégicos

En la segunda mitad del año 2014, continuó el esfuerzo en la consolidación del portafolio de productos y servicios, con el objeto de ofrecer soluciones innovadoras y oportunas, para satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales, enmarcados en los lineamientos estratégicos establecidos por la Institución. Destaca el avance en la segmentación de clientes, que ha permitido incorporar modelos automatizados de sistemática comercial a fin de maximizar y rentabilizar la relación del Banco con sus clientes.

Se mantiene la atención a los segmentos identificados en las carteras dirigidas a través de la oferta de productos especializados que apoyan la gestión del BNC orientada al cumplimiento oportuno de las normativas vigentes.

En el semestre, el BNC avanzó en la implantación de nuevos desarrollos tecnológicos y aplicaciones para ofrecer productos y servicios diferenciados y soluciones de vanguardia que el Banco pone a disposición de su clientela. En un entorno exigente y que demanda efectividad al sector financiero, el Banco trabaja en la mejora continua de los procesos internos que soportan su portafolio de productos y servicios, haciendo especial énfasis en reforzar el modelo de autogestión a través del uso de herramientas web 2.0 y la automatización, con el fin de ofrecer un servicio óptimo e integral.

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

Al cierre del segundo semestre de 2014, el Índice de Adecuación Patrimonial se mantuvo por encima del mínimo establecido por la normativa prudencial promulgada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con un valor de cierre de 9,03%. Mientras que al evaluar el indicador realizando la ponderación por riesgo se ubicó en 15,35%.

Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2014. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Espiñeira, Pacheco y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho período.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El segundo semestre del año se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se incrementó a 2,08%, y con respecto al patrimonio (ROE) se ubicó en 28,93%.

Por su parte, la liquidez inmediata cerró en 30,85%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se situó en 38,22%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la Cartera de Créditos sobre la Cartera de Créditos Bruta cerró en 2,17%. Mientras que el índice de Cartera de Créditos Inmovilizada sobre la Cartera de Créditos Bruta se redujo a 0,05%.

Respecto a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal abarcan el 6,30% del Activo Productivo Promedio, y el 39,65% de los Ingresos Financieros.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), 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 (LC/FT), y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2014.

Informe Semestral de la Junta Directiva

Otras Informaciones de Interés - Contribuciones Fiscales y Parafiscales

Al cierre del ejercicio, los pagos por concepto de contribuciones fiscales y parafiscales realizados por el Banco durante el semestre se muestran de acuerdo al siguiente detalle:

Carga Tributaria - Diciembre 2014 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)	
Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	31.803
FONACIT (LOCTI)	7.752
FONA (LDD)	6.589
Ley del Deporte	6.581
SUDEBAN	30.128
SAFONAC (Ley de Comunas)	24.302
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	335.162
Superintendencia Nacional de Valores	973
Total Aportes	443.290
Resultado Bruto Antes de Impuesto	652.933
Total Aportes	443.290
% de Aportes sobre Resultados Brutos antes de Imp. y Contrib.	67,89%

Otros Informes

Bajo las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral del período concluido el 31 de diciembre de 2014.

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

Agradecimientos

La gestión de la Junta Directiva está enfocada en el único objetivo de consolidar el Banco Nacional de Crédito como una institución bancaria de referencia en cuanto a su solidez, solvencia, calidad de servicio, rentabilidad y crecimiento, atendiendo a cumplir con los legítimos intereses de sus accionistas, empleados y clientes. Todo lo anterior bajo un esquema caracterizado por la ética, el compromiso y la disciplina al atender las normas que lo regulan.

Expresamos nuestra satisfacción por los resultados obtenidos y la labor realizada en el segundo semestre de 2014, y nos mantenemos en continua preparación para enfrentar los retos y desarrollar nuevos proyectos en el futuro.

Queremos agradecer a los accionistas por confiar y apoyar al equipo gerencial y la administración; a los apreciados clientes por mantener su fidelidad y permitirnos ofrecerles una especial atención día tras día; a todos los corresponsales nacionales y en el exterior; y en particular, a los ejecutivos y empleados del Banco Nacional de Crédito, que con su esmero y compromiso, han llevado a la Institución a lograr alcanzar las metas deseadas. A ustedes muchas gracias.

Caracas, 25 de febrero de 2015.

Por la Junta Directiva



José María Moguerols López
Presidente

En el segundo semestre de 2014, el Defensor del Cliente y Usuario BNC mantuvo el apoyo a los clientes de la Institución para la protección de sus derechos e intereses; en dicho periodo tuvo conocimiento de 841 reclamos formulados a nivel nacional y como recurso de última instancia, después que la reclamación o queja fue atendida por el Banco, y se produjo una resolución de la Unidad de Atención al Cliente. En el período, emitió decisión favorable al 36% de las reclamaciones planteadas.

Reafirmando el objetivo para el cual fue creada su figura, el Defensor del Cliente y Usuario BNC promueve el compromiso del BNC de mantener e impulsar la satisfacción de toda su clientela y sirve de facilitador entre el Banco y sus clientes, y en su rol de árbitro conciliador en situaciones en conflicto, ha facilitado el logro de diversos acuerdos que han permitido la continuidad satisfactoria de la relación de negocios Banco-Cliente.

Todas las actuaciones y decisiones han sido tomadas por el Defensor apegadas a las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en forma independiente, objetiva e imparcial, y con total autonomía de criterio, asumiendo la defensa y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios derivados de su relación con el Banco, el cual ha brindado todo el apoyo para el fortalecimiento de la figura del Defensor y su divulgación entre la clientela.

El origen de las reclamaciones continúa la misma tendencia de periodos anteriores donde el mayor número de casos procesados proviene de operaciones realizadas con la Tarjeta de Débito a través de los distintos canales electrónicos, lo cual guarda relación con el volumen de operaciones procesadas a través de estos medios y el crecimiento natural del número de tarjetahabientes. Si bien es cierto que la implementación del sistema de seguridad "chip" ha erradicado la clonación de los plásticos, otros tipos de fraude han aparecido en el medio, especialmente el conocido como "cambiazo" que es una modalidad de engaño de ocurrencia principalmente en cajeros automáticos cuando se acepta ayuda de terceros, y que consiste en cambiar la tarjeta por una similar pero que pertenece a otro cliente.

A los fines de resguardar los haberes de la clientela y en cumplimiento de las normas emitidas por SUDEBAN, el Banco de forma permanente, y a través de sus distintos canales de comunicación, les alerta de estar atentos en el resguardo del plástico, no aceptar ayuda de terceros cuando realicen operaciones en cajeros automáticos, no perder de vista la tarjeta cuando efectúan operaciones de consumo en los comercios, y sobre todo, la importancia que tiene la confidencialidad de la clave secreta y demás datos de seguridad asociados al uso de la tarjeta.

Con el apoyo del Área de Mercadeo se mantiene en forma permanente la actualización de la información de los servicios y actuación del Defensor y de la Unidad de Atención al Cliente, tanto en la página WEB del Banco como mediante la distribución, a todas las Agencias, del material impreso correspondiente y de los avisos que deben ser colocados en las carteleras de las oficinas.

La clientela cuenta con facilidades para plantear al Banco sus quejas sobre aquellos servicios que a su juicio consideren insatisfactorios o inoperantes, lo que permite la revisión permanente al plan de mejora de calidad dando prioridad a aquellas operatorias denunciadas. Los medios utilizados básicamente son: los buzones defensorbnc@bnc.com.ve y servicliente@bnc.com.ve y la red social Twitter [@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo).

En cumplimiento de las normas emitidas por SUDEBAN, el Defensor, en conjunto con la Unidad de Atención al Cliente, sostiene su apoyo al área de formación de Recursos Humanos, con charlas de actualización y divulgación de las Normas dictadas por SUDEBAN referidas a la Atención al Cliente en general y la atención a quejas y reclamos en particular.

Los programas de capacitación a la Red de Agencias y Servicios Centrales y el reforzamiento de la concientización de la cultura de Servicio al Cliente son vitales y contribuyen a que los clientes perciban el compromiso del Banco Nacional de Crédito de mantener e impulsar el bienestar y satisfacción de toda su clientela.

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

El presente informe tiene como finalidad cumplir con lo solicitado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en el Oficio N° SIB-II-CCSB-09029 de fecha 25 de marzo de 2014, en el cual requieren que en las memorias semestrales se remita el informe auditado de los reclamos que presenten los clientes en la Unidad de Atención al Usuario, así como, los atendidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

Revisión a las bases de datos de los reclamos recibidos y procesados por distintas áreas del Banco: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad, Unidad de Atención al cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2014.

1. A continuación se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco, durante el segundo semestre del año 2014:

	Nº de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el 2do. Semestre de 2014	11.093	18.961.085,93

2. Al 31 de diciembre de 2014, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resume en: "Procedentes", "No procedentes", "Parcialmente procedentes"

Los reclamos con estatus "Procedentes", fueron analizados y resueltos casi en su totalidad en el tiempo reglamentario por distintas áreas del Banco como son: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad, Unidad de Atención al Cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario.

Los reclamos que luego de las revisiones y estudios realizados por las áreas responsables o resolutoras, resultaron como Parcialmente Procedente y No Procedente, fueron atendidos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dentro del tiempo establecido. A continuación, se muestra cuadro del total de reclamos revisados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, durante el segundo semestre del año 2014.

Descripción	Cantidad de Reclamos
Reclamos interpuestos en el 2014 atendidos por el Defensor del cliente	841
Total Reclamos	841

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

3. La página Web del Banco, la Red de Agencias, el correo electrónico del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la cuenta oficial de Twitter [@bnc_corporativo](#), son medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre servicios prestados por la Institución.

Durante el 2014 se amplió el portal del Defensor, dentro de la página Web del Banco, lo que facilita a los clientes, la solicitud de reconsideraciones a sus reclamaciones.

Conclusiones

Una vez efectuadas las pruebas de auditoría que consideramos necesarias en los procesos realizados por la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, de acuerdo a lo establecido en las normativas vigentes y en los manuales internos del Banco, podemos confirmar la existencia de un adecuado ambiente control interno, que permite atender y resolver de forma oportuna los reclamos que se reciben de los clientes.

Caracas a los quince (15) días del mes de enero de 2015.

Atentamente,

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

A continuación, se detalla el listado de los Oficios y Circulares más importantes recibidos por la Institución durante el segundo semestre de 2014.

Número de Oficio	Fecha	Breve Descripción
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-22407	1-Jun-14	Remiten algunas consideraciones a la documentación enviada por el Banco, con ocasión de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2014.
SIB-II-GGR-GA-23218	8-Jul-14	Informan que previa opinión favorable del OSFIN según consta en el oficio N° F/CJ/E/DLF/2014/0213315 del 11 de junio de 2014, se autorizó el aumento de capital social del Banco, hasta por la cantidad de Cien Millones de Bolívares (Bs. 100.000.000,00).
SIB-II-GGIR-GSRB-23636	10-Jul-14	Remiten observaciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIR-GSRB-15949 en fecha 14 de mayo de año en curso, relacionado con los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial para evaluar el cumplimiento de lo estipulado en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", con fecha de corte 28 de febrero de 2014.
SIB-II-GGR-GA-24470	16-Jul-14	Corrigen error material incurrido en el oficio N° SIB-II-GGR-GA-03483, en el cual se indicó que las autorizaciones de aumento de Capital Social hasta por la cantidad de Bs. 110.000.000.000, fueron aprobadas por el Banco en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas realizada el 25 de septiembre de 2013, siendo lo correcto Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de septiembre de 2013.
SIB-II-GGR-GA-26006	23-Jul-14	Se insta al Banco a requerir a la firma Espiñeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers) el nombre de la persona natural, empleado o socio que realizará el Dictamen de los Estados Financieros del Banco y los recaudos exigidos en las Normas que permiten determinar el cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria.
SIB-II-GGR-GA-30559	3-Sep-14	Se autoriza las ratificaciones y designaciones de los ciudadanos comisarios y miembros de la Junta Directiva del Banco, efectuadas en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 25 de marzo del 2014.
SIB-II-GGR-GA-31341	10-Sep-14	Informan que previa opinión favorable del OSFIN, según consta en el oficio N° F/CJ/E/DLF/2014/0098 134 del 25 de marzo de 2014, autorizan la modificación de los Estatutos Sociales del Banco, a efectos de reflejar el aumento de capital social, hasta por la cantidad de Veinticinco Millones de Bolívares (Bs. 25.000.000,00). En este mismo orden de ideas, instan al Banco a efectuar la inscripción del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 10 de julio de 2013.
SIB-II-GGR-GNP-31510	11-Sep-14	Informan las condiciones que deben aplicar los Bancos para el otorgamiento de los créditos dirigidos a beneficiarios especiales de la Cartera de Créditos del Sector Turismo.
SIB-II-GGIR-GRT-32293	18-Sep-14	Informan los resultados obtenidos en la Inspección Especial de Riesgo Tecnológico, realizada en campo entre el 19 de mayo y 20 de agosto de 2014.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32585	19-Sep-14	Remiten algunas consideraciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32585 de fecha 19 de septiembre de 2014, en relación a los resultados de la Inspección General, efectuada en la Sucursal BNC Curazao, con fecha de corte 28 de febrero de 2014.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32711	22-Sep-14	Remiten algunas consideraciones a la documentación remitida por el Banco, producto de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24 de septiembre de 2014 a las 4:30 p.m.
SIB-II-CCD-32812	24-Sep-14	Notifican algunas observaciones e inconsistencias detectadas entre el Informe Semestral de la Junta Directiva y el archivo DIRIGIDA.TXT al 30 de junio de 2014 y solicitan aclaratoria al respecto.
SIB-II-GGIR-GSRB-33566	2-Oct-14	Notifican algunas consideraciones en relación al Informe Especial de Administración Integral de Riesgos del 30 de junio de 2014, elaborado por los auditores externos Espiñeira, Pacheco y Asociados.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-33760	3-Oct-14	Realizan algunas aclaratorias en relación al proceso de aumento de capital social a través de "Oferta Pública de Acciones".
SIB-II-GGR-GA-33673	3-Oct-14	Informan que previa opinión favorable del OSFIN, según consta en el oficio N° F/CJ/E/DLF/2014/0376 534A del 09 de septiembre de 2014, autorizan la modificación de los Estatutos Sociales del Banco, a efectos de reflejar el aumento de capital social, hasta por la cantidad de Cinco Millones cuatrocientos Veintiséis Mil Novecientos Setenta y Seis Bolívares (Bs. 5.426.926,00). En este mismo orden de ideas, instan al Banco a efectuar la inscripción del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 30 de abril de 2014.
SIB-II-GGR-GNP-34122	8-Oct-14	Notifican que una vez evaluados los argumentos expuestos por el Banco en relación a las provisiones anticíclicas, el ente regulador mantiene el criterio establecido en la Resolución 146.13 "Normas Relativas a la Constitución de la Provisión Anticíclica", en cuanto que dichas provisiones se registren en la subcuenta 139.07 "Provisiones anticíclicas" contra la subcuenta 421.01,M,03 "Constitución de provisión anticíclica".

Oficios Recibidos de SUDEBAN

Número de Oficio	Fecha	Breve Descripción
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-35138	17-Oct-14	En relación a la capitalización de los aumentos de capital, instan al Banco a realizar los asientos contables, una vez que Sudeban, emita el acto administrativo contentivo de la autorización de la modificación estatutaria.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-35917	22-Oct-14	Remiten algunas consideraciones a la respuesta dada por el Banco al oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32711 del 22 de septiembre de 2014 relacionado con la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 septiembre de 2014.
SIB-II-GGR-GA-37384	30-Oct-14	Informan que previa opinión favorable del OSFIN según consta en el oficio N° F/CJ/E/DLF/2014/00401 564 del 6 de octubre de 2014, autoriza el aumento de capital social del Banco, hasta la cantidad de Ciento Cincuenta Millones de Bolívares (Bs. 150.000.000,00).
SIB-II-GGR-GA-37577	31-Oct-14	Notifican que a través del oficio SIB-II-GGR-GA-33673 del 03 de octubre de 2014 se instruyó al Banco, el registro del Acta de Asamblea de Extraordinaria de Accionistas, donde se aprobó el aumento de capital social por la cantidad de Bs. 5.426.976,00, que se originó de la conversión de obligaciones en acciones.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-39415	13-Nov-14	Autorizan la reclasificación de los instrumentos financieros mantenidos por la Sucursal Curazao, en la cuenta 123.00 " Inversiones en Títulos Valores Mantenidas hasta su Vencimiento" para llevarlos a la cuenta 122.00 "Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta".
SIB-II-CCSB-39370	13-Nov-14	Solicita al Banco informar al ente regulador, las acciones que ejecutarán para minimizar los reclamos interpuestos por los clientes asociados a operaciones de cajeros automáticos y puntos de ventas.
SIB-DSB-UNIF-39341	13-Nov-14	Remiten los resultados de la inspección Especial practicada al Banco, relacionada con la evaluación del cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos asociados a los delitos de legitimación de Capitales y FT, concerniente a la aplicación con base a riesgo de la política conozca a su cliente, vinculada a las operaciones del sistema cambiario SICAD II, con fecha de corte al 31 de octubre de 2014.
SIB-DSB-UNIF-39345	13-Nov-14	Remiten los resultados de la inspección Especial practicada al Banco, relacionada con la evaluación del cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos asociados a los delitos de legitimación de Capitales y FT, concerniente a la aplicación con base a riesgo de la política conozca a su cliente, vinculada a las operaciones del sistema cambiario SICAD II, con fecha de corte al 31 de octubre de 2014.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-40911	19-Nov-14	Remiten informe contentivo de los resultados que obtuvieron en la Inspección General efectuada al Banco en la áreas de Disponibilidades, Inversiones en Títulos Valores, Cartera de Crédito y Otros Activos, con fecha de corte al 31 de julio de 2014.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41312	19-Nov-14	Otorgan prorroga al Banco para enviar las actas pendiente de registro de las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas, en un plazo no mayor al 31/01/2015.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41188	19-Nov-14	Notifican observaciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIBPV2-32585 del 19/09/2014, relativo a los resultados obtenidos en la Inspección General Efectuada a la sucursal Curazao, con fecha de corte al 28 de febrero de 2014.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41313	19-Nov-14	Remiten algunas consideraciones a la respuesta dada por el Banco al oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32711 del 22 de septiembre de 2014 relacionado con la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 septiembre de 2014.
SIB-II-GGIR-GSRB-42039	19-Nov-14	Notifican observaciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIR-GSRB-33566 del 02/10/2014, en relación al Informe Especial de Administración Integral de Riesgos y el memorando de control interno contable y eficiencia administrativa del 30 de junio de 2014, elaborado por los auditores externos Espiñeira, Pacheco y Asociados.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41313	19-Nov-14	Notifican observaciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32711 del 22/09/2014, relativo a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24/09/2014.
SIB-DSB-UNIF-42451	11-Dic-14	Remiten alguna consideraciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-DSB-UNIF-25212 del 18 de julio de 2014, concerniente a la política conozca a su cliente vinculadas a las operaciones realizadas a través de SICAD II.
SIB-DSB-UNIF-43579	23-Dic-14	Remiten informe de los resultados de las visitas de inspección Especial practicada las Agencias Barquisimeto Centro 070, Zona Industrial Barquisimeto II 137 y Centro Comercial Metrópolis 165, relacionado con la evaluación del cumplimiento de la resolución 119-10 y demás resoluciones y circulares vinculadas en materias de prevención y control de legitimación de capitales y F/T.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-43635	23-Dic-14	Notifican observaciones a la respuesta dada por el Banco al oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-41188 del 19/11/2014, relativo al seguimiento de los resultados obtenidos en la inspección General efectuada en la sucursal Curazao con fecha de corte 28/02/2014.
SIB-DSB-UNIF-43600	23-Dic-14	Remiten informe de los resultados de las visitas de inspección Especial practicada las Agencias Maturín II 151, Maturín 046, relacionado con la evaluación del cumplimiento de la resolución 119-10 y demás resoluciones y circulares vinculadas en materias de prevención y control de legitimación de capitales y F/T.

Informe del Auditor Interno

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

En cumplimiento con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el informe de Auditoría Interna, relativo al adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno; la adecuación por parte del Banco Nacional de Crédito, C.A. (el "Banco") a un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2014.

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

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 2014, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 16 de enero de 2014, fue elaborado de acuerdo con Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales, con un enfoque basado en riesgo, cumpliendo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (la Superintendencia). Al 31 de diciembre de 2014, se culminaron satisfactoriamente las actividades, destacándose:

- Revisiones a las áreas y procesos ejecutados en la Sede Central, Sistemas de Información y Red de Agencias, con el objetivo de evaluar la suficiencia de los controles internos implantados para administrar los riesgos inherentes en los procesos, así como constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco, y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas. Con base al alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aun cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno dispuesto por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros
- Dando cumplimiento a lo previsto en los Artículos 70 y 71 de la Resolución N° 119.10 "Normas para la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", emitida por la Superintendencia, Auditoría Interna ejecutó el Programa Anual de Evaluación y Control del año 2014, y en función de esta revisión se remitió al Oficial de Cumplimiento y a la Junta Directiva, el informe contentivo de los resultados de las evaluaciones realizadas. En función de la naturaleza, el alcance y pruebas aplicadas selectivamente, se concluye que el Banco ha adoptado mecanismos de control interno que permiten razonablemente asegurar la eficacia de los procesos que coadyuvan a controlar y detectar operaciones que se presuman pueden estar relacionadas con la LC y FT
- Al cierre de cada mes se realizaron análisis de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la Superintendencia y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial. Durante el segundo semestre de 2014 se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las Leyes vigentes
- El Banco cumple con los porcentajes globales exigidos para las carteras de créditos obligatorias, exceptuando la cartera de crédito hipotecaria. Adicionalmente, se comenta que a pesar de los esfuerzos realizados para la colocación de créditos en los sectores manufactura y turismo, no logró cubrir los niveles de distribución interna o por segmentos, requeridos en las normativas vigentes
- En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la Superintendencia en sus distintas inspecciones, el Banco ha dado las explicaciones que ha considerado procedentes, y hemos constatado que se encuentra trabajando en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador

Caracas, 15 de enero de 2015.

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

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

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

Riesgo de Crédito

En materia de administración del riesgo, el monitoreo y evaluación continuos del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, ha permitido mantener el índice de morosidad en niveles mínimos, al registrar un 0,05% al cierre del segundo semestre 2014 (0,07% en junio; 0,06% en diciembre 2013; 0,18% en junio 2013), muy por debajo del 0,45% registrado por el sistema financiero. En esta línea, el índice de cobertura, medido como la relación entre la provisión de cartera de créditos sobre la cartera vencida y en litigio, se ubicó en un 4,618% (3,126% en junio; 3,045% al cierre 2013; 1,267% en junio 2013), nivel considerablemente superior al registrado por el sistema financiero (605%).

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

En paralelo, se han continuado re evaluando los esquemas de facultades crediticias, de manera de impulsar la descentralización en la toma de decisiones de crédito, acercándola más al cliente.

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

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

Concentración por Actividad Económica

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

Concentración por Clientes

Como parte de la gestión de crédito, se mantiene un seguimiento continuo del riesgo de concentración mediante el análisis de la cartera, revisión de los límites de exposición y de las políticas establecidas. Al cierre de 2014, los primeros 20 deudores (consolidados por grupos económicos) representan el 20,61% del total de la cartera de créditos de BNC. Como en todas sus operaciones, el Banco mantiene en todo momento el apego absoluto al cumplimiento de la normativa vigente, que limita el otorgamiento de créditos a Clientes o Grupos Económicos a un máximo que en ningún caso exceda el 10% del Patrimonio, salvo en aquellos casos en los que las garantías aprobadas por el Ente Regulador expresamente lo permitan. El Banco continúa trabajando en ampliar su base de

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

clientes tanto activos como pasivos, con énfasis en profundizar la diversificación de su clientela, y el monitoreo constante de los niveles de concentración.

Riesgo de Mercado

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

En un entorno económico tan dinámico como el actual, el monitoreo de los factores que inciden sobre el comportamiento del mercado y su impacto sobre el perfil de riesgo de la Institución, precisa de herramientas igualmente dinámicas, capaces de generar alertas tempranas, que permitan a las unidades tomadoras de riesgo de la Tesorería, y a la Institución en general, decidir oportunamente el curso de acción a seguir ante la aparición de señales que pudieran implicar la materialización de pérdidas.

Ante estas condiciones, el Banco avanza en la introducción continua de mejoras en su plataforma tecnológica y modelos de evaluación, que faciliten la aplicación diaria de las metodologías de medición del riesgo de mercado, como el cálculo del Valor en Riesgo de la Cartera de Inversiones (VaR), determinación de Brechas de Liquidez y Reprecio en el Balance de la Institución, modelos dinámicos de evaluación de Sensibilidad del Margen Financiero ante cambios en los niveles de tasas de interés, así como otra serie de medidas e índices complementarios, que coadyuven a gestionar eficientemente el Riesgo y la toma oportuna de decisiones.

Riesgo de Liquidez

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

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

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

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

En esta línea, durante el segundo semestre del año 2014 se continuó con la incorporación de mejoras en los modelos de estimación de la volatilidad de las captaciones del público, el cálculo del Valor en Riesgo (VaR) y la valoración de la cartera de inversiones, en la búsqueda de mayor precisión y rapidez en la estimación de estas variables fundamentales en la gestión de riesgos.

Al igual que en el caso del Riesgo de Mercado, el BNC está enfocado en mejorar la plataforma tecnológica puesta en producción durante el año 2013, lo cual ha facilitado la aplicación de metodologías complementarias de medición de los distintos Riesgos Financieros.

Riesgo Operacional, Legal y Reputacional

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

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

En este caso, el foco es el análisis de situaciones, internas y externas, cuantitativas y cualitativas, que pudieran constituirse en fuente de pérdidas, abordadas desde una perspectiva de prevención y atención oportunas, estableciendo controles y correctivos que permitan mitigar los riesgos potenciales inherentes a cada situación.

La puesta en producción durante 2013 de la nueva herramienta de gestión de Riesgo Operacional, ha permitido la construcción y mantenimiento de una biblioteca digital contentiva del marco regulatorio que rige la actividad bancaria, así como la carga de la base de datos de eventos de pérdida, que facilita el análisis de los incidentes registrados, permitiendo identificar áreas y procesos de alto impacto en la Institución de una manera estructurada.

A su vez, se realizaron trabajos en conjunto con la Vice Presidencia de Procesos de Negocio, para la identificación y re-estructuración de los procesos críticos de BNC, definidos éstos en función de su impacto en términos de afectación de la relación con el cliente, materialidad y frecuencia histórica de ocurrencia, identificándose y evaluándose los riesgos operacionales asociados a estos procesos críticos, a partir de lo cual se ha generado información valiosa para la toma de decisiones.

Esta re-estructuración de los procesos críticos, incluye un análisis de cada uno de ellos, de principio a fin (análisis "end to end"), siendo sometidos a diferentes pruebas, para facilitar la detección de fallas, ineficiencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora, así como la introducción de los controles requeridos en cada caso, dotándolos de la calidad, eficiencia y agilidad requeridos por el mercado.

Como ya lo hemos comentado, la sensibilización del personal en materia de Riesgo Operacional, es una tarea fundamental para alcanzar el éxito en la prevención y mitigación de riesgos; en este caso, durante el semestre se sostuvo el alcance y frecuencia de las jornadas de actualización de los trabajadores; dos jornadas anuales, además de la capacitación de todo el personal de nuevo ingreso, con las actualizaciones pertinentes en el contenido del programa e incrementando el número de participantes, a objeto de afianzar la cultura de riesgo en toda la Institución.

Carteras Dirigidas

En cumplimiento del marco regulatorio que rige las operaciones de intermediación financiera, los bancos deben dirigir un porcentaje importante de sus carteras de crédito a los sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional: hipotecario, agrícola, manufactura, turismo y micro empresas. En este contexto y como parte de su política, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para lograr el cumplimiento de la norma. Como resultado, al cierre del segundo semestre del año 2014, los préstamos destinados a estos sectores constituyen el 29,97% de la Cartera de Créditos Bruta del Banco, 35,99% al incluir la inversión en Bonos Agrícolas, Bonos del Fondo Simón Bolívar y acciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (SOGATUR), imputables a estas carteras.

Es importante resaltar que, excepto por la cartera hipotecaria, donde problemas estructurales en el sector han provocado una merma significativa en la generación de nuevos proyectos, imposibilitando el cumplimiento de la exigencia a todas las instituciones financieras del país, el nivel de cumplimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en la regulación, fue incluso superado, cumpliendo globalmente las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

Tecnología y Seguridad de Datos

Durante el año 2014, las funciones de las áreas técnicas (Tecnología y Seguridad de Datos) se desarrollaron en cuatro (4) segmentos de actividad:

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

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

1. Cumplimiento de las normativas, requerimientos y solicitudes de los Entes Reguladores (SUDEBAN, BCV, etc.);

La atención a las respuestas oportunas y completas a estos requerimientos, una vez más, fue la actividad que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de las solicitudes atendidas, los temas que más destacan son los referidos al desarrollo y actualización de las aplicaciones de Banca Electrónica, Sistema de Información Financiera, SIF, y modificaciones de las reglas de la aplicación para el Sistema Complementario de Administración de Divisas, SICAD II.

En relación con el Sistema de Información Financiera, SIF, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) exigió la elaboración y presentación de varios nuevos Átomos (AT), como son: AT35, Cien Mayores Depositantes, Personas Naturales y Jurídicas, modificaciones del Grupo Contable (AT07, Garantías Recibidas y AT04 Crédito); adicionalmente se requirió la elaboración del AT27, Composición Activa y Pasiva Mensual, cuyo cumplimiento requirió de desarrollos internos y pruebas, hasta lograr la implantación de la transmisión exitosa y puntual en los términos exigidos.

En cuanto al proceso de tramitación de solicitudes de adquisición de divisas a través del sistema SICAD II del BCV, para personas naturales y jurídicas, adicionalmente se incorporaron las modificaciones y reglas establecidas por el BCV. El modelo desarrollado por el Banco para la atención y trámite de las solicitudes de divisas de los clientes, ha sido calificado como la mejor del sistema financiero nacional, habiendo recibido excelente aceptación de parte de la clientela, y particularmente de los entes reguladores.

En la puesta en funcionamiento del Centro de Procesamiento Alterno de Datos (CPDA), al cierre del semestre, el mismo posee el equipamiento necesario para el funcionamiento de un equipo AS/400 capaz de sustituir al computador central ubicado en la Sede Principal, es decir, en caso de una contingencia con el computador principal, este equipo toma el rol de equipo principal del computador central del Banco, para la continuidad de las operaciones. Las inversiones que actualmente se realizan para la conclusión del proyecto, están orientadas a la plataforma cliente-servidor y enlaces de telecomunicaciones.

Dando cumplimiento a las normas aplicables a las instituciones bancarias, el Comité de Tecnología, se reúne con periodicidad mensual, con participación de personal interno del Banco y miembros de la Junta Directiva, oportunidades en las que se exponen en detalle los avances de los proyectos en proceso, así como los ya implementados. A su vez, a través del Comité se aprobaron los Manuales, Circulares y Directrices que fueron publicados durante el semestre, y se hicieron y aprobaron las respectivas presentaciones ante la Junta Directiva.

En el mes de septiembre, se completó el Cuestionario Cuatrimestral que fue consignado de manera oportuna ante la Superintendencia. Adicionalmente, el Banco, como parte de la prueba piloto diseñada por el Regulador, está reportando el Sistema "Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas, CETYS, que SUDEBAN está desarrollando para sustituir el Cuestionario Cuatrimestral; igualmente se debe mencionar que hasta la fecha nunca ha habido objeción alguna respecto de la información presentada por el Banco a las autoridades en estos formatos.

2. Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

El Banco dedica significativos esfuerzos a los desarrollos y aplicaciones dirigidos a proponer y suministrar opciones diferentes e innovadoras para atender a su clientela, a través de la automatización de procesos, así como a la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. En

Tecnología y Seguridad de Datos

algunos casos, el Banco inicialmente diseña y desarrolla soluciones para satisfacer las necesidades de un cliente específico, que podrán ser utilizadas posteriormente para masificar la distribución, o permitir el acceso general al producto o servicio, una vez superadas las pruebas de forma exitosa. Tal es el caso de las aplicaciones de recaudación de los impuestos municipales de varias alcaldías, en particular Libertador (Distrito Capital), y mejoras en el sistema para otras alcaldías, en la capital y en el interior.

Como parte de la estrategia de negocios, el BNC incluyó dentro de su portafolio de productos y servicios, nuevos desarrollos orientados a:

- Desarrollo de un sistema para el manejo de los Puntos de Ventas y Cajeros Automáticos
- Desarrollo de un sistema para el procesamiento propio de Tarjetas de Crédito y Débito
- Depósito electrónico (vía web) el cual permitirá a los clientes realizar depósitos en efectivo y/o en cheque, con la facilidad de digitalizar los cheques propios y de otros bancos, que fueron recibidos por éstos, y la recolección posterior del efectivo dado el caso
- Avance de efectivo a través de la Tarjeta de Crédito con abono inmediato de fondos en los productos Cuenta de Ahorro o Cuenta Corriente

3. Automatización de Procesos, y mejoras continuas

Como tercera vertiente de la gestión de Tecnología y Sistemas, se realizaron acciones para la automatización de procesos y mejoras para la toma de decisiones; cabe destacar el desarrollo realizado en el sistema de Información Gerencial con las opciones de rentabilidad de clientes, y grupos, la cual permite obtener información sobre el resultado de la relación de un cliente en particular, así como la visualización de información de algunos indicadores como posición en productos activos y pasivos, rentabilidad, morosidad y vencimientos de créditos, etc., de una agencia, zona, región, Vicepresidencia, o inclusive de un Ejecutivo de Negocios en particular.

En el semestre se implementó un sistema de WorkFlow en las Áreas de Tarjeta de Crédito y Turismo que permite mantener información disponible y lograr mejores tiempos de respuestas hacia la clientela.

4. Reforzamiento de los Equipos de Procesamientos de Datos

Durante todo el año 2014 y en especial este segundo trimestre, el crecimiento de las operaciones por los diferentes canales de atención al cliente (Red de Agencias, Cajeros Automáticos, Puntos de Ventas, Página WEB) ha experimentado un aumento importante, lo cual impulsó la sustitución de varios equipos de procesamiento de datos para continuar ofreciendo un excelente servicio, y la alta disponibilidad de la plataforma tecnológica del Banco. Ello requirió una significativa inversión de tiempo y recursos humanos y materiales; los componentes incorporados y/o sustituidos más destacados son un (1) nuevo equipo AS/400 donde reside el CORE Bancario, y todo el Hardware donde se ejecutan las aplicaciones del BNCNET (Internet Banking).

En lo que concierne a seguridad de la información, entre otras actividades, se renovaron las licencias de la SUITE de Antivirus, se actualizaron todas las licencias de los equipos de protección perimetral (Firewall), se sustituyó y actualizó una pieza de Software/Hardware de gran importancia para la seguridad y el buen funcionamiento de la red interna de todos los componentes de hardware, como es el Directorio Activo, y se continúa con el proceso de integración del RSA Envision, que permite consolidar y notificar todos los eventos de misión crítica de la Organización. Es importante destacar que dicha herramienta recoge en promedio más de 500 millones de eventos mensuales, generados por los dispositivos o hardware de la plataforma del BNC, que son analizados para la toma de decisiones y solución de problemas.

También se debe señalar que actualmente se ejecuta un programa de sustitución de estaciones de trabajo con sistema operativo ya superado, por equipos de último modelo y tecnología de vanguardia.

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

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La gestión de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPC LC/FT) estuvo dirigida al cumplimiento de las normas y medidas de administración de los riesgos de LC/FT indicadas en la Resolución N° 119-10 y demás normas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, (SUDEBAN), inclusive las contenidas en las Circulares referentes al Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II); Convenios Cambiarios suscritos por el Banco Central de Venezuela (BCV), la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCOFT) y la Ley Orgánica de Drogas.

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

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

1. Los Informes periódicos elaborados por el Oficial de Cumplimiento
2. La designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento" para cada una de las áreas sensibles de riesgo en materia de LC/FT, así como la desincorporación de aquellos que ya no laboran en el BNC
3. Integración del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la nueva estructura organizacional
4. Cambios en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT
5. Publicación y puesta en funcionamiento de la nueva estructura de la UPC LC/FT, conforme a las políticas internas del Banco

Plan Operativo Anual 2014

Programa Anual de Adiestramiento. Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, para el segundo semestre de 2014, se cumplieron satisfactoriamente. En este sentido, se efectuaron los talleres de adiestramiento, enmarcados dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigente, entre ellas: Ley de Instituciones del Sector Bancario; Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, Ley Orgánica de Drogas; Resolución 119-10, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; la Ley de Personas con Discapacidad, la Resolución 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros", Resolución N° 136-03 "Normas para la Adecuada Administración Integral de Riesgo"; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo; la Ley de Personas con Discapacidad, y la Resolución N° 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros".

1. Dichas actividades estuvieron dirigidas a todo el personal del Banco, sus Directores, y principales contratistas, a nivel nacional, entre ellas: Talleres de inducción a 316 nuevos trabajadores, 16 talleres de reforzamiento y actualización para el personal que tiene contacto directo con el público. Adicionalmente, 39 talleres de actualización denominados Jornadas de Prevención Integral "Hacia una Cultura de Prevención Integral: Habilidades para la Vida, Comunicación y Trabajo en Equipo", a 1485 trabajadores, en materia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, prevención de riesgos operacionales, prevención al consumo de drogas, seguridad y salud laboral, protección del cliente y usuario bancario y sensibilización sobre la ley de personas con discapacidad; los talleres fueron dictados por las empresas Schwarz, Romero & Asociados, C.A., Consultores Internacionales de Prevención y Control C.A. (CIPREC); Asociación Provida de Venezuela (PROVIVE)

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

2. El Oficial de Cumplimiento, y miembros de la UPCLC/FT, asistieron a:

- Conferencia de Auditoría Interna y Riesgo Exclusiva para el Sector Financiero, dictada por Mendoza Delgado Labrador & Asociados
- Tácticas de Mitigación de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y otros del Crimen Organizado, dictado por CIPREC
- Metodología para un modelo de autoevaluación de Riesgos de LC/FT en el Sujeto Obligado, dictado por CIPREC

Adicionalmente se impartieron las siguientes sesiones de capacitación:

- El Dr. Alejandro Rebolledo realizó una conferencia dirigida a los miembros de la Junta Directiva denominada "X Conferencia Internacional Antilavado de Dinero Contra el Riesgo y el Fraude" en materia de Prevención y Control de LC/FT. La Oficial de Cumplimiento remitió copia de la presentación y se puso a disposición de los Directores para dar las explicaciones complementarias y/o responder preguntas sobre los temas tratados
- Comité Gerencial "Segmentación en Clientes con Base en Riesgos LC/FT, como Carta de Presentación", dictado por la Lic. Nahyr González Quiroz a los miembros del Comité de PLC/FT, Vicepresidentes y Gerentes de distintas áreas
- La Responsable de Cumplimiento de la Sucursal Curazao asistió a la Conferencia "Administración de Riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo Fundamentos y Tendencias" dictada por Francisco Odreman & Asociados, S.C y L&B Resources Inc., y a la conferencia "Compliance and the Risk Based Approach" dictado por Forensic Services Caribbean

Cumplimiento de las Normas

Relaciones con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

1. Se atendieron las Visitas de Inspección Especial de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) de SUDEBAN, dirigidas a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N°119-10 en la Red de Agencias. Al respecto, se recibieron los Oficios SIB-DSB-UNIF-43600 y SIB-DSB-UNIF-43579 ambos de fecha 23 de diciembre de 2014 donde se notifica al Banco que obtuvo 100% de cumplimiento en la evaluación de la Política Conozca su Cliente en las agencias de los Estados Monagas y Lara
2. Se atendieron las Visitas de Inspección Especial de la UNIF de SUDEBAN, dirigidas a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N°119-10 y los convenios y resoluciones emanados del Banco Central de Venezuela, en materia cambiaria (SICAD II); la Superintendencia formuló sus observaciones a través del Oficio SIB-DSB-UNIF-25212, el 18 de julio de 2014, donde notifica al Banco un 100% de cumplimiento
3. Se realizaron oportunamente las transmisiones periódicas a SUDEBAN, de los reportes de Instrumento, Divisa y Mayores
4. Se respondieron 633 Circulares y Oficios, emanados de SUDEBAN, tribunales y organismos competentes de investigación penal
5. En cumplimiento de las normas vigentes de Curazao y respecto de la gestión de la Sucursal, fueron revisadas 2274 transferencias: 1094 recibidas y 1180 enviadas; así como 311 expedientes de cuentas nuevas y 7 cuentas de custodia. Igualmente, en el semestre, la Sucursal realizó la transmisión a Meldpunt Ongebruikelijke Transacties (MOT) de un total de 33 operaciones por superar individualmente la suma de un millón de Florines
6. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 9 cuestionarios de bancos corresponsales en materia de Cumplimiento y Prevención LC/FT
7. Adicionalmente, se atendieron 4 solicitudes de bancos corresponsales sobre operaciones de 15 clientes del BNC
8. La Oficial de Cumplimiento asistió a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela, donde se trataron puntos relacionados con las mejores prácticas, revisión de procesos y otros aspectos vinculados con la materia

Estándares Internacionales. Durante el semestre, con la asesoría de la firma internacional Ernst & Young (EY) se trabajó en el proceso de adecuación a estándares internacionales, incluyendo los requerimientos de la Ley de Cumplimiento Fiscal para Cuentas Extranjeras. El grupo de trabajo que coordina la ejecución de las actividades relacionadas con dicha regulación está integrado por el

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Presidente Ejecutivo, Oficial de Cumplimiento, Consultor Jurídico, Vicepresidente Ejecutivo de Administración, Vicepresidente de Procesos de Negocio y Gerente de Corresponsalía.

Estrategias Comunicacionales. Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes de la Institución en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT, y mantenerles actualizados, se publicaron mensualmente, a través de la Intranet, y los Boletines Informativos, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los principios contenidos en el Código de Ética y Valores del BNC. A través de las Pantallas Informativas de la Sede Central, se publicaron temas relacionados con la Resolución N° 119-10, la LOCDOFT y Normativa Interna. A través de carteleras informativas dispuestas en la Red de Agencias, se publicó información dirigida a los clientes relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas y acerca de la política "Conozca a su Cliente". Así mismo, se envió información relacionada con la materia (noticias, leyes), a los integrantes de la UPCLCFT, y en coordinación con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas se dio inicio a la publicación de tweets en materia de Prevención y Control de LC/FT.

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

Monitoreo Transaccional. La UPC LC/FT cuenta con aplicaciones tecnológicas que le permiten realizar el adecuado monitoreo de las operaciones inusuales y de las alertas que se generan diariamente a través del Sistema de Monitoreo OCCAM, el cual permite al Banco cumplir con los requerimientos de las normas y regulaciones nacionales e internacionales.

Sistema Safe Watch. Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema Safe Watch SWIFT, para verificar que todas las operaciones que se realizan a través del Sistema SWIFT sean comparadas contra listas oficiales internacionales de personas o entidades que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con delitos financieros, legitimación de capitales, tráfico de personas, drogas, armas, actividades de terrorismo y crimen organizado de las mafias internacionales. Durante el período, se calificaron 5.883 alertas como falsos positivos: 4.779 del Banco y 1.104 de la Sucursal Curazao.

Activo de los Fideicomisos

Al 31 de diciembre de 2014 el activo de fideicomiso se ubicó en Bs. 2.848 millones, lo que representa un crecimiento de 57,41% con respecto al cierre de junio.

Se compone en un 60,01% por Personas Jurídicas; 39,8% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y 0,19% Personas Naturales.

En lo que respecta al tipo de fideicomiso, están representados en un 67,62% por fondos de Prestaciones Sociales; 21,88% en fondos de Inversión y 10,5% de Administración.

Activo Fideicomiso Al 31 de diciembre de 2014 (Miles de Bs.)					
Tipo	Total	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	%
Inversión	623.139	3.961	562.310	56.868	21,88%
Administración	299.005	0	77.280	221.726	10,50%
Prestaciones Sociales	1.926.018	1.492	1.069.673	854.853	67,62%
Total General	2.848.162	5.453	1.709.262	1.133.447	
Porcentaje (%)		0,19%	60,01%	39,80%	

Patrimonio de los Fideicomiso

Al cierre del semestre, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 2.704 millones, lo que se traduce en un incremento de 56,9% respecto a la primera mitad del año. Se encuentra discriminado de la siguiente manera: 60,77% Personas Jurídicas; 39,03% Fondos de Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y el 0,20% que resta por Personas Naturales.

Distribución del Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 31 de diciembre de 2014 (Miles de Bs.)							
Tipo	Totales	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org con Reg. Esp.	%
Inversión	602.225	3.887	548.414	0	49.925	0	22,27%
Administración	256.609	0	76.129	0	180.480	0	9,49%
Indemnizaciones Laborales	1.845.549	1.409	1.018.894	0	825.246	0	68,24%
Total General	2.704.384	5.296	1.643.437	0	1.055.651	0	
Porcentaje %		0,20%	60,77%	0%	39,03%	0%	

Con respecto al tipo están constituidos en 68,24% por fondos de Garantía de Prestaciones Sociales; 22,27% por fondos de Inversión y 9,49% por fondos de Administración.

Al 31 de diciembre de 2014 el patrimonio de los fideicomisos representa el 59,61% del patrimonio del Banco, porcentaje permitido dentro de lo previsto en las Resoluciones N° 083.12 y N° 052.11, de junio 2012 y febrero 2011, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), que establecen los límites máximos de los fondos de participación.

Ingresos de los Fideicomisos

En el semestre, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron la suma de Bs. 13.744 millones lo que significa un incremento del 47,82% con respecto a los ingresos obtenidos en el primer semestre del año.

El 96,46% de los ingresos corresponden a la comisión por administración y el resto (3,54%) a la comisión por los desembolsos efectuados, todo ello conforme a los términos establecidos en los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos de documentos autorizados por SUDEBAN.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos provienen en 70,14% de fondos de Prestaciones Sociales, 16,8% de fondos de Inversión y 13,06% de fondos de Administración.

Ingresos de Fideicomiso Al 31 de diciembre de 2014 (Miles de Bs.)			
Tipos de Fideicomiso	Administración	Comisión Flat	Total
Inversión	2.310	0	2.310
Administración	1.308	487	1.794
Prestaciones Sociales	9.640	0	9.640
Total General	13.258	487	13.744
Porcentaje %	96,46%	3,54%	

Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros

Entorno Económico

La segunda mitad del año 2014 se caracterizó por la profundización de la tendencia de las principales variables macroeconómicas del primer semestre, condición que confirma el escenario de contracción de la actividad económica, con altos índices de escasez y un conjunto de distorsiones en los niveles de precios y los mecanismos cambiarios. A lo antes descrito, se suma una caída histórica de los precios del petróleo venezolano de 45,5% entre junio y diciembre.

En este orden de ideas, el Producto Interno Bruto anualizado se contrajo 3,97% en septiembre y la inflación anualizada se ubicó en 63,6% en noviembre, según la últimas cifras publicadas por el Banco Central de Venezuela para ambas variables.

En materia cambiaria, el Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD II) creado a principios de año, redujo de forma considerable el dinamismo en el flujo de divisas que había generado en el primer semestre, lo que exacerbó el déficit en la oferta de bienes y servicios en el país.

En cuanto al mercado monetario la cartera de créditos bruta del Sistema Financiero se incrementó en 79,9% durante todo el año (40,7% solo en el segundo semestre), factor que impulsó el crecimiento de la liquidez de 65,4% (38,6% en el segundo semestre).

Sin embargo, en el tercer trimestre el ritmo de crecimiento de la liquidez fue menor que en el primer semestre del año, lo que favoreció la tendencia al alza de la tasa overnight desde 4,63% en junio a 9,77% en septiembre; mientras que en el último trimestre tuvo un comportamiento opuesto, dado que la liquidez se incrementó 27,9%, condición que generó la caída de la tasa interbancaria a 0,53% en diciembre 2014, incluso inferior al 0,76% de diciembre 2013.

El monto negociado en el mercado interbancario se ubicó en Bs. 676.340 millones, lo que representa una expansión importante al comparar con los Bs. 55.255 millones del año 2013.

Los Activos de la banca comercial y universal registraron un crecimiento de 63,6%, impulsado sobre todo por un aumento en la Cartera de Créditos Bruta de 79% con respecto a diciembre 2013, la cual representa el 47,5% de los activos totales, mientras que las Disponibilidades aumentaron en 73%, para representar el 23,9% de los activos totales. Este resultado mejoró el margen de intermediación crediticia al pasar de 48,8% en el 2013 a 53% al finalizar 2014.

A pesar de la evolución favorable de la cartera de crédito, la banca venezolana logró mantener bajos niveles de morosidad durante el año 2014, lo que responde a una política de otorgamiento de créditos sana. Al respecto, el Sistema de Banca Comercial y Universal redujo la morosidad desde 0,62% en el año 2013 hasta 0,46% en el año que acaba de finalizar.

Por otro lado, las Captaciones de la banca comercial y universal se incrementaron 65%, y entre sus componentes, tenemos que las Cuentas Corrientes No Remuneradas pasaron a concentrar el 43% del total en 2014, al crecer 81,7%. Las Cuentas Corrientes Remuneradas se incrementaron 45,5%, con una participación de 24,2% en el total de las captaciones para el año 2014.

Los Depósitos a Plazo se ubicaron en Bs. 25.062 millones en el año 2014 (Bs. 3.299 millones en 2013). Las cuentas de Ahorro y Otras Obligaciones a la Vista experimentaron crecimientos respectivos de 52,1% y 38,9%, y mantuvieron cuotas de 17,4% y 4,1% de las captaciones al cierre de diciembre 2014.

La rentabilidad del sistema de banca comercial y universal estuvo impactada por el cumplimiento de las carteras obligatorias, los efectos de un mayor encaje legal vigente desde el segundo trimestre del año y el control de las tasas de interés, el resultado es una menor rentabilidad sobre activos (ROA) de 4,38% para diciembre del año 2014. Por otra parte la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) se ubicó en 66,26%.

El Sistema Financiero aumentó su patrimonio en 51,8% a lo largo del año y el índice de solvencia patrimonial se ubicó en 10,07% superior al mínimo exigido por SUDEBAN.

Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros

Resumen de Actividades de Negocio

El Banco mantiene el compromiso de ofrecer la mejor atención a sus clientes, y para ello, se mantiene en constante actualización de equipos, procesos y servicios, con la tecnología de vanguardia y la capacitación persistente del recurso humano. Además, mantiene su plan de expansión de agencias, con siete (7) aperturas en el segundo semestre de 2014.

Entre las acciones tomadas por la Institución destacan las relacionadas con el apoyo a los sectores prioritarios del país, que se pueden observar en el financiamiento de diversos proyectos de las industrias: agrícola, pesquera, manufacturera, de construcción; así como a otras áreas de la economía relacionadas con el comercio, las telecomunicaciones, el transporte y almacenamiento, comunicaciones, gas y petróleo.

Agrícola

Durante el primer semestre, se publicaron en Gaceta Oficial tres (3) resoluciones donde se establecieron las bases, condiciones y porcentaje mínimo obligatorio de la Cartera de Créditos que las entidades de la Banca Universal, y Banca Comercial deben destinar al sector agrario en el ejercicio fiscal 2014.

En Resolución N° 035 de los Ministerios del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública, y para la Agricultura y Tierras, publicada el 20 de marzo de 2014 en la Gaceta Oficial N° 40.376 de la República Bolivariana de Venezuela, se fijaron los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria. En ella se establecen los porcentajes indicados, siendo la base de cálculo el promedio de los saldos de cartera de crédito bruta al cierre de los años 2012 y 2013. En este sentido, los porcentajes de cumplimiento mensuales se modificaron para el 2014 con relación a los porcentajes estipulados para 2013, al igual que la estructura de la cartera de créditos agraria trimestral, la exigencia de nuevos prestatarios y el porcentaje que se debe mantener en el mediano y largo plazo.

El 27 de mayo de 2014, se publica en la Gaceta Oficial N° 40.420, la Resolución N° 052, donde se modifican los porcentajes para el cumplimiento mensual de esta cartera.

A continuación se presentan los porcentajes exigidos en el 2013 comparándolos con las exigencias publicadas en los meses de marzo y mayo de 2014:

Mes	% Exigido 2013	% Exigido Gaceta Mar-14	% Exigido Gaceta May-14
Febrero	21%	22%	21%
Marzo	21%	23%	21%
Abril	21%	23%	21%
Mayo	22%	24%	22%
Junio	23%	24%	23%
Julio	25%	25%	24%
Agosto	25%	25%	24%
Septiembre	24%	24%	24%
Octubre	24%	24%	25%
Noviembre	23%	23%	25%
Diciembre	23%	22%	25%

A continuación se detallan las cifras del BNC registradas durante el segundo semestre de 2014:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Miles de Bs.)	Monto de Cartera (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Julio	24%	3.792.640	3.873.061	24,51%
Agosto	24%	3.792.640	3.831.865	24,25%
Septiembre	24%	3.792.640	3.945.754	24,97%
Octubre	25%	3.950.667	4.201.075	26,58%
Noviembre	25%	3.950.667	4.418.487	27,96%
Diciembre	25%	3.950.667	4.173.612	26,41%

El BNC imputó, al 31 de diciembre de 2014, colocaciones en el sector agrícola por Bs. 448,5 millones.

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Miles de Bs.)	Cartera BNC (Miles de Bs.)	Bonos Agrícolas (Miles de Bs.)	Cartera BNC + Bonos (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Dic-14	25%	3.950.667	3.725.137	448.475	4.173.612	26,41%

En relación a la estructura de la cartera agraria, durante el año 2013 la exigencia era:

Financiamiento Destinado para:	Actividad	% Exigido
Rubros Estratégicos (Mínimo 70%)	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 49%
	Inversión Agroindustrial	Máximo 10,5%
	Comercialización	Máximo 10,5%
Rubros No Estratégicos (Máximo 30%)	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 21%
	Inversión Agroindustrial	Máximo 4,5%
	Comercialización	Máximo 4,5%

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

La estructura de la cartera agraria fue modificada en 2014, en la Resolución N° 035, publicada el 20 de marzo, la distribución establecida es la siguiente:

Financiamiento Destinado a:	Actividad	Porcentaje %
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 60%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Máximo 5%
Maquinarias, equipos, Construcción y Mejoramiento de Infraestructura	Infraestructura y Servicios Conexos a la Actividad Agraria	Máximo 15%
Inversión Agroindustrial y Comercialización	Inversión Agroindustrial y Comercialización de materias primas de origen nacional	Máximo 20%
Total Cartera Agraria		100%

En fecha 08 de mayo de 2014, se modifica el régimen, publicado en la Resolución N° 047 de la Gaceta Oficial N° 40.407

Financiamiento Destinado a:	Actividad	Porcentaje %
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 75%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Máximo 15%
Inversión Agroindustrial y Comercialización	Inversión Agroindustrial y Comercialización de materias primas de origen nacional	Máximo 10%
Total Cartera Agraria		100%

Por último, el 27 de mayo de 2014 según Resolución N° 052, publicada en la Gaceta Oficial N° 40.420, se modificó la distribución:

Financiamiento Destinado a:	Actividad	Porcentaje %
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 75%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Máximo 5%
Inversión Agroindustrial y Comercialización	Inversión Agroindustrial y Comercialización de materias primas de origen nacional	Máximo 20%
Total Cartera Agraria		100%

El artículo 2 de la Resolución, establece la distribución de la cartera entre rubros estratégicos, no estratégicos e inversión agroindustrial y comercialización. Al cierre del mes de diciembre de 2014, dicha distribución fue cumplida por el BNC, según se indica a continuación:

Financiamiento Destinado a:	Actividad	Monto Exigido (Miles de Bs.)	% Exigido	Monto Cartera BNC (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	2.793.852	Mínimo 75%	2.974.105	79,84%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	186.257	Máximo 5%	22.400	0,60%
Inversión Agroindustrial y Comercialización	Inversión Agroindustrial y Comercialización de materias primas de origen nacional	745.027	Máximo 20%	728.632	19,56%
Total Cartera Agrícola				3.725.137	

También se establece que la banca debe colocar en crédito de mediano plazo y largo plazo un porcentaje mínimo de 20% del total de la cartera agraria, (10% en 2013). En la siguiente tabla se resume el resultado de BNC al respecto en miles de bolívares y porcentaje de cumplimiento:

Cartera Agraria Total (Miles de Bs.)	3.725.137
Monto Exigido (Miles de Bs.)	745.027
Porcentaje Exigido Mediano y Largo plazo (%)	20%
Cartera Mediano y Largo Plazo (Miles de Bs.)	915.470
Porcentaje Cartera Mediano y Largo Plazo (%)	24,58%
Exceso o déficit (Miles de Bs.)	170.442

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

En cuanto al número de nuevos prestatarios, personas naturales o jurídicas, debe incrementarse en al menos 10% con respecto al total de prestatarios de la cartera agraria correspondiente a 2013. Siendo la exigencia para el año 2014 de 55 nuevos prestatarios, el BNC cerró el año con 72 nuevos prestatarios, de los cuales ocho créditos se encuentran cancelados.

Queda establecido también que el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, a través de la Empresa Nacional de Proyectos Agrarios, S.A. (ENPA), será el responsable de administrar y prestar los servicios no financieros dirigidos al acompañamiento integral a las personas que reciben financiamiento. El monto que se destinará a la prestación de estos servicios, es el 0,5% de los desembolsos durante cada mes, imputable a los respectivos créditos, y por lo tanto, será financiado en los mismos términos y condiciones establecidos para cada operación crediticia.

Los recursos se transferirán mensualmente los primeros cinco días de cada mes al Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras. El monto aportado por las instituciones bancarias será destinado a coadyuvar en el proceso de acompañamiento integral al beneficiario del crédito agrario, la misma se hará a comienzo del ciclo, en su desarrollo y a su cierre, supervisando que se cuente con los insumos necesarios al comienzo del mismo y comercialización al final.

El BNC continúa reforzando los equipos de trabajo a nivel regional, con la finalidad de atender de manera oportuna los requerimientos de créditos agropecuarios en las diferentes zonas agrícolas y agroindustriales del país. Con presencia a niveles regionales en los estados: Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Táchira, Bolívar, así como también un equipo gerencial y especializado en la Oficina Principal de Caracas.

De esta manera el apoyo de la Organización al desarrollo de la actividad agrícola en general, es continuo y creciente. Los ejecutivos especializados poseen una amplia y vasta experiencia en el sector, lo que ha permitido lograr el crecimiento registrado y ubicar al BNC entre los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

Hipotecario

En marzo 2014, fue publicada la Resolución que definió lo que sería el cumplimiento de la Cartera Obligatoria para este año, considerando el saldo de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2013 como la base de cálculo y el monto sobre el cual aplicar, el veinte por ciento (20%) de cumplimiento, manteniendo el 31 de diciembre de 2014 como la fecha de medición.

La colocación en el sector hipotecario se convirtió en cartera obligatoria desde 2005, año en el que se dictaron las primeras resoluciones de la materia, cuyo principal aspecto fue direccionar en un 10% la colocación de créditos de corto y largo plazo en el sector. Este porcentaje de colocación se mantuvo hasta el año 2012, cuando comenzó a escalar la obligación a 12% y 15%, alcanzando el 20% a partir del año 2013.

Para el año 2014, el cumplimiento de la cartera supuso una colocación de recursos por el orden de los Bs. 3.944 millones.

El cumplimiento de la Cartera Obligatoria Hipotecaria del año 2014, respondió a los siguientes subsegmentos:

- Créditos de Corto Plazo (Construcción): 13%
- Créditos de Largo Plazo para Adquisición de Vivienda Principal: 6,6%
- Créditos destinados a la Autoconstrucción de Vivienda Principal: 0,40%

Esta distribución interna del cumplimiento es ajustada de forma anual por parte del Órgano Superior de la Vivienda, en atención a las políticas gubernamentales que sean definidas por el Ejecutivo Nacional.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción)

Se establecieron dos (2) mecanismos para el cumplimiento de este segmento:

El primero de ellos, responde a transferencias al Estado venezolano, de un monto equivalente al 66% de la meta del segmento, lo que se traduce en un monto de Bs. 1.692 millones. El mecanismo

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

implementado para hacer efectiva la misma, fue la colocación de los Valores Bolivarianos para la Vivienda, emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., cuyo prospecto de emisión estableció un plazo de vigencia de ocho (8) años, con vencimiento en 2022, a una tasa del 4,66% anual, y pago de intereses semestrales por período vencido. La transferencia de recursos se llevó a cabo en las fechas definidas (23 de mayo, 01 de julio y 01 de octubre), por Bs. 564 millones cada una. Con ello, este segmento se cumplió en un 100%.

El 34% que resta de la obligación de colocación en el segmento de construcción, corresponde a la liquidación efectiva de créditos. En ella, los proyectos deberán cumplir con una inscripción ante el Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, quien emite una calificación al proyecto, y en la cual se detallan las condiciones para atender la operación de crédito.

A los efectos de la colocación, se mantiene como parámetro de clasificación de los proyectos una subdivisión basada en el precio de venta de las unidades cuya construcción es financiada. La Resolución también introduce dos nuevos parámetros de clasificación: ubicación geográfica de las viviendas a ser construidas y tipo de vivienda. En razón de lo indicado, el precio por metro cuadrado de las viviendas, será establecido en concordancia a los siguientes parámetros:

- **Parámetro Geográfico:** Área Metropolitana de Caracas, Municipios Libertador, Chacao, Baruta, Sucre y/o El Hatillo; o viviendas a ser construidas en el interior del país.
- **Parámetro de Tipo de Vivienda:** viviendas unifamiliares, tetra familiares, multifamiliares hasta 5 pisos de altura y multifamiliares de 6 y más pisos de altura.

La obligación determinaba colocar Bs. 871,6 millones; el Banco efectuó erogaciones de crédito por el orden de los Bs. 634,7 millones, lo que representa el 72,82% del segmento, como consecuencia de la política que ha mantenido en el tiempo sobre el apoyo al sector construcción, que hace contar en la cartera, con una serie de operaciones cuya maduración del proyecto permite la liquidación de valuaciones computables a la obligación. La recepción de proyectos nuevos, certificados por el Ministerio, es muy escasa a nivel de todo el sistema financiero, lo que dificulta de manera importante lograr un cumplimiento total.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Para el año 2014, el segmento de adquisición de Vivienda Principal representó el 6,6% de la colocación total. Sin embargo, la Resolución no hace distinción entre el financiamiento para la adquisición de viviendas nuevas o usadas, y queda establecido el parámetro de clasificación de los dos sub-segmentos sobre la base de los ingresos mensuales de los solicitantes y/o grupos familiares, dando prioridad, a los créditos de largo plazo de solicitantes y/o grupos familiares con ingresos que no excedan los seis (6) salarios mínimos.

La colocación en el segmento fue de Bs. 1.302 millones, de la cual se cumplió 53,37%. El Banco otorgó 532 créditos nuevos para la adquisición de vivienda principal. Uno de los factores que incidió negativamente de forma directa en la colocación de créditos nuevos fue la paralización del mercado secundario de viviendas usadas, por cuanto los precios de negociación de las viviendas se incrementaron de manera significativa, condición que no guarda relación con los niveles de financiamiento de largo plazo que pueden ser otorgados por la banca, en cumplimiento a los propios parámetros establecidos en la Resolución vigente.

En cuanto al porcentaje total de cumplimiento de la cartera hipotecaria, equivalente a un 20%, el Banco logró colocar 15,32%, muy por encima del cumplimiento promedio del sistema financiero.

Turismo

Para el año 2014, el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue establecido en 4,25%, con base de cálculo el monto promedio de los saldos de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre 2012 y 2013, respectivamente, lo cual representa una meta total de colocación de Bs. 671,6 millones.

El porcentaje de colocación de la obligación, también ha sido incrementado de forma progresiva, ya que en el origen de la cartera, el mismo se había establecido en un monto equivalente al 3% del saldo promedio de las carteras de crédito brutas de los dos (2) años anteriores al objeto de la medición, porcentaje que pasó en el 2013 a 4%, y en 2014 a 4,25%. Se ha mantenido la modalidad de medición del cumplimiento dos (2) veces al año: la primera equivalente al 2%, representada

en Bs. 316 millones, con fecha efectiva el 30 de junio de 2014; y la segunda, que corresponde al cumplimiento total del 4,25%, para el 31 de diciembre de 2014.

Al finalizar el año 2014, el Banco mantiene como saldo de la cartera de turismo la suma de Bs. 710 millones, lo que representa un cumplimiento porcentual del 4,49%.

A lo largo del año fue imposible cumplir con la colocación en los segmentos establecidos en la Ley de Crédito para el Sector Turismo, por no contar con las suficientes factibilidades técnicas emitidas por el Ministerio de Turismo, que permitan a la banca cubrir los requerimientos de colocación en los Segmentos A y B. Sin embargo, en noviembre el Ejecutivo Nacional, en uso de las facultades concedidas por la Ley Habilitante, dictó una nueva Ley de Crédito para el Sector Turismo que sustituyó la anterior, en la cual se eliminó del cumplimiento la segmentación de la cartera, por lo que al cierre del año, la obligación se midió en base al cumplimiento total.

Microcrédito

En el segundo semestre 2014 la cartera de Microcréditos del Banco presentó un crecimiento de 54,8%, con una suma de Bs. 1.434 millones, cifra que representa un cumplimiento de 186,7% sobre lo exigido, con una relación de 5,6% del total de la Cartera de Créditos Bruta del Banco al cierre del primer semestre.

Este resultado favorable está sustentado en los lineamientos de negocios, en la colocación de nuevos Microcréditos en cada agencia, a través de la relación directa de cada gestor, así como con diferentes acciones que permiten ampliar el número de clientes con criterios que generen fidelidad. Para ello se realizaron eventos a nivel nacional e implementaron diferentes ofertas de valor y/o convenios especializados a diferentes sectores.

Evolución de la Cartera de Microcréditos 31 de diciembre de 2014 (Miles de Bs.)				
	Dic-14	Jun-14	Crecimiento	
			Monto	%
Obligación	767.775	591.620	176.154	29,8%
Cartera	1.434.444	926.805	507.640	54,8%
Colocaciones	0	0	0	0
Cartera + Colocaciones	1.434.444	926.805	683.794	54,8%

Indicadores	Jun-13	Dic-13
Déficit o Exceso (Miles de Bs.)	666.670	335.184
Cumplimiento / Cartera 2013-I	5,6%	4,7%
Cumplimiento (%)	186,8%	156,7%

Manufactura

Al cierre del semestre, el requerimiento de créditos otorgados al sector manufacturero, era de 1.972 millones, que equivale a 10% de la cartera al cierre de diciembre del año 2013. El Banco registró créditos para el sector manufacturero por un monto de Bs. 2.293 millones, cifra que se ubica un 11,6% por encima del porcentaje general exigido. Del total de la cartera manufacturera, Bs. 2.098 millones corresponden a empresas de los Sectores Estratégicos y Bs. 196 millones son créditos otorgados a la Pequeña y Mediana Industria.

Cartera de Manufactura (Miles de Bs.)				
Tipo de Empresas	Cantidad de Créditos	Cantidad de Clientes	Saldo Dic-14	%
Grande	224	123	2.097.634	91,5%
Mediana	68	45	72.131	3,1%
Pequeña	94	70	123.725	5,4%
Total	386	238	2.293.490	100%

Gestión de Negocios - Gestión de Calidad de Servicio

I. Canales de Distribucion

A lo largo del semestre se mantuvo la expansión de los canales de distribución del Banco, con un crecimiento de la transaccionalidad superior al 7% respecto al mismo periodo del año anterior.

Agencias y Taquillas. En la segunda mitad de 2014 el Banco inauguró siete (7) nuevas oficinas a nivel nacional, para terminar el año con 169 agencias y taquillas en el territorio nacional, más una Sucursal en Curazao.

La transaccionalidad de las oficinas superó en 34% la registrada en el primer semestre del año, con un total de 9.308.224 transacciones. Además, se crearon 50.496 cuentas de ahorro y 54.248 cuentas corrientes, para alcanzar al cierre del año 1.054.744 nuevas cuentas.

Cajeros Automáticos. La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 438 equipos instalados (415 al cierre del semestre anterior), con instalaciones asociadas a las aperturas de agencias (Puerto Cabello Las Valentinas y Puerto La Cruz Avenida Ravell), negociaciones con empresas y ubicaciones estratégicas de negocios.

El volumen dispensado durante el periodo fue de Bs. 8.553 millones. El nivel de efectividad de los cajeros automáticos se mantuvo por encima de 99,12% lo que demuestra la excelencia en el servicio.

Entre los logros conseguidos por el Banco en el semestre se encuentran:

- Continuación del plan de expansión de ATMs BNC Multiservicio, con la incorporación de un nuevo ATM en la Sede del Banco en Caracas, capacitado para aceptar depósitos en efectivo y en cheque las 24 horas del día
- Aumento del monto máximo de retiro diario por ATM a Bs. 6.000 y por POS a Bs. 80.000
- Implementación de mejoras en la automatización de procesos de cuadro contables de los cajeros automáticos
- Certificación de Suiche7B Adquiriente, con la cual, podrá procesar en su host transaccional propio, transacciones generadas por tarjetas de otros bancos en los ATMs del BNC dando mejor servicio en cuanto a la calidad, seguridad y rapidez

Contact Center. En el semestre se procesaron más de 24.000 llamadas de clientes. Entre las mejoras alcanzadas se destacan:

- Unificación física de los Call Center de Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito, con una mejor administración de recursos humanos y tecnológicos
- Creación de videos tutoriales para el cambio de contraseña en BNC y la obtención del BINGO, (tarjeta de seguridad SIRS) que disminuye el tiempo de llamada y brinda un mejor servicio al cliente

Centro de Monitoreo Anti-fraude. El Banco creó la Gerencia de Departamento de Monitoreo Anti-fraude responsable de vigilar con algoritmos de inteligencia el comportamiento transaccional de los canales electrónicos por parte de los clientes y usuarios. Es capaz de anular de forma preventiva cualquier intento de fraude electrónico, lo que se traduce en mayor seguridad y tranquilidad para la clientela.

Atención al Cliente. En el semestre terminado el 31 de diciembre de 2014, el Banco recibió 11.605 quejas y reclamos, relacionados en su gran mayoría con canales electrónicos y medios de pago que siguen representando una parte muy importante en la gestión de clientes, con una participación del 99% del total, pero que representó una disminución del 6% con respecto al primer semestre.

En atención a la recomendación de la **Defensora del Cliente y Usuario BNC**, y con el ánimo de atender con mayor prontitud al cliente y usuario, se ha mejorado en forma significativa la comunicación entre las distintas unidades del Banco y la Unidad de Atención al Cliente.

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

defensorbnc@banconacionaldecredito.com.ve

II. Formación Operativa Segundo Semestre 2014 a Empleados de la Red Comercial con el fin de mejorar la Calidad en el Servicio al Cliente.

El BNC en su plan de mejora constante logró realizar en el segundo semestre del 2014, 22.375 horas de capacitación, distribuidas en once (11) seminarios y talleres a nivel nacional que incluyeron temas como:

- Atención al cliente
- Sistemas Operativos
- Implementación de nuevos productos y servicios
- Cumplimiento de prácticas y normativas internacionales
- Prevención de fraudes
- Control de riesgos operativos
- Registro en la Base Única de Clientes BNC
- Crédito y Negocio
- Indicadores de Gestión
- Identificando y Potenciando el Talento BNC; y
- Gestión del desempeño

Tarjetas de Crédito

Durante el semestre, se dio continuidad a los objetivos dirigidos al crecimiento rentable del Banco. En este sentido, se otorgaron más de 16.000 nuevas tarjetas, alcanzando un total de 128.238 tarjetahabientes. La facturación alcanzó la cantidad de Bs. 4.477 millones (Bs. 2.854 millones más que en junio 2014), lo que representó un crecimiento de 175%, soportado mediante 1,7 millones de transacciones.

En cuanto a los servicios y facilidades asociados al concepto Tarjetas de Crédito, se destaca el servicio "Avance de Efectivo", cuya automatización y masificación se inició durante el primer semestre del año, a través de BNCNet. En la segunda mitad de 2014, fue utilizado por 27.711 tarjetahabientes, lo que se tradujo en Bs. 6,6 millones en ingresos por concepto de comisiones de (Bs. 2,4 millones a junio).

Se mantuvo la política de seguimiento permanente de los tarjetahabientes, y se efectuaron aumentos de límites bajo la metodología de evaluación de riesgos de crédito, que beneficiaron a más de 30.000 clientes. Como resultado, la cartera de TDC se ubicó en Bs. 1.664 millones (Bs. 720 millones en junio 2014), es decir, un incremento del 76,2%. A raíz de este crecimiento, el rubro pasó a representar el 4,64% de la cartera de crédito total del BNC, en comparación con la participación de 3,69% que mantuvo al cierre del primer semestre, presentando una morosidad del 0,22% (0,27% en junio 2014).

En lo que se refiere a Puntos de Venta (POS), durante el semestre se instalaron 1.900 nuevos terminales para un total de 12.250, bajo las diferentes modalidades (POS físico y virtual, terminales Merchant, terminales multicomercio). Son 10.350 los comercios afiliados a la plataforma de pagos del BNC. Por otra parte, la facturación alcanzó la cantidad de Bs. 24.128 millones (Bs. 12.244 millones más que en junio), lo que representa un crecimiento del 103%, sustentado en más de 18 millones de transacciones a lo largo del semestre.

Gerencia de Gestión de Proyectos

Durante el semestre se continuó con la función de seguimiento al desarrollo del Portafolio de Proyectos y Mejoras destacando los siguientes: Rediseño de la nueva Base Única de Clientes, Reingeniería del Sistema de atención centralizada de reclamos, Creación de la nueva arquitectura de Procesos de la Organización, Análisis ("end to end") de los procesos medulares (ATM, POS, TDC, Call Center, Recaudaciones) con el propósito de reducir los tiempos de gestión y automatizar actividades.

En concreto, fueron gestionados e implantados durante el Semestre veintiséis (26) Proyectos y cuarenta (40) Mejoras, lo cual deja en el Portafolio un saldo, al 31 de diciembre, de trece (13) Proyectos y veintidós (22) Mejoras en proceso de desarrollo. De acuerdo a estas cifras, el indicador de cumplimiento de implantación se estima en 76%.

Recursos Humanos

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

1. Maximización de la eficiencia e incremento de la productividad

- Avance con el desarrollo e implementación del nuevo sistema para la gestión del talento BNC: Taleo. Dicho sistema está orientado a incrementar la productividad del Banco a través de la gestión de su gente, mediante el manejo de los procesos referidos al recurso humano de forma integral y sinérgica: Reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, formación y desarrollo: planes de carrera, planes de sucesión, compensación salarial e Indicadores de Gestión
- Durante este semestre continuó la publicación y actualización en Intranet de las políticas, formatos, y fundamentos de los nuevos procesos de evaluación de desempeño del BNC. En cuanto a la selección de talentos, se realizó una gestión vinculada al plan estratégico de la Organización, apegada al nuevo modelo de competencias. De esta manera se garantiza el ingreso de personas que se desempeñarán de manera exitosa, rápida, eficiente y que contribuirán al logro de los objetivos de la institución. Para contar con una importante fuente de candidatos, se incorporó a la página Web, el link "Forma parte del Talento BNC", donde se indican los cargos vacantes, a fin de atraer un recurso humano de excelencia, en consonancia con los valores organizacionales del Banco

Informes Complementarios

- En materia de compensación salarial y dando cumplimiento a la política respectiva, durante el semestre, se otorgó un incremento salarial por mérito y se mantuvo un salario mínimo BNC diferencial con respecto al mercado salarial de referencia con lo que se logró mayor poder adquisitivo para mejorar los índices de rotación
- A fin de dar cumplimiento a la política de desarrollo y evaluación de desempeño vigente, se realizó dicho proceso durante el mes de octubre con evaluación de resultados proyectados a cierre de año, y se realizó un proceso de formación gerencial en el manejo de indicadores de gestión, para implementar los criterios de medición pertinentes
- Se revisó y racionalizó aproximadamente el 90% de las estructuras de cargos del Banco vigentes
- A través del área se emprendieron actividades como:
 - o Ejecución del Primer Plan Vacacional BNC
 - o Tres (3) Caminatas BNC "Apreciar la Vida te hace GRANDE" (Caracas, Puerto Ordaz y Maracaibo), con una participación total de 362 personas entre empleados y familiares
 - o Remodelación y optimización del servicio del comedor en la sede principal y la sede corporativa en Altamira con atención de aproximadamente 1.200 usuarios diarios

2. Desarrollo de Talentos

Durante este período se formaron 4.092 colaboradores durante 252.837,5 horas/hombres dictadas. El 87% de las actividades formativas del semestre se concentraron en la formación del equipo gerencial a nivel nacional en cuanto a: Programa de Formación Gerencial (IESA-BNC), Gestión del Desempeño, Indicadores de Gestión, Modelo de Competencias BNC.

- Culminó el Primer Programa de Formación de Ejecutivos de Negocios con el IESA, el cual está dirigido a incorporar, en corto plazo, a jóvenes profesionales, con alto potencial, a posiciones de Ejecutivos de Negocio de la organización tras un período de formación intensiva. En esta oportunidad se contó con la participación de 21 Ejecutivos de Negocios que ya se encuentran asignados a las distintas unidades de negocio del Banco
- Se formaron y actualizaron un total de 197 empleados de las distintas áreas de negocio en el Primer Programa Modular de Crédito y Riesgo con una Visión de Negocios (financieros, productos, normas y operatividad) con su respectiva aplicabilidad, así como ejercicios prácticos, de forma tal que se perciba el hilo conductor entre la teoría y la práctica
- Dando cumplimiento al artículo 11 de la Resolución N° 083-11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el BNC desarrolló un plan de formación en materia de atención al cliente, utilizando estrategias como video conferencia, teatro foro y programas de formación de facilitadores que desarrollen de forma presencial un programa de atención y servicio al cliente. Durante el semestre se formó un total de 406 empleados a nivel nacional

Formación 2014 – Horas Hombre (HH)

Primer Semestre 2014 - Horas Hombre Formación	N° Empleados
9.235,5	967
Segundo Semestre 2014 - Horas Hombre Formación	N° Empleados
252.837,5	4.092 *1
Total 2014 - Horas Hombre Formación	N° Empleados
262.073	5.059 *2

*1 El total de empleados a junio 2014 fue de 3.083, por tanto este número corresponde a un promedio de 1,32 cursos por empleado en 6 meses.

*2 El total de empleados a diciembre 2014 fue de 3.177, por tanto este número corresponde a un promedio de 1,59 cursos por empleado en 6 meses.

3. Cumplimiento Normativo

- Se dio continuidad a las Jornadas de Actualización en materia de prevención de legitimación de capitales, consumo de drogas, y seguridad y salud laboral a nivel nacional a un total de 2.137 empleados
- Se dio cumplimiento al Programa Nacional de Aprendizaje INCES, a través de formación teórica y prácticas en los oficios de Asistente Administrativo y Oficinista Integral Financiero

- Se conformaron y registraron los Comités de Seguridad y Salud Laboral en todos los centros de trabajos de acuerdo a lo establecido en la LOPCYMAT
- Se dio cumplimiento a lo establecido en la Cláusula 28 de la Convención Colectiva 2013-2016 referida al Programa de Contribución Académica para empleados cursantes de los niveles de Técnico Superior Universitario, Pre-grado y Post-grado a fin de incentivar y apoyar el desarrollo académico de los colaboradores, beneficiando a un total de 48 empleados (22 en estudios de Pregrado, 15 TSU y 12 Post grados y/o Diplomados)

4. Voluntariado BNC

El BNC cuenta con la participación de un grupo de empleados voluntarios que cada vez crece más; hoy son 300 los empleados que contribuyen en actividades que aportan a la comunidad. Se ha convertido en una tradición anual regalar una sonrisa a los niños del Hospital J.M. de los Ríos en Navidad, además de las actividades llevadas a cabo en el interior, en el mes de diciembre se obsequiaron aproximadamente 300 regalos a niños hospitalizados.

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

En el segundo semestre de 2014, la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas impulsó los proyectos establecidos en el Plan Estratégico que desarrolla el BNC, en especial, para promover los ejes de mercadeo e innovación de productos y servicios, además de fortalecer la cultura y la identidad corporativa.

Se ejecutaron varias campañas de productos y servicios: Cuenta BNC Ahorros Naranja, bajo el concepto "Ahorrar es Fácil"; Tarjetas de Crédito, Avance de Efectivo BNC; también se realizó la Promoción "New York City Holiday Celebration 2014", iniciativa en alianza estratégica con MasterCard, para impulsar el uso de las Tarjetas de Crédito BNC Platinum y Black.

En cuanto a las comunicaciones digitales, se mantiene la presencia corporativa en las redes sociales: Twitter y YouTube, con el objetivo de reforzar la marca en el mundo 2.0. El crecimiento sostenido de las comunidades de ambas plataformas, le ha permitido al Banco generar mayor cercanía y empatía con los clientes y usuarios, brindando respuestas rápidas y oportunas a sus inquietudes, lo que se traduce en una gestión exitosa de atención al cliente.

En el ámbito interno, se ejecutaron mensajes comunicacionales dirigidos al equipo humano, referidos a las actividades, logros, innovaciones, entre otros, de las diversas áreas que conforman el Banco, con el objetivo de mantenerlos informados y cohesionados con la estructura organizativa, planes de negocios, y metas planteadas por la Institución.

Durante el semestre, el BNC participó en importantes eventos, para impulsar nuevos negocios y fortalecer vínculos con sectores productivos del país, además de reforzar la imagen de la Organización.

Responsabilidad Social Empresarial

El BNC se ha consolidado como una institución socialmente responsable, a través de su compromiso de cooperar con proyectos para mejorar la calidad de vida y el bienestar de sectores más desfavorecidos de la sociedad, fortaleciendo los valores, la educación, la salud y la familia.

Una vez más, el Banco contribuye con organizaciones sin fines de lucro en la recaudación de fondos para brindar ayuda a niños, jóvenes y ancianos, poniendo a la disposición la Red de Agencias y Taquillas BNC a nivel nacional, como canal de venta de boletos, para la ejecución de sus programas sociales.

Comentarios de los Estados Financieros

Resultados Consolidados. Segundo Semestre de 2014

Balance General

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

Activo Total

Al finalizar el segundo semestre de 2014, el Activo Total se ubicó en Bs. 72.326 millones, lo que representa un crecimiento de 28,4% respecto a junio de 2014.

La Cartera de Créditos Neta cerró en Bs. 35.207 millones, con un crecimiento de 39,6% y un aumento de su participación a 48,7% dentro de los activos (44,8% en junio de 2014). Además, la Cartera de Inversiones, creció en 3,3%, hasta ubicarse en Bs. 14.045 millones, que representa el 19,4% de los activos del Banco (24,1% en junio 2014).

Las Disponibilidades mostraron un incremento de 30,3% entre diciembre y junio de 2014, con un saldo total de Bs. 20.463 millones (Bs. 15.704 millones en junio 2014), para representar el 28,3% del activo.

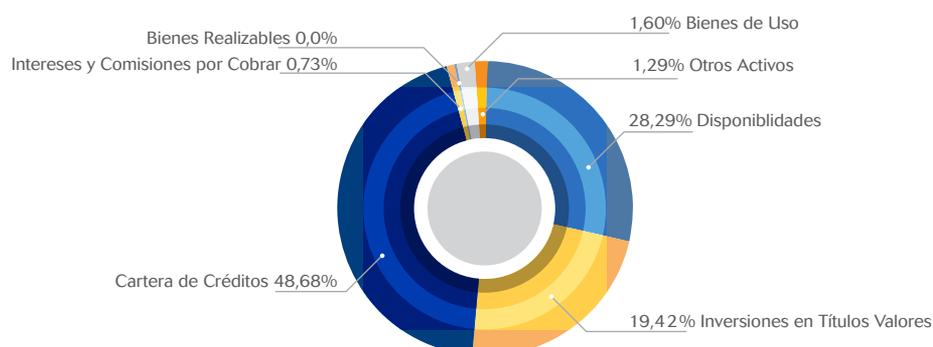
Activo Consolidado y sus Componentes (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	Cuota	1er. Sem. 2014	Cuota
Disponibilidades	20.462.611	30,3%	28,3%	15.703.649	27,9%
Inversiones en Títulos Valores	14.045.346	3,3%	19,4%	13.598.384	24,1%
Cartera de Crédito	35.206.844	39,6%	48,7%	25.215.994	44,8%
Intereses y Comisiones por Cobrar	524.383	21,6%	0,7%	431.120	0,8%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	-	0%	0	0%
Bienes Realizables	378	-82%	0%	2.095	0%
Bienes de Uso	1.153.707	33,1%	1,6%	867.098	1,5%
Otros Activos	932.433	80,6%	1,3%	516.350	0,9%
Total Activo	72.325.701	28,4%		56.334.689	

Los Bienes Realizables presentan una tendencia decreciente del saldo para diciembre 2014, al cerrar en Bs. 0,4 millones (Bs. 2 millones en junio 2014), por el orden de 82% respecto a junio de 2014.

Por otro lado, los Bienes de Uso y Otros Activos crecieron 33,1% y 80,6%, con un saldo al cierre de diciembre de Bs. 1.153 millones y Bs. 932 millones, respectivamente.

Composición del Activo Consolidado - Diciembre 2014



Cartera de Créditos

La Cartera de Créditos Bruta del Banco creció 39,8%, para ubicarse en Bs. 36.000 millones (Bs. 25.747 millones en junio 2014). De esta manera, el índice de intermediación crediticia mostró una tendencia creciente hasta situarse en 54,8% al cierre de diciembre, por encima del 50,3% obtenido en junio.

En cuanto a la composición de la cartera, el 99,6% de la Cartera de Crédito Bruta está constituido por créditos vigentes (99,4% en junio 2014), con un crecimiento de 40,2% en el semestre.

Comentarios de los Estados Financieros

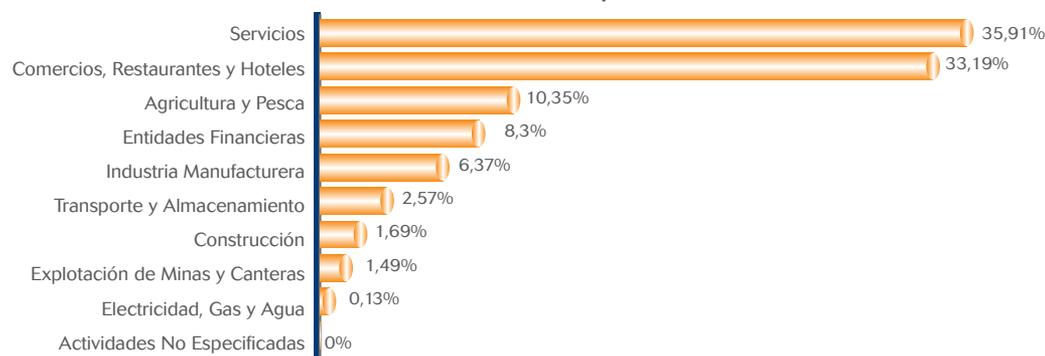
El Banco incrementó sus provisiones por concepto de Contingencia de Cartera de Crédito en 49,3% hasta Bs. 793 millones (Bs. 531 millones en junio 2014). En este sentido, representa el 2,3% del total de los créditos brutos y cubre cerca de 46 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

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

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	Cuota	1er. Sem. 2014	Cuota
Créditos Vigentes	35.872.477	40,2%	99,6%	25.591.021	99,4%
Créditos Reestructurados	109.847	-21,1%	0,3%	139.166	0,5%
Créditos Vencidos	17.299	2,6%	0%	16.857	0,1%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Créditos Bruta	35.999.623	39,8%		25.747.044	
Provisión para Cartera de Créditos	(792.779)	49,3%	-2,3%	(531.050)	-2,1%
Cartera de Créditos Neta	35.206.844	39,6%		25.215.994	

El BNC en su objetivo de brindar financiamiento a los distintos sectores de la economía nacional mantiene una composición de Cartera de Crédito al 31 de diciembre de 2014 que abarca los siguientes sectores y actividades: comercio, agrícola, construcción, microcrédito, manufactura, comunicación y transporte.

Cartera de Crédito Bruta Consolidada por Actividad Económica



Inversiones en Títulos Valores

La Cartera de Inversiones se incrementó en 3,3% en el semestre, y registró un saldo de Bs. 14.045 millones al cierre de diciembre 2014 (Bs. 13.598 millones en junio 2014).

Por lo tanto, la Cartera de Inversiones al finalizar el año, presenta en Títulos Valores disponibles para la Venta Bs. 4.613 millones (32,8%), Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 5.171 millones (36,8%), Colocaciones en el BCV y Operaciones Interbancarias Bs. 225 millones (1,6%) e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 75 millones (0,5%).

Además, se incrementaron las Inversiones en Otros Títulos Valores en 39,4%, lo que elevó su participación en la totalidad de la cartera a 28,2% (20,9% en junio 2014).

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

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	Cuota	1er. Sem. 2014	Cuota
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	-	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	4.612.645	-7,3%	32,8%	4.975.327	36,6%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	5.171.159	-2,2%	36,8%	5.289.801	38,9%
Colocaciones en el BCV y Op. Interbancarias	225.000	-50,0%	1,6%	450.000	3,3%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	72.552	81,7%	0,5%	39.937	0,3%
Inversiones en Otros Títulos Valores	3.964.090	39,4%	28,2%	2.843.420	20,9%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	14.045.446	3,3%		13.598.484	
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	(100)	0%	0%	(100)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	14.045.346	3,3%		13.598.384	

Bienes de Uso

Representan lo relacionado con las instalaciones y edificaciones del Banco, tanto de su Sede en Caracas como de sus sedes regionales en Maracay, Valencia, Maturín, Maracaibo y Porlamar. Asimismo, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

Comentarios de los Estados Financieros

El saldo final en los Bienes de Uso fue de Bs. 1.154 millones al cierre del año 2014 (Bs. 867 millones en junio 2014), con una variación positiva de 33,1% y una participación de 1,6% dentro de los activos (1,5% en junio 2014).

Otros Activos

Constituyen en su mayoría gastos diferidos, que pueden estar relacionados con las mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software; también abarcan los gastos de seguros pre-pagados, anticipos a proveedores y otros bienes.

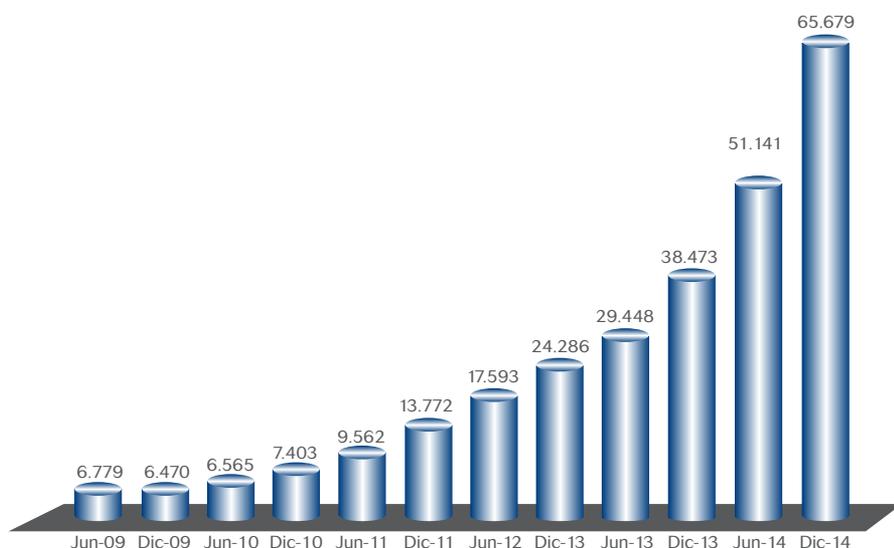
En el semestre crecieron 80,6%, con saldo final de Bs. 932 millones (Bs. 516 millones en junio 2014), mientras que su participación dentro del total de activos aumentó en 1,3%.

Captaciones del Público

Al cierre del segundo semestre de 2014 crecieron 28,4% respecto a la primera mitad del año 2014, con un saldo final de Bs. 65.679 millones (Bs. 51.141 millones en junio 2014).

Las Captaciones del Público percibidas por el Banco, se constituyen en gran parte por Depósitos a la Vista, con una participación de 71,8% (73,5% en junio 2014), a su vez conformado por Cuentas Corrientes No Remuneradas (67,2%), Cuentas Corrientes Remuneradas (16,4%), Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20 (0,3%) y, por ultimo Depósitos y Certificados a la Vista (16,1%).

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



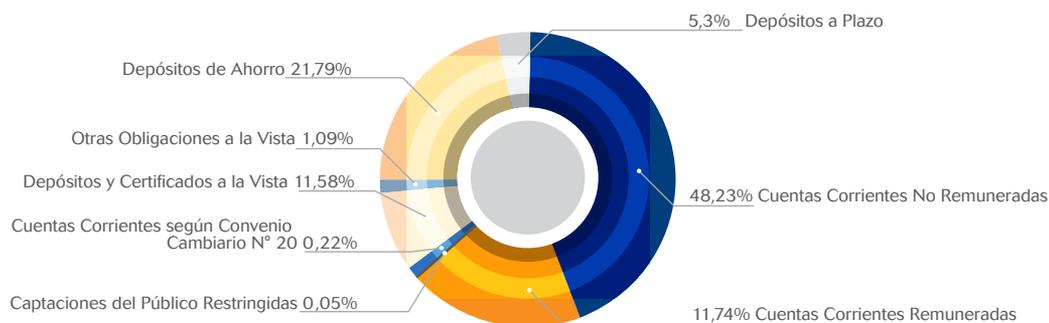
Los Depósitos a Plazo presentan una participación del 5,3% dentro de las captaciones (5,0% en junio de 2014), con una variación positiva de 37,0% y un saldo final de Bs. 3.481 millones. Mientras que, los Depósitos de Ahorro se incrementaron en 39,1% con una cuota de 21,8% y las Otras Obligaciones a la Vista que reflejaron un incremento de 9,7%, con un saldo final de Bs. 712 millones.

Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	Cuota	1er. Sem. 2014	Cuota
Depósitos a la Vista	47.136.733	25,4%	71,8%	37.597.461	73,5%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	31.674.665	38,6%	67,2%	22.847.715	60,8%
Cuentas Corrientes Remuneradas	7.711.219	-3,7%	16,4%	8.009.033	21,3%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	142.939	-55%	0,3%	317.304	0,8%
Depósitos y Certificados a la Vista	7.607.910	18,4%	16,1%	6.423.408	17,1%
Otras Obligaciones a la Vista	712.920	9,7%	1,1%	649.858	1,3%
Depósitos de Ahorro	14.313.244	39,1%	21,8%	10.290.519	20,1%
Depósitos a Plazo	3.481.048	37%	5,3%	2.541.576	5%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	34.623	-43,4%	0,1%	61.136	0,1%
Total Captaciones del Público	65.678.567	28,4%		51.140.550	

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas - Diciembre 2014



Patrimonio

El Patrimonio al cierre de diciembre de 2014 alcanzó los Bs. 5.371 millones, lo que se traduce en un incremento de 32,6% respecto a junio.

Patrimonio Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	Cuota	1er. Sem. 2014	Cuota
Capital Social	881.930	41,4%	16,4%	623.930	15,4%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	-	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No capitalizados	833.852	119,4%	15,5%	380.030	9,4%
Reservas de Capital	534.008	15,5%	9,9%	462.474	11,4%
Ajustes al Patrimonio	1.107.259	0%	20,6%	1.107.009	27,3%
Resultados Acumulados	1.838.644	34,5%	34,2%	1.367.183	33,8%
Ganancias o Pérdidas No realizadas en Inv.	175.114	60%	3,3%	109.472	2,7%
Total del Patrimonio	5.370.807	32,6%		4.050.098	

Análisis del Estado de Resultados del Segundo Semestre de 2014

Ingresos Financieros

Los ingresos financieros del Banco mostraron una expansión de 44,1% en el segundo semestre del año, con un saldo de Bs. 3.752 millones al cierre de diciembre (Bs. 2.604 millones en junio 2014).

El crecimiento de 43,8% que experimentó el rendimiento de la Cartera de Crédito, permitió que los ingresos obtenidos por ese concepto se ubicaran en Bs. 2.643 millones al cierre de diciembre 2014 (Bs. 1.838 millones en junio 2014), con una participación que supera el 70% de los ingresos financieros de la Institución.

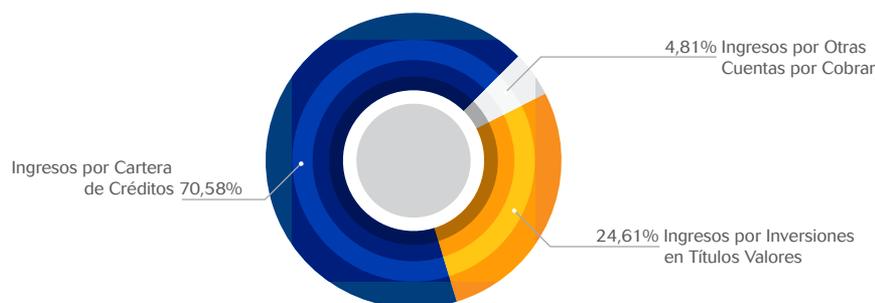
Por otro lado, la rentabilidad de la Cartera de Inversiones registró un saldo favorable de Bs. 732 millones (Bs. 641 millones en junio 2014).

Ingresos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	1er. Sem. 2014
Ingresos por Disponibilidades	104	337,6%	24
Ingresos por Inversión en Títulos Valores	731.513	14,1%	640.837
Ingresos por Cartera de Créditos	2.643.239	43,8%	1.838.093
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	376.852	201,1%	125.140
Otros Ingresos Financieros	6	-73,8%	23
Total Ingresos Financieros	3.751.714	44,1%	2.604.116

Comentarios de los Estados Financieros

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados - Diciembre 2014



Gastos Financieros

Los gastos financieros se incrementaron en 49% al cierre del semestre, y cerraron con un saldo de Bs. 1.275 millones (Bs. 856 millones en junio 2014). Dicha variación se explica por la composición de las Captaciones del Público, que muestran un importante crecimiento del Depósito a Plazo, el Pasivo más costoso para la banca, que representa 5,3% del total de las Captaciones del Público al cierre de diciembre 2014 (0,3 puntos porcentuales más que al cierre del primer semestre). Así, el gasto por este concepto representa el 99,7% de los gastos financieros de la Institución; 1,1 puntos porcentuales más que en junio 2014.

Gastos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	1er. Sem. 2014
Gastos por Captaciones del Público	(1.271.705)	50,6%	(844.419)
Gastos por Otros Financiamientos	(2.610)	246,8%	(753)
Gastos por Otras Obligaciones	0	-	0
Otros Gastos Financieros	(961)	-91,2%	(10.881)
Total Gastos Financieros	(1.275.275)	49,0%	(856.053)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los ingresos financieros en el semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, el cual se ubicó en Bs. 2.476 millones al finalizar el mes de diciembre, con una variación de 41,7% (Bs. 1.748 millones en junio 2014).

Los gastos financieros absorbieron el 34,0% de los ingresos financieros generados por el Banco en la segunda mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	1er. Sem. 2014
Ingresos Financieros	3.751.714	44,1%	2.604.116
Gastos Financieros	(1.275.275)	49%	(856.053)
Margen Financiero Bruto	2.476.438	41,7%	1.748.063
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	8.614	67,6%	5.140
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(286.404)	65,1%	(173.479)
Margen Financiero Neto	2.198.648	39,2%	1.579.724

De esta forma, al tomar en cuenta los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos, el Margen Financiero Neto cerró en Bs. 2.199 millones.

Margen de Intermediación Financiera

Se incrementó 42,9% hasta alcanzar los Bs. 2.539 millones al cierre del semestre (Bs. 1.776 millones en junio 2014). Dicho resultado se obtiene al sumar el Margen Financiero Neto con los Otros Ingresos Operativos (Bs. 550 millones) y restar los Otros Gastos Operativos (Bs. 210 millones).

Comentarios de los Estados Financieros

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación se expandieron 37,3%, con un saldo final de Bs. 1.826 millones (Bs. 1.329 millones en junio 2014). El incremento se explica por la variación de 38,7% en los Gastos Generales y Administrativos, que constituyen el 49,7% de dichos gastos, seguido por los Gastos de Personal, que se incrementaron 38,1% y representan el 30,3% del total al cierre del segundo semestre de 2014.

Gastos de Transformación Consolidados (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	1er. Sem. 2014
Gastos Generales y Administrativos	(908.239)	38,7%	(654.726)
Gastos de Personal	(552.416)	38,1%	(399.913)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(335.162)	32,5%	(252.954)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Inst. Fin.	(30.128)	37,8%	(21.862)
Total Gastos de Transformación	(1.825.944)	37,3%	(1.329.456)

Estas partidas se han visto afectadas por el Plan de Expansión de la red de oficinas que mantiene el Banco, y que cerró en 169 en el segundo semestre, más una Sucursal en Curazao; condición que incide de forma directa en los Gastos de Transformación a través del requerimiento de dotación de equipos y personal calificado, además de otros costos operativos.

Resultado Neto del Ejercicio

Al cierre del segundo semestre de 2014, el Resultado Neto se ubicó en Bs. 652 millones, lo que representa un crecimiento de 34,5% respecto al primer semestre del año.

Estado de Resultados Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2014	Dic-14 / Jun-14	1er. Sem. 2014
Ingresos Financieros	3.751.714	44,1%	2.604.116
Gastos Financieros	(1.275.275)	49%	(856.053)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	2.476.438	41,7%	1.748.063
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	8.614	67,6%	5.140
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(286.404)	65,1%	(173.479)
MARGEN FINANCIERO NETO	2.198.648	39,2%	1.579.724
Otros Ingresos Operativos	550.272	15,6%	475.980
Otros Gastos Operativos	(210.061)	-24,8%	(279.401)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2.538.860	42,9%	1.776.303
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.825.944)	37,3%	(1.329.456)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	712.916	59,5%	446.847
Ingresos por Bienes Realizables	355	-99,3%	49.430
Ingresos Operativos Varios	12.595	-75,7%	51.904
Gastos por Bienes Realizables	(1.939)	-59,1%	(4.737)
Gastos Operativos Varios	(69.468)	25,4%	(55.400)
MARGEN OPERATIVO NETO	654.460	34,1%	488.044
Ingresos Extraordinarios	1.036	85,5%	559
Gastos Extraordinarios	(2.544)	-0,1%	(2.545)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	652.952	34,3%	486.057
Impuesto Sobre La Renta	(636)	-46,8%	(1.196)
RESULTADO NETO	652.316	34,5%	484.861

Información Financiera





Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	20.130.616.392	15.437.909.901	30,4%
Efectivo	2.046.443.087	1.594.435.762	28,3%
Banco Central de Venezuela	16.674.868.432	12.462.608.417	33,8%
Bancos y otras instituciones financieras del país	50.719	208.549	-75,7%
Bancos y corresponsales del exterior	81.254.484	150.694.024	-46,1%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	1.328.337.742	1.229.970.701	8,0%
(Provisión para disponibilidades)	(338.072)	(7.552)	4376,6%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	14.017.034.695	13.512.652.709	3,7%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	225.000.000	450.000.000	-50,0%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.584.334.303	4.899.870.314	-6,4%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.171.158.548	5.279.525.986	-2,1%
Inversiones de disponibilidad restringida	72.552.100	39.936.832	81,7%
Inversiones en otros títulos valores	3.964.089.744	2.843.419.577	39,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	35.094.660.779	25.067.428.742	40,0%
Créditos vigentes	35.745.624.134	25.436.529.651	40,5%
Créditos reestructurados	109.846.710	139.165.783	-21,1%
Créditos vencidos	16.839.199	16.794.443	0,3%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de créditos)	(777.649.264)	(525.061.135)	48,1%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	516.920.969	424.557.487	21,8%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	223.526.004	219.815.736	1,7%
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	294.557.849	209.095.625	40,9%
Comisiones por cobrar	2.867.118	1.632.332	75,6%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(4.030.002)	(5.986.206)	-32,7%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS y SUCURSALES	51.021.263	61.374.113	-16,9%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	51.021.263	61.374.113	-16,9%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	377.624	2.095.167	-82,0%
BIENES DE USO	1.153.632.707	867.020.720	33,1%
OTROS ACTIVOS	932.339.018	516.238.237	80,6%
TOTAL DEL ACTIVO	71.896.603.447	55.889.277.076	28,6%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	65.256.945.659	50.700.069.520	28,7%
Depósitos a la vista	47.191.112.657	37.597.461.348	25,5%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	31.729.044.107	22.847.715.361	38,9%
Cuentas Corrientes Remuneradas	7.711.219.365	8.009.033.127	-3,7%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	142.938.821	317.304.412	-55,0%
Depósitos y certificados a la vista	7.607.910.364	6.423.408.448	18,4%
Otras Obligaciones a la Vista	712.919.585	649.858.256	9,7%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	13.982.268.979	10.020.207.435	39,5%
Depósitos a Plazo	3.370.644.438	2.432.542.481	38,6%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0%
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	2.358.876	64.259.289	-96,3%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	1.339.678	723.438	85,2%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.019.198	63.535.851	-98,4%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	11.666.667	25.485.703	-54,2%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	83.417.584	55.973.652	49,0%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	83.417.584	55.841.829	49,4%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	0	131.823	-100,0%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	1.171.407.220	993.390.751	17,9%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	66.525.796.006	51.839.178.915	28,3%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	881.930.372	623.930.372	41,4%
Capital Pagado	881.930.372	623.930.372	41,4%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	833.851.806	380.029.665	119,4%
Reservas de capital	534.007.772	462.473.987	15,5%
Ajustes al patrimonio	1.107.258.629	1.107.009.134	0%
Resultados acumulados	1.838.644.395	1.367.182.996	34,5%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	175.114.467	109.472.007	60,0%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	5.370.807.441	4.050.098.161	32,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	71.896.603.447	55.889.277.076	28,6%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.705.757.005	1.640.361.351	125,9%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	2.848.162.028	1.809.370.477	57,4%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.080.478.913	895.919.741	20,6%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	88.995.049.247	77.512.602.899	14,8%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	274.973.065	235.243.750	16,9%
Cartera Agrícola Acumulada	4.173.656.597	3.719.923.996	12,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	2.429.480.589	4.025.790.875	-39,7%
Microcréditos	1.434.444.400	926.804.656	54,8%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	709.804.651	549.426.908	29,2%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	1.838.174.169	1.813.104.371	0%
Índice de Solvencia Patrimonial	9,10%	9,27%	-1,8%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	2.293.489.738	2.109.971.783	8,7%

Información Financiera

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

ACTIVO	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
DISPONIBILIDADES	20.462.610.849	15.703.648.751	30,3%
Efectivo	2.046.443.087	1.594.435.762	28,3%
Banco Central de Venezuela	16.674.868.432	12.462.608.417	33,8%
Bancos y otras instituciones financieras del país	50.719	208.549	-75,7%
Bancos y corresponsales del exterior	413.248.941	416.432.874	-0,8%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	1.328.337.742	1.229.970.701	8,0%
(Provisión para disponibilidades)	(338.072)	(7.552)	4376,6%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	14.045.345.778	13.598.383.929	3,3%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	225.000.000	450.000.000	-50,0%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.612.645.386	4.975.326.543	-7,3%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.171.158.548	5.289.800.977	-2,2%
Inversiones de disponibilidad restringida	72.552.100	39.936.832	81,7%
Inversiones en otros títulos valores	3.964.089.744	2.843.419.577	39,4%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	35.206.843.904	25.215.993.960	39,6%
Créditos vigentes	35.872.477.244	25.591.020.727	40,2%
Créditos reestructurados	109.846.710	139.165.783	-21,1%
Créditos vencidos	17.299.203	16.857.285	2,6%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de créditos)	(792.779.253)	(531.049.835)	49,3%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	524.382.914	431.120.045	21,6%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	224.124.392	221.664.902	1,1%
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	301.649.267	213.847.211	41,1%
Comisiones por cobrar	2.867.118	1.632.332	75,6%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(4.257.863)	(6.024.400)	-29,3%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	0	0	0%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	377.624	2.095.167	-82,0%
BIENES DE USO	1.153.706.841	867.097.965	33,1%
OTROS ACTIVOS	932.433.210	516.349.509	80,6%
TOTAL DEL ACTIVO	72.325.701.120	56.334.689.326	28,4%

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	65.678.567.284	51.140.550.242	28,4%
Depósitos a la Vista	47.136.733.298	37.597.461.348	25,4%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	31.674.664.748	22.847.715.361	38,6%
Cuentas Corrientes Remuneradas	7.711.219.365	8.009.033.127	-3,7%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	142.938.821	317.304.412	-55,0%
Depósitos y Certificados a la Vista	7.607.910.364	6.423.408.448	18,4%
Otras Obligaciones a la Vista	712.919.585	649.858.256	9,7%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	14.313.243.665	10.290.518.717	39,1%
Depósitos a Plazo	3.481.047.991	2.541.575.613	37,0%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	34.622.745	61.136.308	-43,4%
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	2.358.876	64.259.289	-96,3%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	1.339.678	723.438	85,2%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.019.199	63.535.851	-98,4%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	11.666.667	25.485.703	-54,2%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	83.570.512	56.037.205	49,1%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	83.570.512	55.905.382	49,1%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	0	131.823	-100,0%
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	1.178.730.340	998.258.726	18,1%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	66.954.893.679	52.284.591.165	28,1%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	881.930.372	623.930.372	41,4%
Capital Pagado	881.930.372	623.930.372	41,4%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	833.851.806	380.029.665	119,4%
Reservas de capital	534.007.772	462.473.987	15,5%
Ajustes al patrimonio	1.107.258.629	1.107.009.134	0%
Resultados acumulados	1.838.644.395	1.367.182.996	34,5%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	175.114.467	109.472.007	60,0%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	5.370.807.441	4.050.098.161	32,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	72.325.701.120	56.334.689.326	28,4%

Información Financiera

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.705.757.005	1.640.361.351	125,9%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	2.848.162.028	1.809.370.477	57,4%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.080.478.913	895.919.741	0%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	89.146.883.449	77.658.420.857	14,8%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	274.973.065	235.243.750	16,9%
Cartera Agrícola Acumulada	4.173.656.597	3.719.923.996	12,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	2.429.480.589	4.025.790.875	-39,7%
Microcréditos	1.434.444.400	926.804.656	54,8%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	709.804.651	549.426.908	29,2%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	1.838.174.169	1.813.104.371	0%
Índice de Solvencia Patrimonial	9,03%	9,19%	-1,7%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	2.293.489.738	2.109.971.783	8,7%

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
INGRESOS FINANCIEROS	3.743.465.608	2.595.513.061	44,2%
Ingresos por disponibilidades	89.475	6.084	1.370,7%
Ingresos por inversiones en títulos valores	725.675.612	634.381.317	14,4%
Ingresos por cartera de créditos	2.641.518.951	1.836.547.796	43,8%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	376.175.641	124.555.208	202,0%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	5.929	22.656	-73,8%
GASTOS FINANCIEROS	(1.272.937.215)	(854.050.248)	49,0%
Gastos por captaciones del público	(1.269.367.048)	(842.416.335)	50,7%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(2.609.622)	(752.514)	246,8%
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	(960.545)	(10.881.399)	-91,2%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	2.470.528.393	1.741.462.813	41,9%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	8.613.804	5.139.906	67,6%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(277.072.960)	(170.557.311)	62,5%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(276.734.888)	(170.549.259)	62,3%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(338.072)	(8.052)	4.098,6%
MARGEN FINANCIERO NETO	2.202.069.237	1.576.045.408	39,7%
Otros Ingresos Operativos	558.536.515	484.603.646	15,3%
Otros Gastos Operativos	(222.749.236)	(285.109.500)	-21,9%

Información Financiera

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2.537.856.516	1.775.539.554	42,9%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.824.943.316)	(1.328.686.124)	37,3%
Gastos de personal	(552.154.479)	(399.657.271)	38,2%
Gastos generales y administrativos	(907.499.628)	(654.212.133)	38,7%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(335.161.676)	(252.954.446)	32,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(30.127.533)	(21.862.274)	37,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	712.913.200	446.853.430	59,5%
Ingresos por bienes realizables	355.100	49.429.671	-99,3%
Ingresos por programas especiales	0	0	0
Ingresos operativos varios	12.578.994	51.883.923	-75,8%
Gastos por bienes realizables	(1.938.678)	(4.737.268)	-59,1%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0
Gastos operativos varios	(69.468.013)	(55.399.977)	25,4%
MARGEN OPERATIVO NETO	654.440.603	488.029.779	34,1%
Ingresos extraordinarios	1.036.338	558.605	85,5%
Gastos extraordinarios	(2.543.790)	(2.545.273)	-0,1%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	652.933.151	486.043.111	34,3%
Impuesto sobre la renta	(617.201)	(1.181.761)	-47,8%
RESULTADO NETO	652.315.950	484.861.350	34,5%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	65.231.595	96.972.270	-32,7%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	587.084.355	387.889.080	51,4%
Aporte LOSEP	6.589.050	4.910.034	34,2%

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
INGRESOS FINANCIEROS	3.751.713.646	2.604.116.228	44,1%
Ingresos por disponibilidades	103.552	23.665	337,6%
Ingresos por inversiones en títulos valores	731.513.339	640.836.689	14,1%
Ingresos por cartera de créditos	2.643.239.300	1.838.093.077	43,8%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	376.851.526	125.140.141	201,1%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	5.929	22.656	-73,8%
GASTOS FINANCIEROS	(1.275.275.244)	(856.052.848)	49,0%
Gastos por captaciones del público	(1.271.705.077)	(844.418.935)	50,6%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(2.609.622)	(752.514)	246,8%
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	(960.545)	(10.881.399)	-91,2%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	2.476.438.402	1.748.063.380	41,7%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	8.613.804	5.139.906	67,6%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(286.403.915)	(173.479.464)	65,1%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(286.065.843)	(173.471.412)	64,9%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(338.072)	(8.052)	4098,6%
MARGEN FINANCIERO NETO	2.198.648.291	1.579.723.822	39,2%
Otros Ingresos Operativos	550.272.162	475.980.056	15,6%
Otros Gastos Operativos	(210.060.800)	(279.401.008)	-24,8%

Información Financiera

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	31 Diciembre 2014	30 Junio 2014	Variación Porcentual (%)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	2.538.859.653	1.776.302.870	42,9%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.825.943.799)	(1.329.455.617)	37,3%
Gastos de personal	(552.415.807)	(399.912.941)	38,1%
Gastos generales y administrativos	(908.238.783)	(654.725.956)	38,7%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(335.161.676)	(252.954.446)	32,5%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(30.127.533)	(21.862.274)	37,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	712.915.854	446.847.253	59,5%
Ingresos por bienes realizables	355.100	49.429.671	-99,3%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	12.595.309	51.904.345	-75,7%
Gastos por bienes realizables	(1.938.678)	(4.737.268)	-59,1%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(69.468.013)	(55.399.977)	25,4%
MARGEN OPERATIVO NETO	654.459.572	488.044.024	34,1%
Ingresos extraordinarios	1.036.338	558.605	85,5%
Gastos extraordinarios	(2.543.790)	(2.545.273)	-0,1%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	652.952.120	486.057.356	34,3%
Impuesto sobre la renta	(636.170)	(1.196.006)	-46,8%
RESULTADO NETO	652.315.950	484.861.350	34,5%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	65.231.595	96.972.270	-32,7%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	587.084.355	387.889.080	51,4%
Aporte LOSEP	6.589.050	4.910.034	34,2%

Patrimonio de los Fideicomisos (Expresados en Bs.)

Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	Totales
Inversión	3.886.546	548.414.091	0	49.924.683	0	602.225.320
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	1.409.079	1.095.023.289	0	1.005.726.367	0	2.102.158.735
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total	5.295.625	1.643.437.380	0	1.055.651.050	0	2.704.384.055

Distribución del Resultado Neto (Expresados en Bs.)

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO NETO Al 31 de Diciembre de 2014 (Expresado en Bs.)	
A Reserva Legal	65.231.595
A Utilidades Estatutarias	0
A Otros Reservas	0
A Resultados Acumulados	587.084.355
Total	652.315.950

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 19 de febrero de 2015

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

Informe sobre los estados financieros

En nuestro carácter de Comisarios Principales del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado sus estados financieros, los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre y 30 de junio de 2014, y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, así como el resumen de los principios y prácticas contables más significativos, y las notas explicativas, todo ello adjunto al informe de los contadores públicos independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de febrero de 2015, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante del nuestro.

Responsabilidad de la gerencia del Banco por los estados financieros

La gerencia es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros con base en las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), únicas de uso obligatorio para el sistema bancario en Venezuela. Como se explica en la Nota 2 del informe de los contadores públicos independientes, estas normas difieren en algunos aspectos importantes de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relacionado con la preparación y adecuada presentación razonable de los estados financieros, para que los mismos estén libres de errores materiales, bien sea por error o fraude, seleccionar y aplicar las políticas contables adecuadas, y realizar estimaciones contables que sean razonables, de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

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

Un examen incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y divulgaciones incluidos en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgos, el auditor debe considerar los controles internos relevantes para que el Banco prepare y presente razonablemente los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.

(Continúa)

Una auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la presentación completa de los estados financieros. Los contadores públicos independientes consideran que la evidencia de auditoría que han obtenido es suficiente y apropiada para sustentar su opinión.

Bases para una opinión calificada

Como indican en la Nota 6, del informe de los contadores públicos independientes al 31 de diciembre de 2014, el Banco mantiene créditos por Bs 2.362.068.978 con un grupo de deudores sobre el cual mantiene una provisión de Bs 723.053. Para dichos deudores, SUDEBAN mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-40911 de fecha 19 de noviembre de 2014 determinó requerimientos de provisión de Bs 82.031.410. El Banco mediante comunicación de fecha 17 de diciembre de 2014 indicó a SUDEBAN los argumentos para mantener sus niveles de provisión para estos deudores, y a la fecha se encuentra a la espera de respuesta del mencionado ente regulador. Hasta no recibir respuesta del ente regulador, a los contadores públicos independientes no les será posible determinar la razonabilidad de la provisión para cartera de créditos al 31 de diciembre de 2014.

Responsabilidades de los Comisarios

La responsabilidad de los Comisarios es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en su revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 31 de diciembre y 30 de junio de 2014, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de febrero de 2015, anteriormente mencionado.

Otros Asuntos

La Ley de las Instituciones del Sector Bancario establece en su artículo 77, que las instituciones deberán registrar en sus Sistemas de Información Contable, la totalidad de las operaciones pasivas y activas. El Banco se encuentra en el proceso de finalizar el proyecto de implantación de este Sistema.

En fecha 18 de septiembre de 2014, SUDEBAN remitió al Banco los resultados obtenidos en la Revisión Especial de Riesgo Tecnológico, y el Banco está procediendo a revisar y poner en práctica las observaciones indicadas en dicho Informe.

Las actividades del Banco se rigen por la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la Ley de Mercado de Valores, la Ley que regula la materia mercantil (Código de Comercio), la Ley que regula la materia financiera (Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional) las demás leyes que le sean aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional y las disposiciones que dicten el Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), el Banco Central de Venezuela (BCV) y la Superintendencia Nacional de Valores (SNV), así como las normas prudenciales y otras instrucciones que dicte la SUDEBAN.

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 31 de diciembre 2014, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 19 de febrero de 2015, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, y excepto por los posibles efectos, si los hubiere, del asunto descrito en las bases para una opinión calificada, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 100.000, Cartera de Créditos

(Continúa)

de Bs 792.779.253 y Rendimientos por Cobrar de Bs 4.257.863, al 31 de diciembre 2014, son en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

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

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

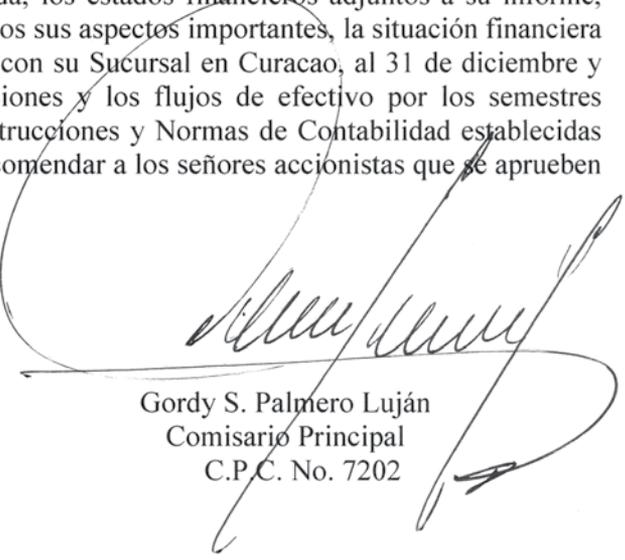
Durante el período examinado no hemos recibido denuncia alguna por parte de ningún accionista y tampoco hemos sido informados por alguno de ellos, de la existencia de circunstancias que a nuestro juicio debiliten o tengan el potencial de debilitar, la condición financiera de la Institución.

Recomendación

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



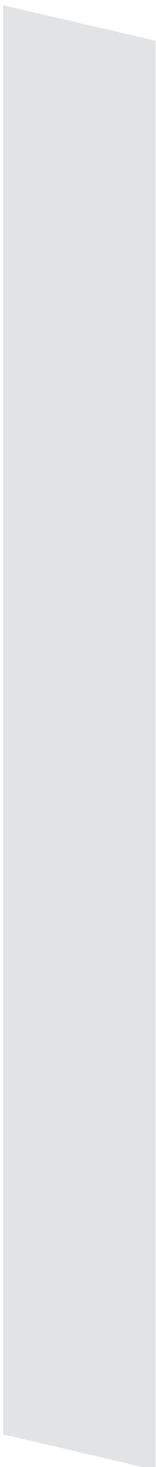
Carlos J. Alfonzo Molina
Comisario Principal
C.P.C. No.3115



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

Gobierno Corporativo





Gobierno Corporativo

El Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal, considera que la aplicación de sanas normas de Gobierno Corporativo promueve el fortalecimiento de la Institución, así como la práctica de negocios basada en la inclusión, integridad, profesionalismo, ética y transparencia, con estricto apego a las normas que lo regulan en su condición de institución bancaria, emisora de títulos valores. Durante el año 2014, el Banco dedicó importantes esfuerzos y recursos dirigidos a continuar desarrollando procesos e implementando sistemas destinados a reforzar su gestión, así como a la formación de una cultura de mitigación de riesgos, atención minuciosa a las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios, organizando toda su estructura dentro de los lineamientos de su plan estratégico, con el propósito de cumplir responsablemente su función de intermediación financiera.

Es por esta razón que la Junta Directiva en su sesión del 11 de febrero de 2015, resolvió adoptar la presente declaración e incorporarla en el Informe Semestral, correspondiente al período terminado el 31 de diciembre de 2014.

En su condición de Banco Universal, el BNC puede realizar todas las operaciones que le permite el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (el Decreto Ley); mantiene una presencia creciente en el sector financiero venezolano, y hace sus mayores esfuerzos por apoyar a los sectores prioritarios de la economía nacional, y ajustarse a los requerimientos de las autoridades.

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

I. Asamblea de Accionistas

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

II. Junta Directiva

La administración del Banco está a cargo de la Junta Directiva, que es la más alta instancia de deliberación y decisión de la Institución; tiene las más amplias facultades de dirección y administración, mientras no se encuentre reunida la Asamblea, sin perjuicio de las atribuciones conferidas por los Estatutos al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo. La Junta Directiva está integrada por un mínimo de siete Directores Principales y el número de Suplentes que elija la Asamblea, y sean autorizados en los términos de las leyes. Se reúne por lo menos una vez al mes, y cuando sea convocada por la Presidencia.

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

La Junta Directiva está compuesta por profesionales con amplia experiencia en diversas áreas relacionadas con la gestión financiera. Durante el ejercicio, tres de los Directores Principales y cinco de los Suplentes fueron calificados como Directores Externos independientes.

Conforme a los Estatutos, la Junta Directiva designa anualmente, de su seno, al Presidente de la Junta Directiva, y a instancias del Presidente, ha designado al Presidente Ejecutivo, quien es el principal funcionario ejecutivo del Banco. El Presidente Ejecutivo tiene a su cargo la gestión diaria de la Institución, y lleva a cabo sus funciones siguiendo los lineamientos generales y las políticas

determinadas por la Junta Directiva; es su Representante Legal, salvo por lo que se refiere a la representación judicial. En la actualidad es miembro de la Junta Directiva. El cargo de Presidente Ejecutivo puede ser desempeñado conjuntamente con el de Presidente de la Junta Directiva.

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

III. Organización Interna

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

Los integrantes de los Comités operativos y funcionales del Banco, está incluido en la sección Administración Interna de la Memoria del Segundo Semestre de 2014, y un resumen de su gestión se incorpora como parte de los Informes que se hacen del conocimiento de la Asamblea de Accionistas.

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

Junta Directiva

José María Nogueroles López - Se ha desempeñado en el sector bancario durante más de 50 años, habiendo comenzado su carrera en el Credit Lyonnais (España), hasta alcanzar la posición de Presidente del Banco Provincial, al cual condujo al primer lugar del mercado financiero venezolano. Se incorporó a la Junta Directiva del Banco Nacional de Crédito, C.A., y fue designado como Presidente de la Junta Directiva, el 10 de noviembre de 2004. Su cargo anterior en la dirección de instituciones financieras fue el de Presidente del Banco Caracas, C.A., desde 1998 hasta la adquisición de éste por parte del Banco de Venezuela. Se desempeñó como Presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela, y ha participado en las Juntas Directivas de diversas empresas industriales, financieras y comerciales, sociedades de asesoría financiera, e instituciones de interés social. Ha recibido condecoraciones en su más alto grado, incluyendo la Orden del Libertador y la Orden Francisco de Miranda de la República de Venezuela, la Legión de Honor de la República Francesa, la Orden Isabel La Católica del Reino de España, además de diversas distinciones de Mérito Civil y Mérito al Trabajo.

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

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

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

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

Jaime Puig Miret - Recibió su título de Profesor Mercantil en la Escuela de Altos Estudios Mercantiles en Barcelona, España. Realizó estudios sobre Principios de Programación, Introducción al Sistema 360, Tape Programming System (TPS), Análisis y Diseños de Sistemas, Disk Operation Systems (DOS), Programación de Aplicaciones C.I.C.S., DL/1 Análisis de Aplicaciones y Curso de Especialización en el Área de Informática, Credit Lyonnais, Francia. Ocupó diversos cargos ejecutivos en el Banco

Provincial durante el período 1955-1997, cuando se retira de esta institución para entrar al Banco Caracas, hasta dejar esta entidad, el 30 de abril de 2001. Actualmente, se desempeña como Director de Caracas International Banking Corporation y de SINCO, C.A., se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas del Banco Nacional de Crédito desde su fundación hasta mayo de 2014; actualmente, además de Director del BNC, y miembro de algunos de sus Comités regulatorios, se dedica a la asesoría de diversas empresas.

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

Raisa Coromoto Bortone Alcalá - Economista de la Universidad Santa María (1963), especialización en integración económica y comercio internacional en España, Italia, Suecia y Suiza (1972-1973), Programa Avanzado de Gerencia (PAG - IESA 1989), y Programa de Formación Gerencial para Directivos del Grupo Provincial (IESA - 2001). Se desempeña en el Banco Nacional de Crédito como Directora Suplente. Su trayectoria en el Banco Provincial (1984-2003), incluyó funciones en áreas de negocios y de control, fue Gerente General y Directora Principal de la Sociedad Financiera Provincial, y la Arrendadora Provincial, Gerente General Área Corporativa Nacional, Gerente General de Recuperación de Créditos y Jefe de la Oficina para la Reestructuración y Refinanciamiento de Créditos de Grandes Empresas y Casos Especiales (1996-1997); Directora de la Unidad de Seguimiento de Riesgos y Recuperaciones Banca Comercial (1997-2000) y responsable de la Unidad de Gestión de Fideicomisos (2000-2003). Experiencia en el sector público como Presidente-Gerente General del Fondo de Crédito Industrial (FONCREI), Asesor del Presidente en materia crediticia y financiera y análisis de empresas en estado de morosidad de la Corporación de Desarrollo para la Pequeña y Mediana Industria (CORPOINDUSTRIA), Directora de la Oficina de Consultores Económicos Asociados (OCECA), en el Ministerio de Fomento como Jefe de la Oficina Agro-Industrial, Jefe de la División de Comercio Internacional y Jefe del Departamento de Asuntos Agrícolas, y en el Ministerio de Agricultura y Cría, División de Política Agrícola Unidad de Comercio Exterior de Productos Agrícolas y Dirección de Economía y Estadísticas Agropecuarias. Participación en seminarios y eventos internacionales: Promoción de Inversiones en Venezuela, (Madrid, Paris y Dusseldorf, 1981-1983); Conferencia sobre la participación de la mujer en actividades industriales, patrocinada por la ONU (Bulgaria), Reunión convocada por ONUDI (Madrid), sobre financiamiento industrial a nivel internacional y Seminario sobre el financiamiento a la Pequeña, y Mediana Empresa, (Málaga), así como numerosas reuniones de trabajo sobre posibilidades de intercambio comercial en el marco de la integración económica de los países del Pacto Andino y Área del Caribe, y con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Washington, para considerar líneas de financiamiento al Fondo de Crédito Industrial. Directora de varias empresas privadas.

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

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

Junta Directiva

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

José Ramón Rotaache Jaureguizar - Ha dedicado toda su experiencia profesional a actividades bancarias, financieras y contables, particularmente en el Banco Provincial de Venezuela desde 1956 hasta 1999, donde comenzó su carrera en el Departamento de Riesgos y posteriormente de Contabilidad. Durante su trayectoria laboral fue Gerente de varias agencias en el Área Metropolitana de Caracas; en las áreas de negocios, llegó a alcanzar la posición de Vicepresidente Ejecutivo Área Nacional de Crédito, con responsabilidad de la gestión de créditos para toda la Red de Agencias de Caracas y el Interior, Gerencia Corporativa, Agropecuaria y de Particulares. También tuvo experiencia en funciones operativas y de administración, hasta ser designado Vicepresidente Ejecutivo del Área de Administración responsable de las áreas de contabilidad, operaciones, control de gastos generales, administración de inmuebles, control de riesgos, fideicomisos, accionistas y operaciones nacionales. Su último cargo dentro de la institución fue de Vicepresidente Ejecutivo de Dirección Financiera, incluyendo funciones en materia de contabilidad, informes financieros y de gestión, control de gastos y gestión fiscal para todas las empresas del grupo Provincial. Simultáneamente cumplió funciones como Director de las instituciones financieras especializadas que componían el grupo Provincial, tanto en Venezuela como en el exterior. Posteriormente se ha dedicado a la actividad privada.

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

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

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

José María Nogueroles López

PRESIDENTE EJECUTIVO

Jorge Luis Nogueroles García

Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva

Anuar Halabi Harb

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Roberto Rafael Castañeda Peralta - Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas

José Alexander Díaz Casique - Gerente de Área de Tecnología I

Luis Francisco Barbieri Croquer - Gerente de Área Canales Electrónicos

Mariano José Urdaneta Aparcedo - Gerente de Área de Tecnología II

Ángel Luis Buendía Siguero - Gerente de Área Infraestructura y Operaciones

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

Maritza Ripanti Flores - Vicepresidente Ejecutivo de Administración

Rebeca Xiomara Abreu Barreto - Vicepresidente de Contabilidad

José Antonio García Otero - Gerente de Área Servicios Administrativos

Germán Rafael Piñero Letaller - Gerente de Área Unidad de Atención al Cliente

Alberto Enrique Fuenmayor Ferrer - Gerente de Área Seguridad Bancaria

Andrik Rafael Camero Rauseo - Gerente de Área Administración de Agencias

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA CORPORATIVA

Soraya Josefina Ríos Regalado - Vicepresidente Ejecutivo Banca Corporativa

Laura Margarita Ferraris Bertorelli - Vicepresidente Sector Telecomunicaciones

Alicia Narú Navas Roan - Vicepresidente Banca Institucional

Nancy Carolina Benítez Oca - Vicepresidente de Banca Hipotecaria y Turismo

Carlos Fernando Ahumada Alejo - Vicepresidente Binacional

Marilú Carrillo Silva - Vicepresidente de Negocios

Pilar Raíces López - Vicepresidente Sector Agropecuario

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA COMERCIAL CARACAS

Libia Angélica Urdaneta Sosa - Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Caracas

Ignacio Antonio Botello Araujo - Vicepresidente Región Capital - Zona 1

Mary Rebeca Blanco de Rincón - Vicepresidente Región Capital - Zona 3

Ronald Alberto Salgado Alfonzo - Vicepresidente Región Capital - Zona 4

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA COMERCIAL INTERIOR

Gerardo José Trujillo Alarcón - Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Interior

María del Carmen Barcia Álvarez - Vicepresidente Adjunta

Luis Emiro Morales Sindoni - Vicepresidente Región Aragua

Personal Ejecutivo al 31-12-2014

Mariela Josefina Hernández de Fernandez - Vicepresidente Región Carabobo
Coromoto del Carmen Albornoz de Mavarez - Vicepresidente Región Occidente
Rita Carolina Granadillo Castillo - Vicepresidente Región Centro Occidente
Pedro Agustín Urquiola - Vicepresidente Región Guayana
Nelson Javier Castro Vivas - Vicepresidente Región Los Andes
Raquel Uribe Martínez - Vicepresidente Región Insular
Juan Carlos Soler - Vicepresidente Región Oriente

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE CRÉDITO

Andrés Eduardo Yanes Monteverde - Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
Teresa Yolanda Fernandez Sesto - Gerente de Área Análisis de Crédito
Delia Lucia Ruiz Singer - Gerente de Área de Documentación de Crédito
Peggy Yanet Díaz Rodríguez - Gerente de Área de Control y Seguimiento

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE PRODUCTOS

Jesús Antonio Gonzalez Frasser - Vicepresidente Ejecutivo de Productos
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel - Vicepresidente Tarjetas de Crédito
Ángel Mesías Pichimata Sánchez - Vicepresidente Promoción y Negocios

AUDITORIA INTERNA

Jeidis Cecilia Llovera Mendoza - Gerente de Área Auditoría Interna

SEGURIDAD DE DATOS

Robinson José Mayo Villegas - Gerente de Área Seguridad de Datos

UNIDAD DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALS

Carmen Judyth Romero López - Oficial de Cumplimiento

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

Frank Rafael Pérez Millán - Gerente de Área Administración de Riesgos

VICEPRESIDENCIA DE FIDEICOMISO

Eliseo Antonio Batista Pinto - Vicepresidente de Fideicomiso

DEFENSOR DEL CLIENTE

María Elena Buitrago Carriazo - Defensor del Cliente

CONSULTORÍA JURÍDICA

Francisco José Arocha Castillo - Consultor Jurídico

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS

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

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

Luis Edgardo Escalante - Vicepresidente de Operaciones
Silfredo Pacheco Polo - Gerente de Área de Emisión y Distribución

Personal Ejecutivo al 31-12-2014

Leonardo José Moreno González - Gerente de Área de Liquidaciones

María Eugenia Zambrano Cáceres - Gerente de Área de Manejo de Efectivo

Maigualida Zerpa Guzmán - Gerente de Área de Recuperaciones y Cobranza

VICEPRESIDENCIA DE PROCESOS Y NEGOCIOS

Ingrid del Valle Betancourt Rodríguez - Vicepresidente de Procesos y Negocios

VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Jeanette Julieta Arvelo Gómez - Vicepresidente de Recursos Humanos

VALORES Y ACCIONISTAS

María Mercedes Loreto Hernández - Gerente Valores y Accionistas

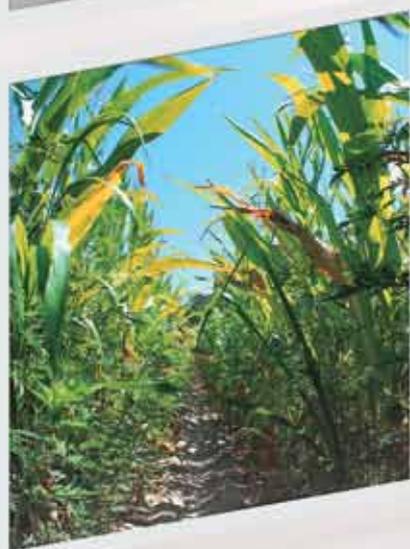
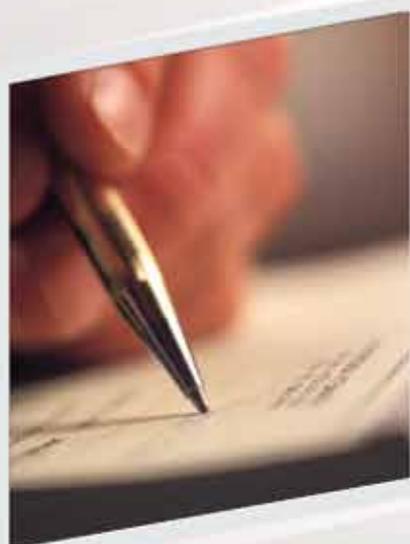
MERCADEO Y COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

Productos







Productos Pasivos

- Cuentas de Ahorro
- Cuentas Corrientes

Productos Activos

- Microcréditos
- Créditos Agropecuarios
- Créditos para Vivienda
- Créditos al Turismo
- Créditos al Sector Manufacturero
- Créditos al Constructor
- Créditos para Vehículos - BNC Auto
- Plan Mayor y Autopartes
- Fianzas y Auales
- Líneas y Cupos de Crédito
- Arrendamiento Financiero
- Factoring

Productos de Inversión

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

Créditos al Consumo

- *Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard BNC*
- *Tarjetas de Crédito Corporativa BNC*
- *Cuenta Centralizada de Viaje*
- *Cuenta Centralizada de Hotel*
- *Tarjetas de Crédito Marcas Privadas*
- *Tarjetas de Crédito Marcas Compartidas*
- *Avance de Efectivo*



Servicios







Servicios Nacionales

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

Servicios Internacionales

- *Trámites ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX), Compra y Venta de Divisas*
- *Transferencias*
- *Importación y Exportación - Cartas de Crédito*

Canales Electrónicos

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

Redes Sociales

- *Twitter*
@bnc_corporativo
- *YouTube*
BNC Corporativo

438 Cajeros Automáticos

Operaciones Electrónicas con **seguridad** y **rapidez** a través de la Red de Cajeros Automáticos BNC en Venezuela



12.250 Puntos de Venta



innovación en un sólo clic

BNCNET
www.bnc.com.ve



Contar con el **BNC** en **redes sociales**, es dar justo en el **Banco**



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



Agencias y Taquillas



Ag. Turmero Centro Comercial Mariño Plaza



Sedes

Principal

Av. Vollmer, Centro Empresarial Caracas, Torre Sur, Urb. San Bernardino,
Municipio Libertador, Caracas, Distrito Capital.

Teléfono: (58 212) 597.5111 - Fax: (58 212) 597.5444



Altamira

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

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



Regional Aragua

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

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



Regional Carabobo

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

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





Regional Maracaibo

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

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



Regional Maturín

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

Teléfono: (58 291) 400.0111 - Fax: (58 291) 400.0110



Regional Porlamar - Margarita

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

Teléfono: (58 295) 400.4111 - Fax: (58 295) 400.4110

Agencias y Taquillas

Agencias y Taquillas

• 169

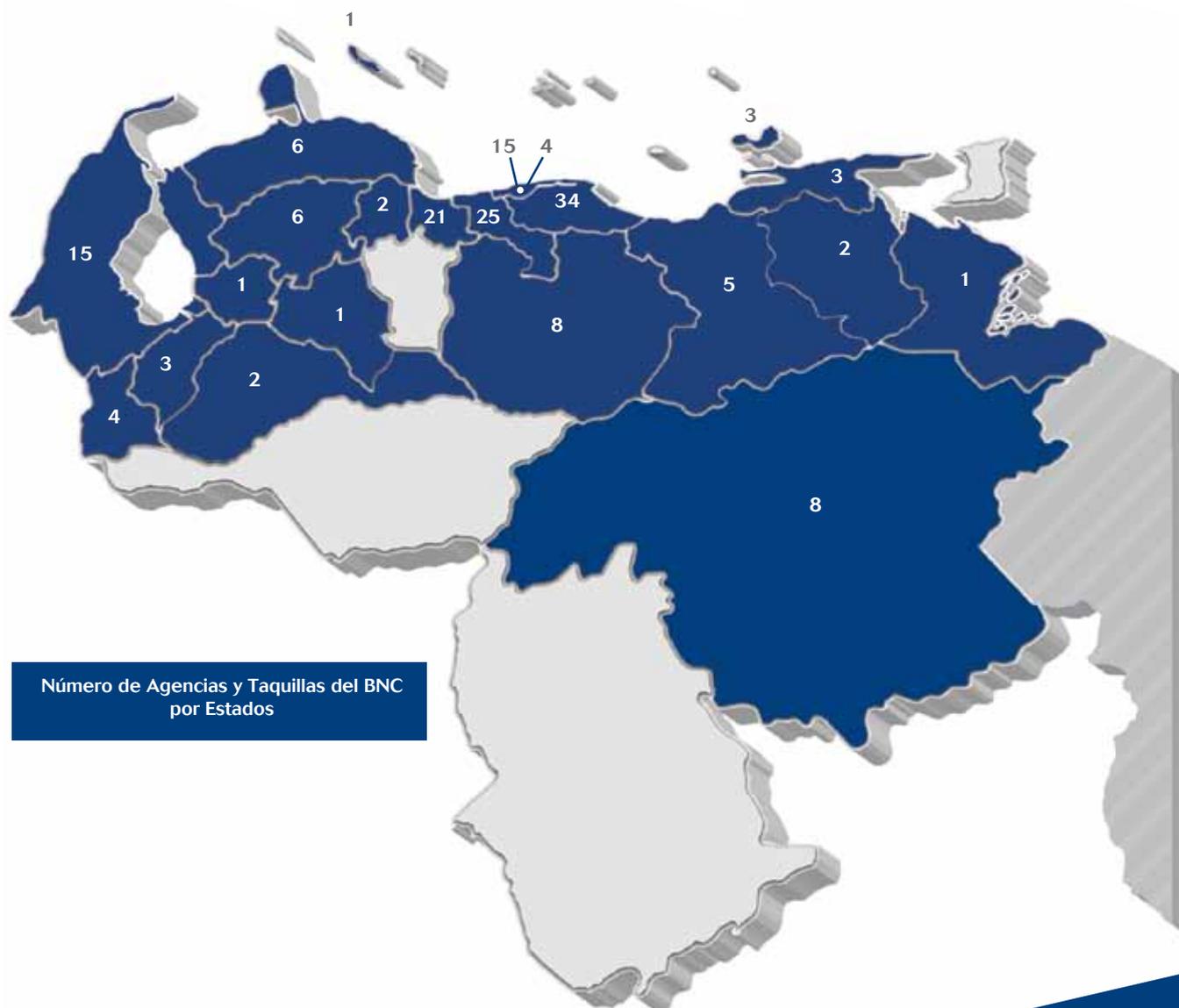
• 1 Sucursal en Curazao

Puntos de Venta

• 12.250

Cajeros Automáticos

• 438



Próximas Aperturas 2015

Taquilla El Universal
Distrito Capital

**Taquilla Parque Cementerio
Jardín La Puerta**
Distrito Capital

Agencia Multiplaza Paraíso
Distrito Capital

**Agencia Paseo Estación
Central (Telares Maracay)**
Estado Aragua

**Agencia Súper Líder
San Diego**
Estado Carabobo

Agencia Bejuma
Estado Carabobo

Agencia San Carlos
Estado Cojedes

Agencia San Fernando
Estado Apure

Agencia Porlamar
Estado Nueva Esparta

Agencia Upata - Tucupita
Estado Delta Amacuro

