





Pág.	
5	1. JUNTA DIRECTIVA
9	2. CONVOCATORIA
13	3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
15	• Administración Interna 2014
18	• Principales Aspectos Financieros
19	• Situación Económica y Financiera
20	• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
20	• Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas
20	• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
20	• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Créditos
21	• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
21	• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
21	• Estrategia de Productos BNC 2014
22	• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
22	• Informe del Auditor Externo
22	• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
22	• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
23	• Otras Informaciones de Interés - Contribuciones Fiscales y Parafiscales
23	• Otros Informes
23	• Agradecimientos
24	• Defensor del Cliente y Usuario BNC
28	• Oficios Recibidos de SUDEBAN
30	• Informe del Auditor Interno
31	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
34	• Tecnología y Seguridad de Datos
37	• Control y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
41	• Fideicomiso
43	• Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros
44	• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
49	• Gestión de Negocios - Gestión de Calidad de Servicio
51	• Informes Complementarios
55	• Comentarios de los Estados Financieros
61	4. INFORMACIÓN FINANCIERA
63	• Balance General
69	• Estado de Resultados
73	• Patrimonio de los Fideicomisos
73	• Distribución del Resultado Neto
74	• Informe de los Comisarios
77	5. GOBIERNO CORPORATIVO
79	• Personal Ejecutivo
83	6. PRODUCTOS
87	7. SERVICIOS
93	8. AGENCIAS Y TAQUILLAS



Junta Directiva





DIRECTORES PRINCIPALES

José María Nogueroles López

Presidente de la Junta Directiva

Jorge Nogueroles García

Presidente Ejecutivo

Anuar Halabi Harb

*Luis Alberto Hineztrosa Pocaterra **

*Nicolás Kozma Solymosy **

Jaime Puig Miret

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño **

DIRECTORES SUPLENTE

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá **

*Carmen Leonor Filardo Vargas **

*Alvar Nelson Ortiz Cusnier **

*José Ramón Rotaache Jaureguizar **

*Juan Guillermo Ugueto Otáñez **

*Andrés Eduardo Yanes Monteverde ***

Luisa M. Vollmer de Reuter

Secretaria de la Junta Directiva

() Directores Externos*

*(**) Pendiente de Autorización de SUDEBAN*

COMISARIOS PRINCIPALES

Carlos J. Alfonzo Molina

Gordy S. 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. 648.930.372,00

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 1.829.656.983,00

Total Patrimonio: Bs. 4.014.561.213,00



Convocatoria





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

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 648.930.372,00
Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 1.829.656.983,00
Total Patrimonio: Bs. 4.014.561.213,00
Rif. No J-30984132-7

CONVOCATORIA

Se convoca a los señores accionistas del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 24 de septiembre de 2014, a las 4:30 de la tarde, en la Sede del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 30 de junio de 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; y
4. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea

Caracas, 28 de agosto de 2014.



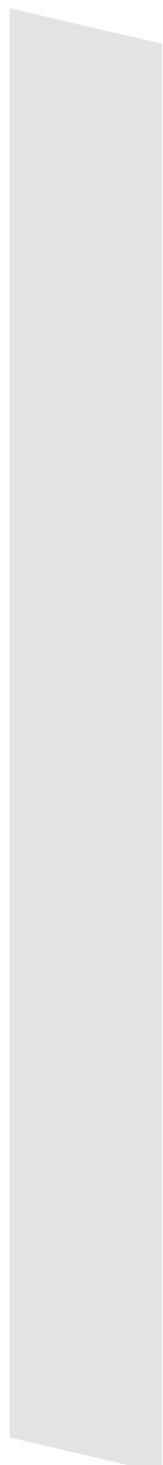
José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva

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, estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, en la Sede del Banco, ubicada en la dirección antes mencionada.



Informe Semestral de la Junta Directiva





Comité Ejecutivo

José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva
Jorge Nogueroles García
Presidente Ejecutivo
Anuar Halabi Harb
Vicepresidente Asesor
Andrés Yanes Monteverde
Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
Maritza Ripanti Flores
Vicepresidente Ejecutivo de Administración
Soraya Ríos Regalado
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa
Libia Urdaneta Sosa
Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Caracas
Gerardo Trujillo Alarcón
Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Interior
Roberto Castañeda Peralta
Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistema
Jesús González Frasser
Vicepresidente Ejecutivo de Producto
Luisa M. Vollmer de Reuter
Secretaria de la Junta Directiva

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López
Jorge Nogueroles García
Roberto Castañeda Peralta
Andrés Yanes Monteverde
Maritza Ripanti Flores
Luis Edgardo Escalante
Rebeca Abreu Barreto
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
José Ramón Rotaache Jaureguizar **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret
Jeidis Llovera Mendoza – Coordinadora

Comité de Administración Integral de Riesgo

José María Nogueroles López
Jorge Nogueroles García
Andrés Yanes Monteverde
Maritza Ripanti Flores
Soraya Ríos Regalado
Libia Urdaneta Sosa
Gerardo Trujillo Alarcón
Roberto Castañeda Peralta
Jesús González Frasser
Gloria Hernández Aponte
Luis Edgardo Escalante
Ingrid Betancourt Rodríguez
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Francisco Arocha Castillo
Juan Francisco Gómez Sosa
Jeidis Llovera Mendoza
Robinson José Mayo Villegas
Carmen Judyth Romero López
Teresa Yolanda Fernández Sesto
Peggy Díaz Rodríguez
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
Carmen Leonor Filardo Vargas **
Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra **
Nicolás Kozma Solymosy **
Jaime Puig Miret
Frank Pérez Millán – Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales

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

Comité de Tecnología

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

Comité de Crédito

José María Nogueroles López
Jorge Nogueroles García
Anuar Halabi Harb
Andrés Yanes Monteverde
Soraya Ríos Regalado
Libia Urdaneta Sosa
Gerardo Trujillo Alarcón
Jesús González Frasser
Francisco Arocha Castillo
Frank Pérez Millán
Peggy Díaz Rodríguez
Luisa Cristina Rodríguez Briceño **
Raisa Coromoto Bortone Alcalá **
José Ramón Rotaèche Jaureguizar **
Juan Guillermo Ugueto Otáñez **

*Carmen Leonor Filardo Vargas ***
*Luis Alberto Hinestrosa Pocattera ***
Teresa Yolanda Fernández Sesto – Coordinadora

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
Jorge Nogueroles García
Andrés Yanes Monteverde
Soraya Ríos Regalado
Libia Urdaneta Sosa
Gerardo Trujillo Alarcón
Jesús González Frasser
Gloria Hernández Aponte
Juan Francisco Gómez Sosa
Frank 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 Nogueroles García
Andrés Yanes Monteverde
Maritza Ripanti Flores
Soraya Ríos Regalado
Libia Urdaneta Sosa
Gerardo Trujillo Alarcón
Roberto Castañeda Peralta
Jesús González Frasser
Gloria Hernández Aponte
Héctor Schwartz Pimentel
Luis Edgardo Escalante
Ingrid Betancourt Rodríguez
Jeanette Arvelo Gómez
Rebeca Abreu Barreto
Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Francisco Arocha Castillo
Eliseo Antonio Batista Pinto
Pilar Raíces López
Carlos Ahumada Alejo
Nancy Benítez Oca
Narú Navas Ruan
Marilú Carrillo Silva
José Arnaldo Valero Rincones
Jeidis Llovera Mendoza
Frank Pérez Millán
Carmen Judyth Romero López
Antonio Key Hernández
Ivonne León Castillo
Lucía García Crespo
Carla 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 Nogueroles García
*Luisa Cristina Rodríguez Briceño ***
*Luis Alberto Hinestrosa Pocattera ***
*Nicolás Kozma Solymosy ***
Jaime Puig Miret
Jeanette Arvelo Gómez – Coordinadora

(**) Directores Externos

Principales Aspectos Financieros

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Miles de Bs.)	2014 1er. Sem.	2013	2012	2011	2010
Balance General					
Activo Total	56.334.689	42.537.053	26.429.257	15.229.224	8.785.679
Inversiones en Títulos Valores Neta	13.598.384	10.958.922	8.051.421	3.364.343	1.286.365
Cartera de Crédito Neta	25.215.994	19.514.877	11.682.647	7.411.273	4.711.162
Captaciones del Público	51.140.550	38.473.336	24.286.435	13.772.164	7.403.050
Patrimonio	4.050.098	2.988.860	1.697.690	1.122.269	748.188
Estado de Resultados					
Ingresos Financieros	2.604.116	3.512.350	2.281.681	1.338.006	975.206
Gastos Financieros	856.053	1.140.549	690.763	518.574	495.524
Margen Financiero Bruto	1.748.063	2.371.801	1.590.917	819.432	479.682
Margen de Intermediación Financiera	1.776.303	2.570.985	1.656.175	901.686	563.023
Resultado Neto	484.861	670.017	517.422	208.043	68.575
Indicadores Financieros					
Patrimonio					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	9,19	9,04	8,36	9,12	9,89
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	404,76	374,89	364,90	362,80	341,17
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos					
Prov. para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,05	1,80	2,63	3,96	4,69
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,07	0,06	0,18	2,33	4,38
Liquidez					
Disponibilidades / Captaciones del Público	30,45	27,48	23,58	26,86	30,15
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	41,00	42,13	41,55	40,80	34,68
Gestión Administrativa					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	5,85	5,99	5,85	6,84	7,57
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	40,60	40,82	37,92	41,66	43,99
Rentabilidad					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	1,98	2,12	2,66	1,90	0,83
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	28,01	29,90	41,98	23,24	10,40
Otros Datos (Unidades)					
Valor en Libros por Acción	6,49	4,79	3,73	2,96	1,98
Número de Acciones en Circulación	623.930	623.930	428.503	345.403	327.503
Número de Empleados	3.015	2.941	2.612	2.068	1.825
Número de Agencias y Taquillas *	164	159	156	142	137
Número de Clientes	928.602	855.716	687.372	550.626	422.567

(*) Incluyendo la Sucursal Curazao

Señores Accionistas

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

A lo largo del primer semestre de 2014, la economía venezolana ha experimentado un comportamiento similar al registrado a finales de 2013. A pesar del surgimiento de un nuevo Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD II), que ha brindado alguna flexibilidad a los controles en materia cambiaria, las tendencias que sugerían una menor expansión, se han mantenido, e incluso profundizado, durante el inicio del nuevo año.

Caracterizado por un tímido dinamismo de la actividad económica, escasez en algunos rubros de la canasta básica y un acelerado crecimiento de los precios, en el primer semestre del año se añade el descenso en el ritmo de crecimiento de la liquidez monetaria, como uno de los aspectos que ha afectado el ejercicio de la actividad bancaria.

Las cifras de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), registran un crecimiento de los Activos Totales de la banca comercial y universal de capital privado, de 18,8% al cierre del primer ejercicio de 2014, cifra que se encuentra por debajo del nivel registrado durante el mismo período de 2013 (21,4%). Además, las Captaciones de los bancos comerciales y universales privados aumentaron en 20,1% al cierre del primer semestre del año, incremento ligeramente inferior al 21,7% de crecimiento registrado en igual período de 2013.

Sin embargo, el sistema banca comercial y universal presentó una mejora en los indicadores de morosidad, al pasar de 0,61% en diciembre 2013 a 0,58% en junio 2014, mientras que la Cobertura de la Cartera Demorada creció desde 457,2% hasta 487,9% durante el mismo período. Por otro lado, la Intermediación Crediticia se ubicó en 50,7% al cierre del semestre, cifra que supera el registro alcanzado en diciembre 2013 (48,8%).

En medio de este contexto, el Banco Nacional de Crédito mantiene una tendencia positiva en sus cifras e indicadores, superando en algunos casos al promedio de la banca comercial y universal durante el semestre. En este sentido, es importante destacar la expansión de 32,4% registrada en sus Activos Totales, el mayor crecimiento de los bancos privados pertenecientes a los estratos "Grande" y "Mediano" del Sistema Financiero, permitiéndole aumentar su cuota de mercado en 0,22 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 3,04% de participación.

El crecimiento de los Activos de la Institución, estuvo impulsado por un aumento de 29,7% en la Cartera de Crédito Bruta, uno de los mayores y más sanos crecimientos de la banca comercial y universal, al mantener el menor índice de morosidad (0,07%) y la más amplia cobertura sobre cartera demorada del Sistema Financiero (3.126,4%). Además, el Patrimonio del Banco se ha fortalecido, luego de experimentar un incremento de 35,5% durante el semestre, lo que permitió que el Índice de Adecuación Patrimonial se ubicara en 9,19% al cierre de junio, por encima del nivel exigido por los entes reguladores.

En cuanto a las Captaciones, el Banco presenta un crecimiento de 32,9%, el más elevado entre los bancos privados pertenecientes a los estratos "Grande" y "Mediano" del Sistema Financiero, compuesto en su mayoría por Depósitos a la Vista (74,1%), que constituyen captaciones de bajo coste, Depósitos de Ahorro (19,8%), Depósitos a Plazo (4,8%) y Otras Obligaciones a la Vista (1,28%).

Por otro lado, el Banco culmina el semestre con un total de 163 oficinas y una sucursal en Curazao, reiterando el compromiso de mantener su proceso de expansión y modernización con rentabilidad, bajo criterios compartidos de responsabilidad y solidaridad social, y atendiendo a las más modernas políticas de mitigación de riesgos y cumplimiento de las normas que le son aplicables en su condición de Institución Bancaria y emisora de valores, que se ofrecen a inversionistas interesados en opciones de colocación en condiciones atractivas.

Informe Semestral de la Junta Directiva

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

A lo largo del 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 de los diversos tipos de riesgo: crediticio, de mercado, de liquidez, de tasas de interés, operacional y otros asociados a la actividad bancaria, en atención a los requerimientos exigidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

La aplicación de estas metodologías ha permitido al Banco realizar un monitoreo oportuno de la calidad de su Cartera de Créditos, al mismo tiempo que facilita la toma de decisión en caso de que se produzca alguna desviación inadecuada. Bajo este marco de control, la Cartera de Créditos registró al cierre de junio 2014 un índice de morosidad de 0,07% (0,06% en diciembre 2013), uno de los más bajos del Sistema Financiero Venezolano, condición que lo convierte en uno de los líderes del Sistema en Calidad de Activos, con una Cobertura (Provisiones de Cartera de Crédito sobre Cartera Inmovilizada Bruta) de 3.126% (3.045% en diciembre 2013).

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

Según lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, durante el semestre, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó las operaciones activas de sus clientes o contrapartes, de forma individual, por montos superiores al 2% del Patrimonio de la Institución. En este orden de ideas, se realizaron 175 operaciones de este tipo por un saldo de Bs. 24.348 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 acciones asociadas recurrentes de corto plazo (transferencias, pago de cheques, emisión de cheques de gerencia, apertura y renovación DPF, entre otras), durante el semestre se registraron 645 operaciones, por un total de Bs. 79.008 millones.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución N° 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 55 a la página 73 de esta Memoria Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos años y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

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 (cartera agrícola, hipotecaria, turismo, microcréditos y manufactura).

Distribución de las Carteras Dirigidas - Junio 2014

Tipo de Cartera	Cartera + Colocaciones (Millones de Bs.)	% de Cierre	Índice Requerido	Capital Requerido (Millones de Bs.)
Turismo	549	3,5%	2%	316
Microcréditos	927	4,7%	3%	592
Manufactura	2.110	10,7%	10%	1.972
Hipotecaria	1.408	7,1%	20%	3.944
Agrícola	3.720	23,5%	23%	3.635

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Junio 2014		
Actividad	Monto (Bs.)	% Cartera Bruta
Electricidad, Gas y Agua	61.763.367	0,2%
Actividades No Especificadas	62.001.845	0,2%
Explotación de Minas y Canteras	64.468.206	0,3%
Transporte y Almacenamiento	635.584.382	2,5%
Construcción	1.280.707.678	5,0%
Entidades Financieras	1.880.614.322	7,3%
Industria Manufacturera	2.109.971.783	8,2%
Agricultura y Pesca	3.268.135.886	12,7%
Comercios, Restaurantes y Hoteles	7.223.698.221	28,1%
Servicios	9.160.098.106	35,6%
Total	25.747.043.796	100%

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 24 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el primer semestre de 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 30 de junio de 2014

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Capital	52
Central	54
Zulia-Falcón	20
Centro-Occidente	10
Guayana	9
Andina	8
Oriente	8
Insular	2
Sucursal Curazao	1
Total	164

Distribución de los Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2014

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	144
Central	135
Zulia-Falcón	37
Centro Occidente	32
Guayana	24
Andina	13
Oriente	17
Insular	13
Total	415

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 93 se incluye un detalle de las Sedes, Agencias y Taquillas BNC.

Estrategia de Productos BNC 2014

El BNC ha realizado esfuerzos importantes en el desarrollo de estrategias para apoyar a todos los sectores de la economía venezolana, no sólo los productos financieros, sino también a través de modelos de atención de excelencia. Esto es posible, en virtud de la revisión permanente de los indicadores de gestión, metas, proyectos y planes de expansión. Para reforzar lo descrito, se incorporó la estructura de Vicepresidencia Ejecutiva de Productos, como unidad que centralice y establezca sinergias con todas las unidades del Banco e identifique oportunidades de negocio en el mercado.

En la actualidad, el entorno de la economía nacional es de alta complejidad, donde la innovación juega un papel importante para la ampliación y revisión del portafolio de productos, a través de la identificación de necesidades y exigencias por parte de la clientela; es así, como en el segmento de "personas" se realizan esfuerzos para lograr una mayor participación con productos y servicios como Tarjetas de Créditos.

El uso de nuevas tecnologías permite brindar un servicio diferenciado a través del portal web que se mantiene en permanente renovación, así como también el servicio de BNC Móvil.

Especial atención a los clientes del segmento de Carteras Dirigidas como Turismo, Hipotecaria, Manufactura, Microcrédito y Agropecuaria, con un amplio portafolio de productos, que apoya el cumplimiento de la normativa vigente y sella el compromiso social con nuestro país.

Informe Semestral de la Junta Directiva

Finalmente, los sectores Corporativo, PYME y Comercial son atendidos de manera personalizada, a través de la identificación de sus necesidades y adecuando los productos ya existentes a estas exigencias, a fin de garantizar una atención privilegiada, oportuna y de alto nivel.

Entre los factores que generan cambios en la actividad financiera, tenemos:

- Un marco regulatorio más exigente, controles de tasas y comisiones, y fijación de créditos obligatorios
- La competitividad, que conduce a un ciclo de vida cada vez más corto de los productos. En este sentido, la Banca Pública representa un reto, dado que posee una cobertura geográfica importante

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

Al cierre del primer 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 9,19%.

Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el período finalizado el 30 de junio de 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 BNC experimentó una evolución favorable de sus indicadores financieros a lo largo del semestre. En este sentido, la liquidez inmediata del Banco se situó en 30,45%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se ubicó en 41,0%.

En cuanto a los índices de rentabilidad de la Institución, al cierre de junio la rentabilidad sobre activos (ROA) se situó en 1,98%, mientras que con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 28,01%.

En términos de la solvencia, la Provisión para la Cartera de Créditos sobre la Cartera de Créditos Bruta quedó representada en 2,05%. Asimismo, el índice de Cartera de Créditos Inmovilizada sobre la Cartera de Créditos Bruta se incrementó a 0,07%.

Por otro lado, experimentó una mejora en su gestión administrativa con Gastos Operativos y de Personal que constituyen 5,85% del Activo Productivo Promedio, y 40,60% de los Ingresos Financieros.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 30 de esta Memoria, el Informe de Auditoría Interna, relativo al funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno, la adecuación por parte del Banco de un Sistema Integral de Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales (LC/FT), y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2014.

Otras Informaciones de Interés - Contribuciones Fiscales y Parafiscales

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

Carga Tributaria - Junio 2014 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)	
Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	22.042
FONACIT (LOCTI)	7.752
FONA (LDD)	4.910
Ley del Deporte	4.844
SUDEBAN	21.862
SAFONAC (Ley de Comunas)	18.862
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	252.954
Superintendencia Nacional de Valores	973
Total Aportes	334.200
Resultado Bruto Antes de Impuesto	486.057
Total Aportes	334.200
% de Aportes sobre Resultados Bruto antes de Imp. y Contrib.	68,76%

Otros Informes

Bajo las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral del período concluido el 30 de junio de 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.

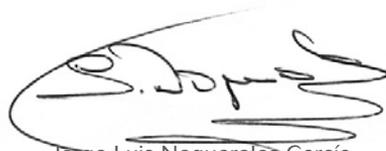
Agradecimientos

La Junta Directiva avanza en su objetivo de consolidación del Banco Nacional de Crédito como una institución bancaria de referencia en el Sistema Financiero Venezolano, reconocida por su solvencia, solidez, rentabilidad, crecimiento, y calidad de servicio, que actúa bajo el compromiso de velar por los legítimos intereses de sus accionistas, empleados y clientes, adecuándose a las condiciones de su entorno. En este orden de ideas, se caracteriza por su ética en el manejo de los negocios y constancia en el efectivo cumplimiento de las normas que regulan su actividad. Por ello, su gestión está enfocada en mantener una administración sana y responsable.

Expresamos nuestra satisfacción por el trabajo realizado y las metas logradas durante el primer semestre de 2014, enfrentando con prudencia y optimismo las oportunidades y retos que se plantean diariamente en la actividad bancaria. Agradecemos a los accionistas, por demostrar su confianza en la administración; a nuestra distinguida clientela, por permitirnos brindarles día tras día una esmerada atención y honrarnos con su fidelidad; a los corresponsales nacionales y extranjeros; y en especial, a los ejecutivos y empleados del Banco Nacional de Crédito, que con su compromiso y esfuerzo, han hecho posible alcanzar los resultados propuestos. A todos ustedes muchas gracias.

Caracas, 27 de agosto de 2014.

Por la Junta Directiva



Jorge Luis Nogueroles García
Presidente Ejecutivo

Defensor del Cliente y Usuario BNC

En el primer semestre de 2014, el Defensor del Cliente y Usuario BNC tuvo conocimiento directo de 768 reclamos formulados por los clientes a nivel nacional. Como recurso de última instancia, el Defensor ha aprobado el reintegro del 34% de los montos reclamados.

Todas las actuaciones del Defensor, así como sus decisiones han sido tomadas apegadas a las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Esta gestión se desempeña de forma independiente, objetiva e imparcial y con total autonomía de criterios en la defensa y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios del BNC, Institución que ha brindado todo el apoyo requerido para el fortalecimiento de la figura del Defensor, y su divulgación a través de volantes en la Red de Agencias e información completa en la página web.

Al estar en desacuerdo con la respuesta recibida de la Unidad de Atención al Cliente y a los fines de obtener soluciones positivas, los afectados envían información y soportes que permiten al Defensor evaluar aspectos adicionales de los casos, cuyos resultados pueden modificar alguna resolución inicial. De igual forma, el Defensor ha actuado como árbitro y conciliador en situaciones de conflicto, e intervenido en diversas negociaciones para alcanzar acuerdos que satisfagan en primer lugar al cliente, y que permitan la continuidad en su relación de negocios con el Banco.

El origen de los reclamos recibidos mantiene la misma tendencia de periodos anteriores, donde la mayor parte de los casos procesados, se concentra en operaciones relacionadas al uso de Tarjetas de Débito y/o Crédito en Cajeros Automáticos y en Puntos de Venta.

Cabe destacar que posterior a la implementación del dispositivo de Seguridad Chip, el número de reclamos por operaciones no reconocidas ha disminuido de forma significativa; no obstante, se mantiene una campaña de concientización a la clientela enfocada en la guarda y custodia de los instrumentos financieros, la protección de la clave y otros datos de seguridad asociados a ella. Al mismo tiempo, el Banco invita al cliente al sistema BNC Móvil que le permite recibir información sobre sus movimientos con la Tarjeta de Débito y genera una alerta en caso de que se produzca una operación irregular.

El Defensor, a través de todas sus comunicaciones, recuerda a los clientes no aceptar ayuda de terceros cuando realizan operaciones en cajeros automáticos, no perder de vista la Tarjeta en los comercios y sobre todo no compartir clave ni datos de seguridad con otras personas. En el caso de robo o extravío, se hace énfasis en la necesidad de reportar de inmediato, a los fines de lograr el bloqueo de la Tarjeta. En todo caso, con el objetivo de minimizar situaciones que perjudiquen a los Clientes, el Defensor vela porque se establezcan medidas y sistemas de seguridad que protejan sus haberes.

En cumplimiento de las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Defensor, en conjunto con la Unidad de Atención al Cliente BNC, apoyan a la Red de Agencias, con charlas informativas a los nuevos ingresos y video conferencias para la actualización y recordatorio de la normativa relativa a la protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros, que incluye la atención de quejas y reclamos, su atención dentro del plazo perentorio y la obligatoriedad de dar información clara y precisa de los resultados a los clientes.

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

Con el apoyo de otras áreas dentro del Banco, se mantiene la actualización permanente de la información de servicios, dando a conocer la actuación del Defensor y de la Unidad de Atención al Cliente, tanto en la página web como a través de la Red de Agencias con material impreso y avisos colocados en las carteleras.

Desde su creación, el uso del buzón defensorbnc@bnc.com.ve por parte de los Clientes y Usuarios, permite, no sólo la formulación de reclamos, sino también denuncias sobre calidad de servicio de

atención, quejas sobre molestias y problemas en servicios de taquilla, espera prolongada, trato inadecuado, información incompleta sobre operaciones, entre otras.

La incorporación del Banco en febrero 2013 a la red social Twitter ha contribuido notablemente en un plan de mejora de calidad en aquellos servicios que pudieran ser señalados por la clientela como deficientes o inoperantes. Dentro de la estrategia de atención a quejas y reclamos, se estableció un canal de retransmisión a la Unidad de Atención al Cliente y al Defensor de ser el caso, de las quejas relacionadas con la calidad de servicio, lo que ha permitido dar solución inmediata a las mismas. A los fines de facilitar la información sobre procesos, también se estableció un canal a través de YouTube donde se han colocado videos tutoriales y comerciales.

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 (SUDEBAN), en el Oficio N° SIB-II-CCSB-09029 de fecha 25 de marzo de 2014, en el cual requieren que en sucesivas 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 las áreas del Banco, la Unidad de Atención al Cliente y Defensor del Cliente y Usuario Bancario, para el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2014.

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

	N° de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos	11.693	12.432.897,88

2. Al 30 de junio, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resume en: "Procedente", "No Procedente", "Parcialmente Procedente" y "En Proceso de Revisión"; seguidamente se presenta detalle según los mencionados estados:

Estatus	N° de Reclamos
En Proceso de Revisión	431
No Procedente	617
Parcialmente Procedente	44
Procedente	10.601
Total Reclamos	11.693

Del cuadro anterior, los reclamos con estatus "Procedente", fueron analizados y resueltos por distintas áreas del Banco, dependiendo de las características del reclamo, específicamente, Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad, Unidad de Atención al cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, verificando conforme el abono o reverso de la operación para una muestra de ciento seis (106) reclamos (un 1% del total de casos procedentes); asimismo se evidenció el correcto reintegro de los intereses generados durante el período de la reclamación.

Respecto a los seiscientos sesenta y un (661) reclamos resueltos como "Parcialmente Procedente" y "No Procedente", se verificó conforme de acuerdo a la "Base de Datos del Defensor del Cliente y Usuario Bancario", la intervención y análisis de éste para seiscientos cuarenta y ocho (648) casos, mientras que los trece (13) reclamos restantes, se encuentran en proceso de revisión. Adicionalmente, durante el primer semestre del año 2014, se resolvieron ciento veinte (120) reclamos interpuestos en el año 2013 que se encontraban en proceso de revisión.

A continuación se muestra un cuadro del total de reclamos revisados por el Defensor durante el primer semestre del año 2014.

Descripción	Total Reclamos Revisados 1er. Sem 2014
Reclamos interpuestos en el 2013 que se encontraban en proceso de revisión en el 2013 y se cerraron en el 2014	120
Reclamos interpuestos en el 2014 y cerrados durante el primer semestre de 2014	648
Total Reclamos	768 *

* La decisión del Defensor fue:

"No Procedente": 521

"Parcialmente Procedente": 87

"Procedente": 160

Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

Adicionalmente, se presenta la clasificación de los reclamos recibidos en el Banco durante el primer semestre de 2014, según el motivo:

Motivo	Nº de Reclamos	Monto de Reclamos Bs.
Operaciones en Cajeros Automáticos (ATM) - Dispensación	8.618	4.603.062,25
Operaciones no reconocidas en ATM / POS	3.010	6.411.249,71
Operaciones con Cheque	24	505.271,00
Transferencias no reconocidas	22	709.800,00
Operaciones varias de taquilla	14	104.420,00
Operaciones diversas	3	99.000,00
Inconformidad por abono en intereses	2	94,92
Total Reclamos	11.693	12.432.897,88

Quejas Recibidas de Clientes y Usuarios Bancarios

3. A continuación se presenta un resumen de las quejas y consultas recibidas por la página web del Banco a través del buzón servicliente@bnc.com.ve.

Mes	Quejas por mal servicio	Consulta sobre Productos o Servicios	Total
Enero	12	223	235
Febrero	4	188	192
Marzo	5	204	209
Abril	253	9	262
Mayo	212	2	214
Junio	163	5	168

Es de destacar que el correo electrónico del Defensor y la cuenta oficial de Twitter @bnc_corporativo también son utilizados como medios para exponer quejas, sugerencias o solicitar información sobre los servicios prestados por la Institución.

Al respecto, podemos indicar que de acuerdo a la información contenida en la base de datos suministrada, se validó conforme la respuesta y atención a los planteamientos realizados por los clientes.

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, según lo establecido en las normativas vigentes y en los manuales internos del Banco, podemos confirmar la existencia de un adecuado ambiente de 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 agosto de 2014.

Atentamente,

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

Oficios Recibidos de SUDEBAN

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

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

Número de Oficio	Fecha	Breve Descripción
SIB-II-GGR-GA-03483	30-Ene-14	Sudeban, previa opinión favorable del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN), según Resolución N° F/CJ/E/DLF/2013/0528 772 del 27.09.2013, autoriza el aumento de capital, hasta por Bs.110.000.000,00, y la inscripción del Acta de Asamblea del 25.09.2013.
SIB-II-GGIR-GSRB-03547	31-Ene-14	Observaciones a la respuesta dada por el Banco, al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-43915, del 23.12.2013, relacionado con el grado de avance de implantación de una adecuada Administración Integral de Riesgos.
SIB-II-GGIR-GRT-05937	06-Mar-14	Solicita que Auditoría Interna se pronuncie sobre la adecuada y efectiva implementación de los controles establecidos para subsanar las observaciones resultantes de la Revisión Especial de Riesgo Tecnológico.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-06138	07-Mar-14	Insta a convocar una Asamblea para de informar a los Accionistas del aumento de capital resultante de la conversión de obligaciones conforme a lo aprobado en el año 2007, y la consecuente modificación del Artículo de los Estatutos correspondiente al capital del Banco y el número de las Acciones que lo representan.
SIB-GGIBPV-GIBPV2-06186	07-Mar-14	Observaciones a la respuesta dada por el Banco, al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-43250, concierne al seguimiento efectuado a los puntos levantados en la Inspección especial efectuada el 31.12.2012.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08564	11-Mar-14	Requerimientos de información para la inspección general a la Sucursal Curazao con fecha de corte 28.02.2014.
SIB-II-GGIR-GSRB-07792	17-Mar-14	Consideraciones a la respuesta dada por el Banco al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-04297 del 20.11.2013, relacionado con las observaciones al Informe Especial de Administración Integral de Riesgos del 30.06.2013 elaborado por los auditores externos.
SIB-II-CCSB-07929	18-Mar-14	Requerimientos de información para la Inspección Especial que se llevará a cabo, en la Unidad de Atención al Cliente y en la Unidad del Defensor del Cliente y Usuarios Bancario.
SIB-II-GGR-GNP-08298	21-Mar-14	Notifica que los Certificados de Participación Desmaterializados FSBR 2014 deben ser contabilizados en la subcuenta 126.02 "Otras Obligaciones". Estos Certificados no se deducen del activo total para el cálculo del Índice de Adecuación Patrimonial.
SIB-II-GGR-GA-08450	21-Mar-14	Sudeban previa opinión favorable del OSFIN según Resolución N° F201 del 06.03.2014, autoriza aumento de capital, hasta por Bs. 25.000.000,00 a través de Oferta Pública de Acciones.
SIB-II-GGR-GA-08660	24-Mar-14	Aprueba las modificaciones al contrato entre el Banco y personas naturales afiliadas a los Servicios Bancarios Virtuales.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08814	24-Mar-14	Consideraciones a la documentación remitida con motivo de la Asamblea Extraordinaria del 26.03.2014 a las 5:00 p.m.
SIB-II-CCD-08876	25-Mar-14	Observaciones sobre el Informe Semestral de la Junta Directiva y el archivo DIRIGIDA.TXT al 31.12.2013 y requerimiento de aclaratoria.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09023	25-Mar-14	Consideraciones a la documentación remitida con motivo de la Asamblea Extraordinaria a celebrarse el 26.03.2014 a las 5:30 p.m.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09024	25-Mar-14	Consideraciones a la documentación remitida por el Banco con motivo a de la Asamblea Ordinaria del 26.03.2014 a las 4:00 p.m.
SIB-II-CCSB-09029	25-Mar-13	Requiere que en sucesivas memorias se incorpore el Informe de los Reclamos a la Unidad de Atención al Usuario ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
SIB-II-GGIR-GSRB-09414	27-Mar-14	Notifica algunas observaciones detectadas en el Informe Especial de Administración Integral de Riesgos del 31 de diciembre de 2013, elaborado por los auditores externos Espiñeira, Pacheco y Asociados.
SIB-DSB-LINIF-09688	31-Mar-14	Requerimiento de Plan de Acción en referencia al archivo maestro de clientes con motivo del Informe Independiente de aseguramiento limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo elaborado por los auditores externos.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-09882	1-Abr-14	Consideraciones a la respuesta dada por el Banco al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-04086 del 05.02.2014, en relación a observaciones a las cuentas 176.00 "Obras en Ejecución" y el proceso de cuadro contable automatizado de los Cajeros Automáticos.

Oficios Recibidos de SUDEBAN

Número de Oficio	Fecha	Breve Descripción
SIB-II-GGR-GNP-10025	01-Abr-14	Excepción regulatoria, cuando se trate de la enajenación de títulos valores denominados en moneda extranjera registrados en la cuenta 123.00 "Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento" y que sean negociados mediante el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II).
SIB-II-GGR-GNP-10026	01-Abr-14	Modificaciones en el Manual Contable referentes al registro de operaciones que se realizan mediante el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II).
SIB-II-GGIR-GSRB-10121	02-Abr-14	Consideraciones a respuesta del Banco al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-43346 de fecha 17.12.2013, sobre observaciones del Informe Especial de Administración Integral de Riesgos del 30.06.2013, elaborado por los auditores externos.
SIB-II-GGIR-GRT-10515	04-Abr-14	Inicio de la Inspección Especial de Riesgo Tecnológico.
SIB-II-CCSB-11167	09-Abr-14	Inspección especial en el Área Internacional del BNC.
SIB-II-GGR-GNP-11406	10-Abr-14	Registro y pago de recursos correspondientes a los servicios no financieros dirigidos al acompañamiento integral a las personas que reciban financiamiento agrícola.
SIB-II-CCSB-12330	15-Abr-14	Resultados obtenidos en la Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio, realizada en campo el 01, 02 y 03 de abril 2014.
SIB-II-GGIR-GRT-13091	24-Abr-14	Vence el plazo para adecuarse a lo establecido en las Normas que Regulan el Uso de los Servicios de Banca Electrónica, se requiere un Informe de Área de Auditoría de Sistemas.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-14216	30-Abr-14	Consideraciones en relación a la Asamblea Extraordinaria del 30.04.2014 sobre capitalización de obligaciones convertibles.
SIB-II-GGR-GNP-15244	08-May-14	Evaluará la solicitud de considerar la viabilidad de registrar la provisión anticíclica dentro del Rubro de Patrimonio, adicionalmente, sugiere canalizar dicho petitorio a través de la Asociación Bancaria.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-15199	08-May-14	Autoriza contratación de la firma de auditores Externos "Españeira, Pacheco & Asociados".
SIB-DSB-LUNIF-15577	12-May-14	Plan de acción y los plazos de ejecución en el cual el Banco estima concluir el proyecto denominado "Modificación a la Base Única de Clientes y Apertura de Cuenta".
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-15946	14-May-14	Ha recibido el Plan Estratégico de Negocios del 2014, que es objeto de evaluación y las consideraciones serán remitidas con posterioridad.
SIB-II-GGIR-GSRB-15949	14-May-14	Resultados de la inspección con fecha de corte al 28.02.2014, a fin de verificar el cumplimiento de lo estipulado en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
SIB-II-GGIR-GRT-15555	12-May-14	Costos asociados a los equipos (computacionales, eléctrico, de telecomunicaciones, Seguridad física y ambiental y otros requeridos para la puesta en funcionamiento de la citada instalación), software y licencias necesarios, para culminar el proyecto del Centro de Procesamiento de Datos Alternos.
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-17094	21-May-14	Insta al Banco a abstenerse de inscribir el Acta de Asamblea General Ordinaria de Accionista, celebrada el 26.03.2014, en el Registro Mercantil hasta tanto la Superintendencia autorice el aumento de capital social previa opinión favorable del OSFIN.
SIB-II-GGR-GNP-17401	23-May-14	Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción convoca a participar en emisión de "Valores Bolivarianos para la Vivienda 2014", que podrán ser imputados como cumplimiento de la cartera obligatoria de las instituciones del sector bancario para 2014.
SIB-II-GGR-GNP-19800	11-Jun-14	Lineamiento general para asegurar la transparencia de las operaciones que se pueden realizar mediante el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II).
SIB-DSB-LUNIF-19956	12-Jun-14	Resultados de Inspección Especial, relacionada con el cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de riesgos asociados a la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, Sistema Cambiario Alternativo para la Adquisición de Divisas (SICAD II).
SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-20386	17-Jun-14	Resultados obtenidos en la Inspección General Sucursal Curazao con fecha de corte 28.02.2014.
SIB-DSB-LUNIF-21992	27-Jun-14	Autoriza la emisión de papeles comerciales hasta por Bs. 200.000.000,00 y recuerda cumplir con lo dispuesto en la Resolución N° 32.2002 de la Comisión Nacional de Valores.

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

En cumplimiento con lo dispuesto en el párrafo primero 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 de 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 01 de enero y el 30 de junio 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 los Auditores Internos y Externos, así como, evaluar el grado de implantación de las acciones tomadas por parte de los responsables de las áreas y procesos auditados, a fin de solventar las situaciones reportadas.

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 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 (SUDEBAN). Al 30 de junio de 2014, se culminaron de forma satisfactoria las actividades planificadas, donde destacan:

- Revisiones a las áreas y procesos ejecutados en la Sede, Sistemas de Información y Red de Agencias, con el objetivo de evaluar la suficiencia de los controles internos establecidos para administrar los riesgos inherentes en los procesos, así como constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas. Con base al alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aún cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno establecido por el Banco, en las áreas y procesos evaluados, permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros
- Dando cumplimiento a lo establecido en los Artículos 70 y 71 de la Resolución N° 119.10 "Normas para la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", emitida por la SUDEBAN, 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 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 primer semestre de 2014 se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las Leyes vigentes
- En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la SUDEBAN en sus distintas inspecciones, el Banco ha dado las explicaciones que ha considerado procedentes, y en los seguimientos realizados hemos constatado que las áreas responsables se encuentran trabajando en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador

Caracas, 15 de julio de 2014.

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

El objetivo fundamental de la Gestión Integral de Riesgos en el Banco Nacional de Crédito, es apoyar la consecución de los objetivos y metas estratégicas de la Institución y el proceso de expansión del Banco, bajo las normas puestas en vigencia por los entes reguladores y las mejores prácticas bancarias, a objeto de preservar la calidad de los activos y mitigar los riesgos inherentes a sus operaciones. En este sentido, se ha iniciado un proceso de consolidación de la función de refuerzo a la gestión de crédito (análisis, control, monitoreo y seguimiento), de inversiones y de la operatividad propia del Banco.

Durante el primer semestre de 2014, la Gerencia de Administración Integral de Riesgos prosiguió con su plan de mejora continua y adecuación a las mejores prácticas. En este orden de ideas, se mantiene enfocada en fomentar y fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de la Organización, a través del adiestramiento permanente de su personal en esta materia, la optimización 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 en atención a los lineamientos definidos por la Junta Directiva.

Conscientes de que una adecuada administración de riesgos es fundamental para sostener el crecimiento futuro de la Institución, el Banco ha actualizado y desarrollado un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos, acordes a los lineamientos establecidos en la legislación vigente y enmarcadas dentro de las mejores prácticas internacionales, cuyo objetivo es 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 continua del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, ha permitido mantener el índice de morosidad, el cual alcanzó un 0,07% al cierre del primer semestre de 2014 (0,06% en diciembre 2013), muy por debajo del 0,58% 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 3.126% (3.045% al cierre del año 2013), muy por encima al registrado por el sistema (488%).

Durante el primer semestre del año, se continuó el proceso de 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 la reducción en los tiempos de respuesta. En paralelo, se mantienen los esfuerzos para definir los esquemas de facultades crediticias, de manera de impulsar la descentralización en la toma de decisiones de crédito.

En lo que respecta a la gestión de cobranza, el resultado favorable en los índices de calidad de cartera, aunado a la ausencia de castigos, hablan de la efectividad en la recuperación de las carteras. Sobre los niveles de concentración de la Cartera de Créditos por Clientes, Actividad Económica y Geografía, el BNC continúa desarrollando una estrategia de negocios basada en tres aspectos:

- Banco Corporativo y de Grandes Empresas, que de manera progresiva ha incursionado con mayor fuerza en los segmentos de empresas de Mercado Medio, PYMES y Personas
- Ampliación continua de la Red de Oficinas a nivel nacional, con énfasis en mantener presencia en todas las capitales estatales del país
- Una oferta de productos diferenciada, dirigida a todos los sectores de la economía, con particular atención hacia las áreas prioritarias para el desarrollo productivo nacional

Concentración de Riesgo de Crédito por Zona Geográfica

Al cierre del semestre, la cartera de créditos vista por zona geográfica, muestra que en la Región Capital se concentra cerca del 57,3% de la cartera total (55,7% en diciembre 2013), seguida por Occidente con 10,1% (9,5% en diciembre 2013), Aragua con un 9,0% (10,6% diciembre 2013), Carabobo 7,7% (8,2% en diciembre 2013), Centro Occidente con 5,8% (5,5% en diciembre 2013), Guayana 4,0%, Los Andes 2,2%, la Región Insular junto a Oriente, ambas con alrededor del 1,5% y, por último, Los Llanos con 0,9% de participación.

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

Estos niveles de concentración no muestran cambios significativos con respecto al cierre del semestre anterior, y no revelan desviaciones importantes con respecto a los registrados por el Sistema Financiero en su conjunto.

Concentración por Actividad Económica

Dadas las limitaciones impuestas por el cumplimiento de las Carteras Dirigidas (agrícola, construcción, hipotecaria, turismo, microcrédito y manufactura), el resto de los créditos otorgados por el Banco han sido dirigidos a los sectores de Servicios, Comercios, Restaurantes y Hoteles, donde se concentra alrededor del 60% del total de la cartera.

Concentración por Clientes

Al cierre del semestre, en los primeros 500 deudores (grupos económicos) se concentra el 83,0% de la Cartera de Créditos (81,8% en diciembre 2013), mientras los primeros 20 representan el 20,0% del total (21,4% en diciembre 2013). Como en todas sus operaciones, el BNC mantiene el apego absoluto al cumplimiento de la normativa vigente, que limita el otorgamiento de créditos a Clientes o Grupos Económicos a un máximo que no 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 clientes, tanto activos como pasivos, y profundizar la diversificación de estos, a través de un 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, como el nivel de sus disponibilidades para atender compromisos de corto plazo, condición 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 de igual dinamismo, capaces de generar alertas tempranas, que permitan a las unidades tomadoras de riesgo de la Tesorería y la Institución en general, decidir de manera oportuna el curso de acción a seguir ante la aparición de señales que pudieran implicar la materialización de pérdidas.

Bajo estas condiciones, el Banco avanza en la introducción de mejoras en su plataforma tecnológica y modelos de evaluación, que faciliten la aplicación 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 realizar una gestión eficiente del riesgo y la toma oportuna de decisiones.

Riesgo de Liquidez

Consiste 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 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 todo lo relacionado a las estrategias de manejo de liquidez, tasas de interés y estructura del 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,

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

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, entre otros), todo lo cual permite a la Institución reaccionar ante situaciones adversas.

En esta línea, durante el semestre se realizaron 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 Banco continuó su avance en las mejoras de 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.

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, a través de controles 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, permitió la construcción 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 en la nueva plataforma, lo que facilita el análisis de los incidentes registrados, y permite identificar áreas y procesos de alto impacto en la Institución de una manera estructurada.

Sobre esta base, durante el primer semestre de 2014, se trabajó junto a la Vicepresidencia de Procesos de Negocio, en la identificación y reestructuración de los procesos críticos del BNC, definidos éstos en función de su impacto en términos de ocurrencia histórica y materialidad, así como de su potencial nivel de afectación de cara a la relación con el cliente.

Esta reestructuración de los procesos críticos incluye un análisis de cada uno de ellos de principio a fin (Análisis End to End), sometidos a diferentes pruebas, que facilitan la detección de fallas, ineficiencias y oportunidades de mejora, así como la introducción de los controles requeridos en cada caso, al dotarlos de la calidad, eficiencia y agilidad requeridos por el mercado.

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 (2) jornadas anuales, además de la capacitación de todo el personal de nuevo ingreso, con un proceso constante de mejora en el contenido del programa y una mayor participación, 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: agrícola, hipotecario, manufactura, turismo y microcrédito. En este contexto y como parte de su política, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para lograr el cumplimiento de la norma. Como resultado, al cierre del primer semestre del año 2014 los préstamos destinados a estos sectores constituyen el 35,3% de la Cartera de Créditos Bruta del Banco, 39,4% 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 el nivel de cumplimiento, de acuerdo a los parámetros establecidos en la regulación, fue incluso superado.

Tecnología y Seguridad de Datos

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

- Atención al cumplimiento de las normativas impuestas por los Entes Reguladores
- Desarrollo de nuevos servicios
- Automatización de procesos

Asimismo, el área apoya la gestión tanto de las unidades de negocios, como las de control del Banco, para lograr una gestión coordinada y 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 el análisis y desarrollo de una nueva 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), ordenó la elaboración y presentación de información bajo el formato de nuevos "Átomos", como son: AT27 Grupo Composición Activa y Pasiva Mensual, AT31 Movimientos de Crédito y Débito de las Operaciones Activas y Pasivas, AT32 Fondo de Ahorro Obligatorio, y AT34 Junta Directiva del Ente Supervisado y Otros Cargos Designados, 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, se desarrolló una aplicación bajo tecnología web, la cual ha sido calificada como la mejor del Sistema Financiero Nacional, y que ha recibido una excelente aceptación de nuestra clientela, y en particular de los entes reguladores.

En cuanto al proyecto de la creación del Centro de Procesamiento de Datos Alterno (CPDA), destinado a asegurar la continuidad de las operaciones del Banco en caso de contingencias por desastres naturales, o por cualquier otra razón, las obras civiles para la infraestructura de servicios se encuentran cien por ciento concluidas (electricidad, sistema de enfriamiento, cableado estructurado, piso falso-elevado), totalmente instaladas y operativas.

En la actualidad, un equipo AS/400 se encuentra ubicado en dichas instalaciones, que contiene una réplica del equipo central de procesamiento, con redundancia suficiente para sustituir de forma plena los sistemas del Core Bancario en el supuesto de contingencias críticas. Entendemos que, dentro de las instituciones que constituyen el Sistema Financiero Nacional, el BNC es uno de los más avanzados en el proceso de montaje y puesta en funcionamiento de un centro alternativo independiente capaz de sustituir al computador central ubicado en la Sede.

Es importante recalcar que el CPDA, según los resultados obtenidos en el análisis de los parámetros de su diseño estructural, cumple y sobrepasa los criterios de construcción sismo-resistentes dados por el estudio geológico de la zona, es decir, esta edificación está calificada dentro de la categoría "edificaciones que albergan instalaciones esenciales, de funcionamiento vital en condiciones de emergencia" (COVENIN 1756:2001).

Además, la infraestructura de telecomunicaciones instalada en el CPDA, se encuentra basada en las mejores prácticas internacionales de este tipo de edificaciones (TIA), para garantizar la oportuna atención a las necesidades de la clientela y el resguardo de la información.

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 abril, se completó el Cuestionario

Tecnología y Seguridad de Datos

Cuatrimestral de Tecnología que fue consignado de manera oportuna ante la Superintendencia. Es importante destacar que el BNC ha sido seleccionado para formar parte de la prueba piloto del Sistema “Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas (CETYS)”, desarrollado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), para sustituir el Cuestionario Cuatrimestral; de igual forma, se debe mencionar que hasta la fecha nunca ha habido objeción alguna respecto de la información presentada por el Banco al Ente Regulador.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución N° 119.10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), referida a las políticas de conocimiento de los clientes, el Área de Tecnología ha dedicado importantes esfuerzos para la actualización y adecuación de una nueva “Base Única de Clientes” desarrollada con tecnología SQL y .NET, la cual posee todos los datos necesarios y las validaciones de los mismos para poder tener un repositorio de información, que permitirá la mejor aplicación de las normas contenidas en la referida Resolución. Es importante señalar que el uso de la nueva Base Única de Clientes, permite, no sólo dar cumplimiento a las normas de carácter obligatorio vigentes en Venezuela, sino que también contiene la información necesaria y suficiente para cubrir los requerimientos internacionales que el Banco se ve obligado a cumplir en sus operaciones de comercio exterior y relaciones con bancos corresponsales.

En cuanto a las visitas de inspección de parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), a partir del mes de mayo comenzó la revisión a las áreas técnicas, que se ha concentrado en el Plan Estratégico e Internet Banking (Resolución N° 641.10). En su gestión dirigida a mejorar de forma continua los procesos automatizados, aplicar las mejores y más modernas prácticas, reforzar la seguridad de sus operaciones y las de sus clientes, mantener la confidencialidad y resguardar la información. El Banco está atento a las observaciones y recomendaciones que la Superintendencia pueda formular para hacer los ajustes que fueran necesarios o convenientes.

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 y la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. En algunos casos, el Banco diseña y desarrolla soluciones para satisfacer las necesidades de un cliente específico, así como para masificar la distribución o acceso al producto o servicio, una vez superadas de forma exitosa las pruebas. Tal es el caso de las aplicaciones para la recaudación de los impuestos municipales de varias alcaldías, en particular la de Sucre (Estado Miranda) y San Cristóbal (Estado Táchira), y de la puesta en marcha de los Cajeros Automáticos Multifuncionales.

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

- Procesamiento de Tarjetas para las empresas prestadoras de servicios de Bono de Alimentación (alimentación, bonificación, juguetes, salud y escolar)
- BNC Personal, créditos comerciales dirigidos a personas naturales, para adecuaciones de vivienda, gastos médicos, gastos de viaje, estudios, adquisición de línea blanca, entre otros

3. Automatización de Procesos y Mejoras Continuas

Como tercera vertiente de la gestión de Tecnología y Sistemas, se realizaron acciones para automatizar procesos y mejoras para la toma de decisiones; cabe destacar el desarrollo realizado en el sistema de Información Gerencial con las opciones de rendimiento de clientes y grupos, la cual permite obtener la rentabilidad de un cliente en particular así como la visualización de información de algunos indicadores como rentabilidad, morosidad y vencimientos de créditos, etc., de una agencia, zona, región, vicepresidencia, o inclusive de un ejecutivo del Banco en particular.

En cuanto a la estructura interna de la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología y Sistemas, durante el semestre se aprobó una reestructuración dirigida a actualizar y adecuar la misma a las nuevas exigencias del BNC en materia de TI. Nuestro Director, el Sr. Jaime Puig, ha cesado sus actividades operativas y administrativas, y tomará una posición de orientación estratégica dentro del área, donde aportará su gran conocimiento y esa capacidad de innovación que siempre lo ha caracterizado. Por otra parte, el equipo profesional de Tecnología se ha reforzado con la

Tecnología y Seguridad de Datos

incorporación de nuevos profesionales con capacidad de apoyar la gestión de informática, ante los retos constantes de la modernización que confronta la evolución continua en esta materia.

En lo que concierne a seguridad de la información, dentro de las observaciones del Ente Regulador, se concluyó con el proceso de integración del RSA Envision, herramienta 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.

En este semestre, se inició el proyecto para la Certificación de la Institución en el estándar PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), el cual tiene por objetivo que el sistema de procesamiento y transmisión de datos de Tarjetas de Crédito y Débito, sea seguro para disminuir los fraudes que generan la utilización de estos productos.

Control y Prevención 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 del marco legal y regulatorio de los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT) indicados en la Ley de Instituciones del Sector Bancario, 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 del Banco Central de Venezuela (BCV), la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCOFT) y la Ley Orgánica de Drogas (LOD).

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), UPCLC/FT y los Responsables de Cumplimiento designados por la Junta Directiva. Con el propósito de alcanzar una mayor coordinación de sus funciones con el resto de las áreas de negocios, administrativas y operativas del Banco, la Unidad ha contado con el apoyo de todas las áreas o unidades que de alguna manera participan en el proceso de mitigar los diversos tipos de riesgo a los cuales está expuesta la Institución, para evitar que pudieran verse involucrados en situaciones referidas a la Legitimación de Capitales, Delincuencia Organizada, Drogas, y Terrorismo. En cuanto al personal de la Unidad, ingresaron dos trabajadores para la Sección de Monitoreo y Análisis Financiero.

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. Conformación del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la nueva estructura organizacional.
4. Nueva estructura interna de la UPC LC/FT, quedando constituida por tres Gerencias, a saber:
 - Gerencia de Monitoreo y Análisis Financiero
 - Gerencia de Prevención y Control de Riesgos
 - Gerencia de Cumplimiento Normativo y Estadísticas

Cumplimiento del Plan Operativo Anual 2014 (POA 2014)

Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, para el primer semestre de 2014, se cumplieron de manera satisfactoria. En este sentido, fueron realizados 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 N° 119.10, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Ley de Personas con Discapacidad, la Resolución N° 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.

Control y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

- Talleres de inducción a 333 nuevos trabajadores a fin de orientarlos acerca del marco legal y regulatorio en materia de LC/FT, los riesgos a los cuales están expuestos, así como las medidas de prevención y controles internos que se deben aplicar en el cumplimiento de las funciones inherentes a sus cargos
- Catorce (14) talleres de reforzamiento, para el personal que labora en áreas vulnerables y que tienen contacto directo con el público a fin de fortalecer aspectos de la política "Conozca a su Cliente", actividad que se impartió en conjunto con el Área de Administración de Agencias, dirigida a 194 promotores de la red comercial
- Cuatro (4) talleres para informar y capacitar a los Responsables de Cumplimiento de las oficinas en materia de riesgos asociados a los delitos de LC/FT y demás delitos de delincuencia organizada que puedan generar dinero ilícito. Dicha actividad estuvo dirigida a 33 gerentes de la red comercial
- Veinticinco (25) talleres de actualización, Jornadas de Prevención Integral "Hacia una Cultura de Prevención Integral: Habilidades para la Vida, Comunicación y Trabajo en Equipo", a 840 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 Schwarz, Romero & Asociados, C.A., Consultores Internacionales de Prevención y Control C.A. (CIPREC); y Asociación Provida de Venezuela (PROVIVE)

Adicionalmente, dentro del concepto de formación y capacitación, se realizaron las actividades siguientes:

- El Oficial de Cumplimiento, miembros del CPC LC/FT, del Área de Auditoría Interna y de la UPCLC/FT, asistieron a la X Conferencia Internacional Antilavado de Dinero Contra el Riesgo y el Fraude, organizada por el Instituto de Altos Estudios Profesionales IDAEP, C.A.
- Cuatro (4) integrantes de la UPCLC/FT asistieron al Programa avanzado intensivo en Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Auditoría de Cumplimiento, dictado por el Instituto de Altos Estudios Profesionales (IDAEP)
- Asistencia a eventos nacionales e internacionales de información y capacitación sobre Prevención, Control y Administración de Riesgos de LC/FT, para directivos y empleados:
 - El Oficial de Cumplimiento asistió al Taller de Implementación de FATCA dictado por la Florida International University (FIU)
 - La Vicepresidenta Adjunta de la Banca Comercial Interior, así como las Gerentes de las Áreas Internacional, Corresponsalía, Control Cambiario y la Oficial de Cumplimiento asistieron a la 14th Annual FIBA Anti Money Laundering Compliance Conference, organizada por la Florida International Bankers Association (FIBA), Inc.
 - Instituto de Altos Estudios Profesionales IDAEP, C.A., X Conferencia Internacional Antilavado de Dinero Contra el Riesgo y el Fraude, con participación de ejecutivos de las áreas de Auditoría Interna e Internacional

Cumplimiento de las Normas

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

1. Se respondió el Oficio SIB-DSB-UNIF-15577, del 12 de mayo de 2014, contenido de las observaciones del "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado Sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" y el "Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa", elaborados por los Auditores Externos

Control y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Espiñeira, Pacheco y Asociados, para el semestre finalizado el 31 de diciembre del año 2013, en relación con el Proyecto denominado "Modificación a la Base Única de Clientes y Apertura de Cuenta". La Junta Directiva conoció acerca del Informe y de la respectiva respuesta.

2. Fueron atendidas las Visitas de Inspección Especial de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), dirigidas a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N° 119.10 y las normas emanadas del Banco Central de Venezuela, en materia cambiaria. Al respecto, la Superintendencia formuló sus observaciones a través del Oficio SIB-DSB-UNIF-19956, del 12 de junio de 2014, donde notifica al Banco un 100% de cumplimiento de la política "Conozca a su Cliente" como resultado de las referidas inspecciones. La Junta Directiva conoció acerca de dicho Informe.
3. Se realizaron, de manera oportuna, las transmisiones periódicas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de los reportes de Instrumento, Divisa y Mayores.
4. Se dio respuesta a 397 Circulares y Oficios, emanados de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y organismos de investigación penal donde se solicitó información acerca de 1.525 personas naturales y jurídicas; siendo positivos 233 personas, que constituye el 15,3%.
5. En cumplimiento de las normas vigentes de Curazao, y respecto de la gestión de la sucursal Curazao, fueron revisadas 1.851 transferencias: 906 recibidas y 945 enviadas; así como 121 expedientes de cuentas nuevas y 5 cuentas de custodia. En el semestre, la Sucursal realizó la transmisión al Centro de Reporte de Transacciones Inusuales de Curazao (MOT) un total de 21 operaciones por montos superiores a NAF 1 millón.
6. En referencia a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 11 cuestionarios de bancos corresponsales en materia de Cumplimiento y Prevención LC/FT.
7. El Banco se registró en el Portal del Servicio de Renta Interna de los EEUU en atención a la ley FATCA. Cabe destacar que, si bien FATCA no es una normativa de cumplimiento obligatorio para instituciones financieras que no operan en los Estados Unidos, se trata de una condición indispensable para permitirle al Banco apoyar las operaciones de comercio exterior de sus clientes.
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.
9. En el mes de junio se renovó el contrato de servicios por agente de proceso en el extranjero con la firma Ávila Rodríguez Fernández Mena & Ferri LLP, de acuerdo a lo establecido en la Ley Patriota de los Estados Unidos de América.

Estrategias Comunicacionales

Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes de la Institución en materia de prevención y control de los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Publicación mensual, a través de la Intranet, de noticias relacionadas con los delitos descritos en la LOCDOFT
- Recordatorios mensuales de los Principios contenidos en el Código de Ética y Valores del BNC, a través de los Responsables de Cumplimiento, la Intranet del Banco y los Boletines Informativos
- Publicación a través de las Pantallas Informativas de la Sede, de temas relacionados con la Resolución N° 119.10, LOCDOFT, Normativa Interna, entre otros, a fin de mantener actualizado al personal de la Institución
- Transmisión de información relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas, y acerca de la política "Conozca a su Cliente", a través de pendones colocados en toda la Red de Agencias del BNC

Control y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

- Envío de información relacionada (noticias, leyes) a los integrantes de la UPCLCFT/F para que se encuentren actualizados y documentados
- 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 tal como lo prevé la Resolución N° 119.10, 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 Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo cuenta con aplicaciones tecnológicas que le posibilita realizar el adecuado monitoreo de las operaciones inusuales y de las alertas que se generan a través del Sistema de Monitoreo OCCAM, el cual permite al Banco cumplir con los requerimientos de las normas y regulaciones nacionales e internacionales. A los fines de reforzar conocimientos y optimizar el uso del sistema, los integrantes de la Unidad participaron en los Talleres Funcionales y Escenarios Integrales dentro del sistema OCCAM.

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 las listas oficiales internacionales de personas o entidades designadas, o que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con el crimen financiero, involucradas en actividades de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, personas relacionadas con el tráfico de personas, drogas, armas, terroristas o vinculados con actividades de terrorismo y crimen organizado de las mafias internacionales. Durante el período, se calificaron 2.962 alertas como falsos positivos: 2.469 de Venezuela y 493 de Curazao.

Fideicomiso

Activo de los Fideicomisos

Al 30 de junio del año 2014, los Activos de Fideicomiso se ubicaron en Bs. 1.809 millones lo que representa un crecimiento de 20,2% con respecto al cierre de diciembre 2013.

Según el tipo de cliente, el 0,3% de los Activos pertenece a Personas Naturales, 51,7% a Personas Jurídicas y 48,1% corresponde a la Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital.

Mientras que, según el tipo de Fideicomiso, están constituidos en 72,9% por fondos de Prestaciones Sociales, 14,2% en fondos de Administración y 12,9% en fondos de Inversión.

Activo Fideicomiso Al 30 de junio de 2014 (Miles de Bs.)					
Tipo	Jun-14	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	%
Inversión	232.619	3.642	175.496	53.481	17,6%
Administración	257.472	0	64.259	193.212	19,5%
Prestaciones Sociales	1.319.280	976	695.383	622.921	100%
Total General	1.809.370	4.618	935.138	869.614	
Porcentaje		0,4%	70,9%	65,9%	

Patrimonio de los Fideicomisos

El Patrimonio de los fideicomisos se incrementó en 21,5% durante el primer semestre del año 2014, con un saldo final de Bs. 1.724 millones.

Está compuesto por fondos de Personas Jurídicas (52,6%), Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital (47,2%); y Personas Naturales (0,3%).

Distribución del Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio 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	220.655	3.747	169.883	0	47.025	0	12,8%
Administración	221.602	0	62.526	0	159.076	0	12,9%
Indemnizaciones Laborales	1.281.404	940	673.776	0	606.688	0	74,3%
Total General	1.723.661	4.686	906.185	0	812.788	0	
Porcentaje		0,3%	52,6%	0%	47,2%	0%	

Con respecto al tipo de fideicomiso, están representados por fondos de Prestaciones Sociales (74,3%), fondos de Administración (12,9%) y fondos de Inversión (12,8%).

Es importante destacar que al 30 de junio de 2014, el patrimonio de los fideicomisos representa el 48,4% del patrimonio del Banco, dentro del rango establecido en las resoluciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) N° 08312 y N° 052.11, de junio 2012 y febrero 2011, donde se 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 los Bs. 9,3 millones, lo que representa un incremento de 22,7% con respecto a los ingresos obtenidos durante la segunda mitad del año 2013.

El 96,9% corresponde a la comisión por Administración y el resto (3,1%) 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 la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos estuvieron discriminados de la siguiente forma: por fondos de Prestaciones Sociales (72,1%), fondos de Administración (16,1%) y en fondos de Inversión (11,8%).

Ingresos de Fideicomiso 30 de junio de 2014 (Miles de Bs.)			
Tipos de Fideicomiso	Administración	Comisión Flat	Total
Inversión	1.101	0	1.101
Administración	1.207	290	1.497
Prestaciones Sociales	6.701	0	6.701
Total General	9.008	290	9.298

Gestión de Negocios - Aspectos Económicos y Financieros

Entorno Económico

Durante el semestre, se mantienen las tendencias presentadas por las principales variables macroeconómicas durante el año 2013, cuyo comportamiento sugiere una desaceleración de la actividad económica, con distorsiones en materia cambiaria, en los niveles de precios, y en la oferta de bienes y servicios.

Si bien el nuevo Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD II) creado a principios de año, ha brindado cierta flexibilidad a los controles en materia cambiaria, en el primer semestre del año se acentuó el déficit en la oferta de bienes y servicios, e insumos de sectores fundamentales para la economía, como construcción y manufactura, lo que evidencia una reducción de la producción nacional, y una disminución en las importaciones de bienes e insumos necesarios para satisfacer la demanda actual. Este último aspecto se evidencia al analizar las cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE), referentes al valor de las importaciones realizadas al cierre de mayo, las cuales registran una caída de 20% en el valor de los bienes adquiridos del exterior, en comparación con el mismo período de 2013.

A los niveles de escasez como efecto directo de la pérdida de dinamismo económico, se añade un acelerado crecimiento en los niveles de precios, hecho que ha derivado en un importante deterioro del poder adquisitivo al acumular un alza en el valor de los bienes y servicios de 23% en los primeros cinco meses del año, condición que impacta rubros considerados como prioritarios dentro de los patrones de consumo de los hogares venezolanos como: alimentos, servicios de salud y de transporte. Las cifras de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), muestran que el Sistema Financiero no ha escapado de los efectos de la situación económica actual, dado que registran una caída de la rentabilidad del negocio bancario durante el primer semestre 2014, en comparación con el cierre de 2013. La Rentabilidad sobre Activos (ROA) pasó de 4,52% en diciembre 2013 a 3,89% en junio 2014, mientras que los retornos respecto al Patrimonio (ROE), se redujeron al pasar de 58,98% a 56,99% al culminar el mes de junio.

En el ámbito monetario, la economía experimentó una desaceleración en el ritmo de crecimiento de la liquidez, hecho que ha impactado en el aumento de los depósitos del Sistema Financiero, y afecta la tasa de interés que rige las operaciones interbancarias. La tasa overnight, ha crecido en casi cuatro puntos porcentuales, al pasar de 0,76% en diciembre 2013 a 4,63% al cierre del primer semestre de 2014, mientras que el monto acumulado negociado en junio (Bs. 42.007 millones) excede en 1.089,9%, la cifra acumulada negociada al cierre del año 2013 (Bs. 3.530 millones).

A pesar del escenario económico adverso, la morosidad del Sistema Financiero ha registrado una disminución en junio (0,58%) en comparación con el nivel alcanzado en diciembre 2013 (0,62%), hecho que demuestra el esfuerzo de las instituciones financieras por mantener una cartera de créditos sana, con lineamientos adecuados en la gestión de riesgo crediticio.

Resumen de Actividades de Negocio

El Banco Nacional de Crédito, BNC, mediante la ejecución de sus operaciones desde su Sede en Caracas, continúa desarrollando un plan de expansión de sus Agencias y Taquillas. En este sentido, durante el semestre fueron inauguradas seis (6): dos (2) en la Región Capital, dos (2) en la Región Centro, una (1) en la Región Oriente y una (1) en la Región Occidente del país. La Institución cuenta al cierre de junio con 163 Agencias y Taquillas a nivel nacional y una Sucursal en Curazao.

El BNC se encuentra en constante modernización de sus equipos, procesos y servicios, con el objetivo de ofrecer la mejor atención a sus clientes, para lo cual pone a disposición sus productos y servicios, junto con la más avanzada tecnología y el capital humano mejor capacitado.

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

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Agrícola

Durante el semestre, se publicaron en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela tres (3) resoluciones del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, mediante las cuales se establecen las bases, condiciones y términos y porcentaje mínimo obligatorio de la Cartera de Créditos que la Banca Comercial y Universal, deberá destinar al sector agrario durante el ejercicio fiscal 2014.

En este sentido, se modificaron los porcentajes de cumplimiento mensuales con relación a los porcentajes estipulados en 2013, 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 20 de marzo de 2014 en Gaceta Oficial N° 40.376, se publicó la Resolución que fija los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para el año 2014. El monto de la obligación se medirá de forma mensual, y se calculará a partir de los porcentajes indicados, siendo la base de cálculo el promedio de los saldos reflejados como Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2012 y al 31 de diciembre de 2013.

El 27 de mayo de 2014, fue publicada en la Gaceta Oficial N° 40.420 una nueva versión en relación a dichos porcentajes para el cumplimiento mensual de la Cartera Agraria.

A continuación se presentan los porcentajes exigidos en el primer semestre de 2013 comparados con las exigencias publicadas en el mismo periodo 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%

Las cifras del BNC registradas durante el primer semestre de 2014 son las que a continuación se indican:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Miles de Bs.)	Monto de Cartera (Miles de Bs.)	% Cumplimiento
Febrero	21%	3.318.560	2.863.926	21,1%
Marzo	21%	3.318.560	3.247.332	23,4%
Abril	21%	3.318.560	3.264.923	23,5%
Mayo	22%	3.476.587	3.176.899	23,0%
Junio	23%	3.634.614	3.268.136	23,5%

Al 30 de junio de 2014, el BNC imputó colocaciones en el sector agrícola por Bs. 452 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
Junio	23%	3.634.614	3.268.136	451.788	3.719.924	23,5%

Con relación a la estructura de la cartera agraria, en Resolución publicada en la Gaceta Oficial N° 40.376, del 20 de marzo de 2014, se estableció la composición de la cartera según tipo de actividad; regulación que fue modificada según consta de Resolución del 08 de mayo del mismo año, en la Gaceta Oficial N° 40.407. Por último, el 27 de mayo de 2014, la Gaceta Oficial N° 40.420, contiene una nueva Resolución que modifica la distribución hasta obtener la que está vigente en la actualidad:

Gaceta N° 40.420 de fecha 27 de mayo de 2014		
Financiamiento Destinado a:	Actividad	% Exigido
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 Agrícola		100%

En cuanto a la distribución de la estructura agraria, el BNC se encuentra a la espera de las modificaciones del manual de especificaciones técnicas del sistema de carteras dirigidas por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el cual determinará la estructura de los porcentajes de cumplimiento para los rubros estratégicos, no estratégicos y de inversión agroindustrial, y comercialización.

En las resoluciones publicadas en el año 2014, se estableció que la banca deberá colocar en crédito de mediano y largo plazo un porcentaje mínimo de 20% del total de la cartera agraria, cuando en el 2013 la exigencia era del 10%. Por otra parte, el número de nuevos prestatarios, personas naturales o jurídicas, de la cartera de crédito agraria, deberá incrementarse en al menos 10% con respecto al total de prestatarios de la cartera de créditos agraria que corresponde al cierre del año inmediato anterior, con una exigencia para el Banco, al cierre de 2014 de 55 nuevos prestatarios. Para el cierre del primer semestre de 2014 el número de nuevos prestatarios, personas naturales o jurídicas, se ubicó en 39, de los cuales un crédito ya se encuentra cancelado.

Asimismo, en la resolución antes mencionada, 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 porcentaje de la cartera agrícola que se destinará a la prestación de los servicios antes mencionado, es el 0,5% de los desembolsos durante cada mes, el cual será imputable a los respectivos créditos, y por tanto, será financiado en los mismos términos y condiciones establecidas para cada operación crediticia. Los recursos se transferirán en los primeros cinco (5) 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; el seguimiento 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 Banco Nacional de Crédito cuenta con presencia en los estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Táchira, y Bolívar, así como también un equipo gerencial y especializado en la Sede en Caracas. Se 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. De esta manera, el apoyo del BNC al desarrollo de la actividad agrícola, en general, es continuo y creciente. Los ejecutivos poseen una amplia y vasta experiencia en el sector, lo que ha permitido al Banco lograr el crecimiento registrado y ubicarnos dentro de los primeros bancos del Sistema Financiero Nacional.

Hipotecario

La normativa que reguló el cumplimiento de la Cartera Hipotecaria para el año 2014, fue publicada en marzo de este año; se mantuvo invariable la base de cálculo de la misma, de modo de tomar el saldo de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2013 como el monto sobre el cual aplicar, el veinte por ciento (20%) de cumplimiento establecido para este año. De la misma forma, la fecha de medición del cumplimiento, el 31 de diciembre de 2014, se mantuvo sin variación.

Los recursos que el Banco debe destinar al cumplimiento de esta obligación, se han ido incrementando de forma importante durante la vigencia de la misma (2005), producto no sólo del crecimiento natural de la cartera de crédito del Banco, sino también por el incremento consecutivo de los porcentajes de la obligación.

Para el año 2005, dicho cumplimiento implicó un monto de colocación equivalente al 10% del saldo de la cartera de crédito bruta del año 2004, y el porcentaje para los años 2013 y 2014, ha sido

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

establecido en un 20%, lo cual deriva en una colocación de recursos para este año por el orden de los Bs. 3.944 millones.

El cumplimiento de la Cartera Obligatoria Hipotecaria del año 2014, responde a los siguientes sub-segmentos con los porcentajes de colocación indicados:

- Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción): 13%
- Créditos Hipotecarios de Largo Plazo para Adquisición de Vivienda Principal: 6,6%
- Créditos Hipotecarios destinados a la Autoconstrucción de Vivienda Principal: 0,4%

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 Estado venezolano.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción)

La resolución estableció 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 saldo de Bs. 1.692 millones. El mecanismo implementado fue la colocación de Valores Bolivarianos para la Vivienda, emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., cuyo prospecto de emisión establece 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 llevaría a cabo en tres (3) oportunidades, cada una de ellas por Bs. 564 millones: el 23 de mayo, 01 de julio y 01 de octubre de 2014, respectivamente.

El 34% que resta de la obligación de colocación en el segmento de construcción, corresponde a la liquidación efectiva de créditos, donde se emplea como parámetro de clasificación de los proyectos, una subdivisión basada en el precio de venta de las unidades cuya construcción es financiada. Este año la regulación 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: Viviendas en el 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: Se hace una distinción entre viviendas unifamiliares, tetrafamiliares, multifamiliares hasta 5 pisos de altura y multifamiliares de más de 6 pisos de altura.

Los proyectos que se computen a la obligación de colocación deben 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 respectiva operación de crédito. Una vez recibida la calificación, debe ser suscrito, entre Inmobiliaria Nacional C.A. y el solicitante del crédito, un contrato de venta de las unidades a ser construidas, donde se predefine el precio de venta al cual deberán ser colocadas las unidades, reservándose Inmobiliaria Nacional la escogencia de los compradores de las unidades cuya construcción se financia.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Para el año 2014, el segmento de adquisición de Vivienda Principal representa el 6,6% de la colocación total. Este año, la Resolución no hace distinción entre el financiamiento otorgado para la adquisición de viviendas nuevas o usadas, pero 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 al otorgamiento de créditos de largo plazo a solicitantes y/o grupos familiares con ingresos que no excedan los seis (06) salarios mínimos.

Turismo

Para el año 2014, el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue establecido en un 4,25%, con base de cálculo el monto promedio de los saldos de las Carteras de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2013, respectivamente; lo cual representa una meta total de colocación de Bs. 672 millones.

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

El porcentaje de colocación también ha sido incrementado progresivamente. Originalmente se había establecido en 3% del saldo promedio de las carteras de crédito brutas de los dos años anteriores al objeto de la medición, porcentaje que pasó en 2013 a 4% y para 2014 el 4,25%, con medición del cumplimiento dos (2) veces al año. La primera equivalente al 2%, representada en Bs. 316 millones, al 30 de junio de 2014, y la segunda, del 4,25%, al 31 de diciembre de 2014. Al cierre de junio 2014, el Banco mantuvo un saldo en la cartera de turismo de Bs. 549 millones, cumpliendo de manera satisfactoria con la obligación parcial de colocación.

Se mantiene vigente una imposibilidad material de 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 cubrir los requerimientos de colocación en los Segmentos A y B. Sin embargo, el Banco continúa direccionando sus esfuerzos a la captación de proyectos cuyas operaciones de crédito puedan ser computadas en los segmentos descritos.

Microcrédito

Durante el semestre, la cartera de Microcréditos presentó un crecimiento del 13,5%, para ubicarse en Bs. 927 millones, lo que se traduce en un cumplimiento sobre lo exigido de 156,7%, con una participación de 4,70% dentro del total de la Cartera de Créditos Bruta del Banco al cierre de diciembre 2013.

En cuanto al número de clientes atendidos, el BNC alcanzó los 3.229 Microempresarios con productos Activos, lo que significa un incremento del 9,76% respecto a diciembre 2013.

Estos resultados reflejan el enfoque de los lineamientos de negocio, en la colocación de nuevos Microcréditos en cada una de las Agencias, donde se brinda no sólo la gestión directa, sino también la acción de visitas en los puntos de negocios y eventos, con el apoyo de ofertas diseñadas según las necesidades de cada sector y/o microempresario.

Evolución de la Cartera de Microcréditos 30 de junio de 2014 (Miles de Bs.)							
	Dic-13		Jun-14		Crecimiento		
	3%	Clientes	3%	Clientes	Monto	%	Clientes
Obligación	420.413		591.620				
Cartera	816.495	2.942	926.805	3.229	110.310	13,5%	287
Colocaciones	0		0				
Cartera + Colocaciones	816.495		926.805		110.310	13,5%	

Indicadores	Dic-13	Jun-14
Déficit o Exceso (Miles de Bs.)	396.082	335.185
Cumplimiento / Cartera 2014-I	5,8%	4,7%
Cumplimiento (%)	194,2%	156,7%

Manufactura

Durante el mes de junio del presente año, el Ejecutivo Nacional estableció a través de la Resolución Conjunta N° 0012 de los Ministerios del Poder Popular para Industrias y para Finanzas, publicada en la Gaceta Oficial N° 40.195, que las operaciones y proyectos de carácter manufacturero deben estar dirigidos a unidades económicas cuya actividad principal se tipifique dentro de las actividades industriales de acuerdo al Código Industrial Internacional Uniforme (CIIU). Asimismo, establece que de los créditos destinados a la Industria Manufacturera, un 60% del total de los recursos, deben estar dirigidos a los Sectores Estratégicos, que a la fecha totalizan quince (15). Mientras que el 40% que resta se destinará al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, empresas comunitarias y Estatales. Además, la Resolución establece normas específicas y responsabilidades adicionales para las instituciones bancarias en cuanto al seguimiento del uso de los fondos.

Al cierre del semestre, el requerimiento de créditos otorgados al sector manufacturero, era de Bs.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. 2.110 millones, que corresponde

Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

a un 10,7%, muy por encima del porcentaje general exigido. Del total de la Cartera Manufacturera, Bs. 1.822 millones corresponden a empresas de los Sectores Estratégicos y Bs. 288 millones son créditos otorgados a la Pequeña y Mediana Industria.

Cartera Manufacturera Al 30 de junio de 2014 (Miles de Bs.)				
Tipo de Empresas	Cantidad de Créditos	Cantidad de Clientes	Saldo Jun-2014	%
Grande	190	93	1.822.307	86,4%
Mediana	72	44	76.117	3,6%
Pequeña	137	95	211.547	10%
Total	399	246	2.109.971	

No obstante, en cuanto a la distribución de los créditos al sector, a pesar de los esfuerzos realizados por el BNC para poder atender a pequeñas y medianas industrias, resultó muy difícil ubicar una mayor cantidad de empresas medianas y pequeñas que calificaran para el otorgamiento de créditos de manufactura y cuya actividad fundamental estuviera bajo el marco del Código Industrial Internacional Uniforme (CIIU).

Durante el ejercicio, se creó un componente dentro de la Gerencia de Control y Seguimiento de Cartera para realizar la supervisión de los referidos créditos. El Banco se encuentra en proceso de reforzar el área para poder diversificar la cartera manufacturera, en particular dentro de los segmentos de PYMES.

Gestión de Negocios - Gestión de Calidad de Servicio

I. Canales de Distribución

Los canales de distribución del BNC experimentaron en el primer semestre de 2014, un relativo incremento de la transaccionalidad con respecto al primer semestre de 2013 (5%), y además, mejoras en su productividad y eficiencia.

Agencias y Taquillas

El primer semestre de 2014 concluye con 163 Agencias y Taquillas en el país, más una sucursal en Curazao. Es de destacar que en el semestre, se abrieron seis (06) nuevas Agencias y Taquillas, y hubo necesidad de cerrar una agencia por vencimiento del contrato arrendamiento.

Respecto a la actividad por taquillas del Banco, se registraron 6.961.638 transacciones durante el semestre, destaca el crecimiento en cuanto a los depósitos en cuentas de ahorro y en cuentas corrientes, que superan el 58%, con lo que se mantiene la tendencia observada en los últimos años, donde estas operaciones constituyen más de la mitad de las transacciones de taquilla.

Por otra parte, se abrieron 97.791 nuevas Cuentas Corrientes y de Ahorro. Destaca la proporción de las Cuentas de Ahorro, con una participación de 54% en el total de cuentas abiertas en el semestre. También es importante acotar que los pensionados que hoy en día cuentan con su Tarjeta de Débito representan más del 76% del universo de pensionados asignados al banco.

Cajeros Automáticos

La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 415 equipos instalados (388 en diciembre 2013), con instalaciones asociadas a las aperturas de Agencias, negociaciones con empresas y ubicaciones estratégicas de negocios. El volumen dispensado durante el período fue de Bs. 5.682 millones. Además, el nivel de efectividad de los Cajeros Automáticos se mantuvo por encima del 99%, condición que demuestra la excelencia en el servicio.

Entre los logros alcanzados entre enero y junio del año 2014, destacan:

- Entraron en producción cinco (5) ATMs Multifuncionales, que reciben depósitos en efectivo y en cheque las 24 horas, en la sede de Altamira, Parque Cristal y Eurobuilding Chuao
- Aumento del monto máximo de retiro por ATM hasta Bs. 4.000 por día y por Punto de Venta (POS) hasta Bs. 80.000 por día
- Aumento del monto máximo por transacción de retiro hasta Bs. 1.000
- Implementación de una política de conservación del ambiente, a través de la eliminación de la impresión de papel para las transacciones de retiro, transferencias y cambio de clave, en conjunto con la implementación de un recibo electrónico vía SMS, lo que permitió disminuir el tiempo de inactividad de los Cajeros Automáticos en más del 50%
- Se mantuvo el ciclo de mejoras continuas en la automatización de procesos de cuadro contables de los Cajeros Automáticos

Es importante destacar que el Banco Nacional de Crédito fue galardonado por la empresa Suiche7B como líderes en los siguientes rubros:

- Calidad y Máximo Nivel de Eficiencia en los Tiempos de Respuesta Promedio de las transacciones procesada a través de la Red Suiche7B
- Calidad y Máximo Nivel de Efectividad en Línea
- Calidad y Máximo Nivel de Efectividad de Respuesta como Miembro Emisor

Gestión de Negocios - Gestión de Calidad de Servicio

Banca por Internet

La banca por Internet del BNC ofrece a sus clientes, personas naturales y jurídicas, la facilidad de la gestión bancaria y financiera desde cualquier sitio donde ellos se encuentren, hogar, oficina, dentro o fuera del país. La herramienta, permite a sus clientes verificar cuentas bancarias en línea, hacer transferencias, pagos de terceros, servicios e impuestos, compra de títulos valores, validar operaciones CADIVI, cambiar claves, contratar BNC Móvil, que permite al cliente poder recibir notificaciones automáticas de eventos con los parámetros creados por él, tales como pagos, transferencias y cualquier otro débito que permita generar un alerta de situaciones irregulares.

En la primera mitad del año 2014, se mantuvo el incremento significativo del Internet Banking del BNC, con un aumento de las entradas al BNCNET de más de un 40% con respecto al primer semestre de 2013. Las consultas de la posición global, saldos y movimientos, representan la mayor proporción de las transacciones. Sin embargo, también se observa un crecimiento significativo de las operaciones de pago y transferencia, que supera el 30% con respecto al primer semestre del año 2013.

Atención al Cliente

En el primer semestre de 2014, el BNC recibió 12.342 quejas y reclamaciones, donde destacan las relacionadas con canales electrónicos y medios de pagos, que constituyen el 99% del total. El 91% de los casos fueron declarados procedentes y 5,2% improcedente. El resto de los casos se encontraba en proceso de tramitación al cierre del semestre, dentro de los lapsos establecidos por la Ley, o fueron anulados o rechazados.

La Defensora del Cliente y Usuario BNC, en su labor de defensa de los Clientes y Usuarios del BNC, ha recomendado mejorar los canales de comunicación e intercambio de información entre su persona, la Unidad de Atención al Cliente y las distintas unidades del Banco.

La Defensora del Cliente y Usuario BNC, puede ser ubicada en su actual oficina, en el piso 1 de la Sede del BNC, su teléfono de contacto es (0212)-597.5787. Su correo electrónico es:

defensorbnc@bnc.com.ve

II. Formación Operativa en el Primer Semestre del año 2014 de los Empleados de la Red, para Mejorar la Calidad de Atención en Agencias

Durante este semestre, el Banco se ha dedicado al reforzar el conocimiento operativo en la Red de Agencias y Taquillas a nivel nacional, con especial énfasis en el tema de Atención al Cliente, durante las charlas y talleres, a través de la actualización de temas operativos, implementación de nuevos servicios y productos, y Talleres de Atención y Cumplimiento de Prácticas y Normativas Internacionales, Prevención de Fraudes, Control de Riesgo Operativo y Base Única de Clientes, para un total de 58.320 horas hombre de formación.

Informes Complementarios

Tarjetas de Crédito

Durante el semestre, la gestión continúa enfocada en el crecimiento rentable del Banco, con la incorporación de servicios y facilidades asociados al concepto Tarjetas Crédito (TDC). En tal sentido, luego de las validaciones correspondientes, se masificó el servicio Avance de Efectivo, con acceso automático a través de BNCNET, siendo utilizado durante este semestre por aproximadamente 15.000 tarjetahabientes, lo que generó ingresos por comisiones de Bs. 2,4 millones. Se otorgaron más de 18.000 nuevas tarjetas, lo que permitió culminar el semestre con un total de 111.691 tarjetahabientes, y un nivel de facturación por el orden de Bs. 1.624 millones (Bs. 396 millones más que en diciembre 2013), en 1,4 millones transacciones (154.924 más que en diciembre 2013).

El Banco mantiene su política de evaluación permanente de los tarjetahabientes, lo que ha permitido efectuar aumentos de límites por evaluación de riesgo crediticio, condición que ha beneficiado a 43.716 clientes. Como resultado de la gestión la Cartera de Crédito de TDC se ubicó en Bs. 944 millones (Bs. 0,4 millones más que en diciembre 2013), que se tradujo en un incremento de 63,2%, y una participación de 3,7% dentro de la Cartera de Crédito del BNC, con un índice de morosidad de 0,27%.

En cuanto a los Puntos de Venta (POS), durante el semestre fueron instalados 796 nuevos terminales y se alcanzó un total de 10.350 al cierre de junio, bajo las diferentes modalidades (físico, virtual, terminales Merchant, terminales multicomercio), mientras que a la fecha los comercios afiliados a la plataforma de pagos del Banco suman 8.167. Por otra parte, la facturación alcanzó un total de Bs. 11.884 millones (Bs. 2.239 millones más que en diciembre 2013), con más de 13 millones de transacciones.

Como operador cambiario autorizado para tramitar las solicitudes de consumo en el exterior a través de TDC, se gestionó de forma exitosa un total de 19.736 solicitudes, cifra que incluye las modalidades de efectivo, viaje e internet.

En lo que respecta al Centro de Atención al Cliente, fueron realizadas las mejoras necesarias para continuar prestando un servicio eficiente en cuanto a las llamadas recibidas de los clientes (383.641). Además, se efectuaron 80.324 llamadas de monitoreo transaccional, con la continuación del programa de prevención de fraudes del BNC.

Gerencia de Gestión de Proyectos

Durante el primer semestre del año, se dio continuidad con la función de apoyo a la Organización para el cumplimiento de los objetivos de negocios. En este orden de ideas, la Oficina de Proyectos, con la participación de todas las áreas del Banco, gestionó la conformación del Portafolio de Proyectos BNC 2014-2015, el cual registró 63 Proyectos y 68 Mejoras, incluida la demanda que quedó pendiente del año anterior.

Al mismo tiempo, se efectuó el seguimiento y control del portafolio, con un total de 17 Proyectos y 42 Mejoras gestionados hasta su culminación, con un balance, al 30 de junio, de 46 Proyectos y 26 Mejoras en proceso, lo que se traduce en un cumplimiento global del 90% de los Proyectos y Mejoras planificados para dicho periodo.

Recursos Humanos

En el primer semestre de 2014, continuaron los esfuerzos para la implementación de un modelo integral de gestión de talentos alineado a la estrategia organizacional.

La gestión de Recursos Humanos se mantuvo centrada en:

1. Maximización de la eficiencia y aumento de la productividad del área:

- Entró en producción con el nuevo sistema para la Gestión del Talento BNC: Taleo, cuya implementación se realizó de acuerdo con lo planificado en el primer trimestre de 2014. Dicho sistema está orientado a incrementar la productividad de la Vicepresidencia como área estratégica de la Institución a través del manejo de los procesos de forma integral y sinérgica:

Planificación de RRHH, Presupuesto, Reclutamiento y Selección, Evaluación de Desempeño, Formación y Desarrollo: Planes de Carrera, Planes de Sucesión, Compensación Salarial e Indicadores de Gestión

- Fueron publicadas en la Intranet del Banco las políticas de Recursos Humanos, a fin de reforzar su conocimiento por parte de los empleados
- En materia de Compensación Salarial, se culminó el proyecto de tecnificación del área con la empresa consultora Hay Group. Como resultado de este Proyecto, se levantó el 100% de las descripciones de cargos que componen la estructura del Banco, se depuró la estructura de cargos, se valoraron las posiciones en base a la metodología Hay y se realizaron cuatro ajustes salariales importantes a saber: enero, mayo, junio y julio. Dichos ajustes salariales permitieron dar cumplimiento a la Política Salarial definida para lograr alcanzar la equidad interna y la competitividad externa
- Respecto de la política de Desarrollo y Evaluación de Desempeño vigente, se redefinió el proceso de evaluación de desempeño del Banco y se comenzó con un proceso de formación gerencial en el manejo de indicadores de gestión
- Se revisó y racionalizó el 55% de las estructuras de cargos pendientes. Dicha actividad se centró en las áreas de:
 - VP Finanzas
 - Consultoría Jurídica
 - VP Operaciones
 - VPE Tecnología y Sistemas
 - VPE Productos
- Contratación y divulgación del Primer Plan Vacacional BNC a nivel nacional
- Remodelación y optimización del servicio del comedor en la Sede con atención de aproximadamente 1.000 usuarios cada día
- Jornada de Salud Visual a nivel nacional

2. Desarrollo de Talentos:

- Durante este período se formaron 1.409 colaboradores con un total de 11.201 horas/hombre invertidas. El 48% de las actividades formativas del semestre se orientaron al cumplimiento normativo
- Se iniciaron los siguientes Programas de Formación:
 - Primer Programa de Formación de Ejecutivos de Negocios con el IESA, dirigido a incorporar, en corto plazo, a 21 jóvenes profesionales con alto potencial a posiciones de Ejecutivos de Negocio para la organización tras un período de formación intensiva
 - 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. Hasta la fecha se han formado un total de 37 empleados
 - Primer Programa de Formación en Atención al Cliente BNC: Dando cumplimiento a la Resolución N° 083.11, el BNC desarrolló un plan de formación en materia de atención al cliente, con estrategias como video conferencia, teatro foro y formación de facilitadores que desarrollen de forma presencial un Programa de Atención y Servicio al cliente. Hasta la fecha se han formado un total de 280 personas
 - Primer Programa de Formación en Salud Ocupacional bajo la metodología e-learning a nivel nacional, impartiendo un taller sobre Higiene Postural a un total de 111 empleados

Informes Complementarios

- Se realizó una jornada de formación gerencial en el diseño de indicadores de gestión para un total de 64 empleados

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
- Se cumplió el 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
- De acuerdo con lo establecido en la Cláusula 27 de la Convención Colectiva de Trabajo 2013-2016 referido a Útiles Escolares, durante el mes de junio se inició la comunicación y el proceso de cumplimiento
- Se dio continuidad a lo establecido en la Cláusula 28 de la Convención Colectiva 2013-2016, referido 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 nuestros colaboradores

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Durante el primer semestre de 2014, la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas desarrolló una serie de proyectos orientados a apoyar las decisiones tomadas por la administración del Banco, dentro del Plan Estratégico del BNC.

En este sentido, a nivel externo, se ejecutaron campañas publicitarias, dirigidas a impulsar el eje de innovación y mercadeo de productos, junto a la máxima calidad y atención personalizada que caracterizan la gestión del Banco. En el período reportado, se destacaron: el pago de impuestos a través de la plataforma tecnológica BNCNET; el servicio Avance de Efectivo BNC asociado a las Tarjetas de Crédito, que generó excelentes resultados de negocios; la quinta etapa de la campaña del producto pasivo, Cuenta BNC Ahorros Naranja, bajo el concepto "Ahorra Fácil".

A nivel interno, se promovieron esfuerzos comunicacionales para destacar y posicionar las actividades referidas a la estructura organizativa, productividad y satisfacción del talento humano, que lleva adelante la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

En el ámbito de las comunicaciones digitales, se incursionó en la red audiovisual YouTube, bajo el nombre oficial BNC Corporativo. A través de este canal, orientado a la información, se ofrecen tutoriales, para dar soluciones a las consultas más frecuentes de los clientes. Con este lanzamiento, sumado a la red social Twitter @bnc_corporativo, se fortalece la presencia del Banco en la web 2.0, de una forma cercana, oportuna e interactiva.

Para este semestre, se mantuvo la presencia en diversos eventos, con el fin de promover los productos y servicios financieros del Banco, fortalecer su imagen corporativa y consolidar alianzas con importantes sectores productivos del país.

Responsabilidad Social Empresarial

El Banco Nacional de Crédito, como institución socialmente responsable, afianza su compromiso de promover el bienestar y la mejor calidad de vida de los sectores desfavorecidos de la sociedad, a través de iniciativas orientadas a impulsar la educación, la salud y la familia.

En adición a lo anterior, se estableció una sinergia entre el Banco y la Iglesia Católica, para concretar proyectos comunes, destinados a fortalecer la religión y los valores de solidaridad, hermandad, convivencia y honestidad.

Informes Complementarios

Una vez más, la Red de Agencias y Taquillas BNC a nivel nacional, sirvió de plataforma de ventas, para contribuir con asociaciones sin fines de lucro en la recaudación de fondos, con el objetivo de brindar ayuda a niños, jóvenes y ancianos.

Finalmente, el Banco ha realizado importantes esfuerzos en apoyar la solución de necesidades en su entorno inmediato, particularmente respecto a sus propios empleados y sus familias, y las comunidades adyacentes a algunas de sus instalaciones.

Comentarios de los Estados Financieros

Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2014

Balance General

A continuación se describe de forma resumida el Balance General y se compara el cierre del primer semestre del año 2014 con los resultados obtenidos durante la segunda mitad del año 2013.

Activo Total

Al finalizar el primer semestre de 2014, el Activo Total se ubicó en Bs. 56.335 millones, lo que representa un crecimiento de 32,4% respecto a diciembre 2013.

La Cartera de Créditos Neta se ubicó en Bs. 25.216 millones, y con un crecimiento de 29,2% y una participación de 44,8% dentro de los activos. Por otro lado, la Cartera de Inversiones, que representa el 24,1% de los activos del Banco, experimentó un incremento de 24,1% durante el semestre con un saldo final de Bs. 13.598 millones.

La participación de las Disponibilidades dentro del conjunto de activos creció 2,9% entre junio 2014 y diciembre 2013, con un saldo total de Bs. 15.704 millones.

Activo Consolidado y sus Componentes

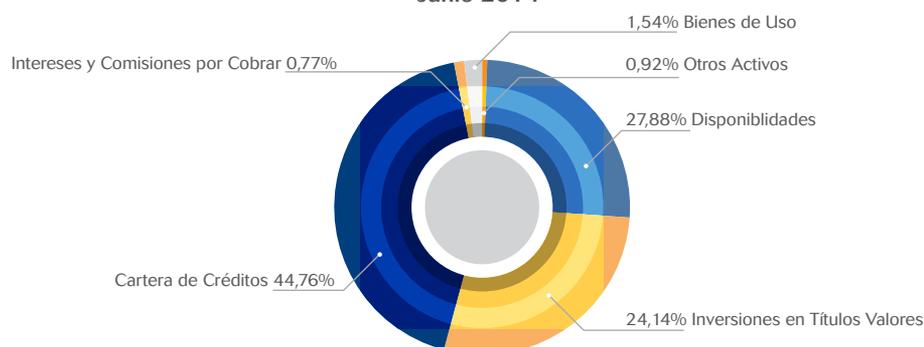
(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	Cuota	2do. Sem. 2013	Cuota
Disponibilidades	15.703.649	47,8%	27,9%	10.627.434	25%
Inversiones en Títulos Valores	13.598.384	24,1%	24,1%	10.958.922	25,8%
Cartera de Crédito	25.215.994	29,2%	44,8%	19.514.877	45,9%
Intereses y Comisiones por Cobrar	431.120	38,7%	0,8%	310.912	0,7%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	2.095	-90,8%	0%	22.864	0,1%
Bienes de Uso	867.098	22,4%	1,5%	708.170	1,7%
Otros Activos	516.350	31,1%	0,9%	393.876	0,9%
Total Activo	56.334.689	32,4%		42.537.053	

Los Bienes Realizables, que constituyen elementos del activo de una empresa susceptibles a hacerse líquidos en el corto plazo, muestran una reducción significativa, por el orden de 90% respecto a diciembre 2013.

Por otro lado, los Bienes de Uso crecieron 22,4%, mientras que los Otros Activos culminaron el semestre con un saldo de Bs. 516 millones.

Composición del Activo Consolidado Junio 2014



Cartera de Créditos

La Cartera de Créditos Bruta del Banco creció 29,6%, para ubicarse en Bs. 25.747 millones (Bs. 19.872 millones en diciembre 2013). De esta manera, el índice de intermediación crediticia se mantuvo por encima de 50%.

Comentarios de los Estados Financieros

Cartera de Crédito Consolidada y sus Componentes

(Miles de Bs.)

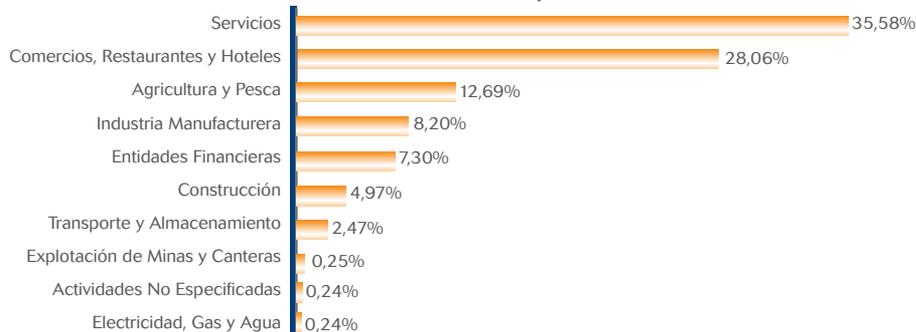
	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	Cuota	2do. Sem. 2013	Cuota
Créditos Vigentes	25.591.021	29,5%	99,4%	19.753.890	99,4%
Créditos Reestructurados	139.166	30,3%	0,5%	106.797	0,5%
Créditos Vencidos	16.857	44,7%	0,1%	11.647	0,1%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Créditos Bruta	25.747.044	29,6%		19.872.334	
Provisión para Cartera de Créditos	(531.050)	48,6%	-2,1%	(357.457)	-1,8%
Cartera de Créditos Neta	25.215.994	29,2%		19.514.877	

La composición de la cartera se mantuvo durante el primer semestre del año 2014, con una participación de 99,4% de los Créditos Vigentes, 0,5% de Créditos Reestructurados y 0,1% Créditos Vencidos.

Es importante acotar que la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 48,6% en la primera mitad del año, y finalizó con Bs. 531 millones (Bs. 357 millones en diciembre de 2013). En este sentido, representa el 2,1% del total de los créditos brutos y cubre cerca de 32 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio. Dicho crecimiento se explica por la expansión de la cartera y el cumplimiento de la normativa referente a la Provisión Anticíclica.

El Banco en su objetivo de brindar financiamiento a los distintos sectores de la economía nacional mantiene una composición de Cartera de Créditos al 30 de junio de 2014 que abarca los siguientes sectores y actividades: comercio, agrícola, construcción, microcrédito, manufactura, comunicación y transporte.

Cartera de Crédito Bruta Consolidada por Actividad Económica



A raíz de lo antes descrito, la Cartera de Créditos Neta cerró en Bs. 25.216 millones.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones se incrementó en 24,1% en el primer semestre de 2014, y registró un saldo de Bs. 13.598 millones al cierre de junio 2014 (Bs. 10.959 millones en diciembre 2013). Dicho crecimiento se explica por la expansión significativa en los Títulos Valores Mantenidos Hasta su Vencimiento (60,8% respecto a diciembre 2013), que permitió obtener un saldo final de Bs. 5.290 millones en ese tipo de instrumento.

Al mismo tiempo las Inversiones en Otros Títulos Valores se incrementaron 44,6%, lo que elevó su participación en la totalidad de la cartera a 20,9% (17,9% en diciembre 2013).

Cartera de Inversiones Consolidada y sus Componentes

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	Cuota	2do. Sem. 2013	Cuota
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	4.975.327	-2%	36,6%	5.074.839	46,3%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	5.289.801	60,8%	38,9%	3.290.235	30%
Colocaciones en el BCV y Operaciones Interbancarias	450.000	-24,1%	3,3%	592.996	5,4%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	39.937	17,8%	0,3%	33.905	0,3%
Inversiones en Otros Títulos Valores	2.843.420	44,6%	20,9%	1.967.047	17,9%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	13.598.484	24,1%		10.959.022	
(Provisión para Inversiones en Títulos Valores)	(100)	0%	0%	(100)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	13.598.384	24,1%		10.958.922	

Comentarios de los Estados Financieros

Bienes de Uso

Los Bienes de Uso, que son aquellos bienes tangibles que se utilizan para desarrollar la actividad de la empresa, constituyen todo lo relacionado a las instalaciones y edificaciones del Banco, tanto de su Sede en el Área Metropolitana de 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.

El saldo registrado en dicha cuenta fue de Bs. 867 millones al cierre del semestre (Bs. 708 millones en diciembre 2013), lo que muestra una variación positiva de 22,4%. Su participación dentro de los activos se redujo a 1,5% (1,7% en diciembre 2013).

Otros Activos

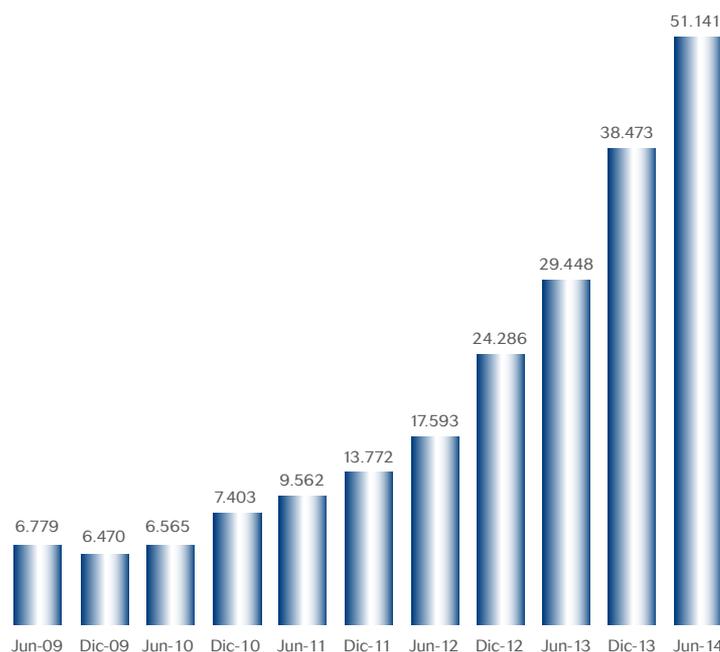
Los Otros Activos representan en su mayoría gastos diferidos, en algunos casos relacionados con las mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software. También abarca los gastos de seguros prepagados, anticipos dados a proveedores y otros bienes.

Estos activos crecieron 31,1% al cierre de junio 2014 respecto a diciembre 2013, con saldo final de Bs. 516 millones (Bs. 394 millones en diciembre 2013), mientras que su participación dentro del total de activos se mantuvo en 0,9%.

Captaciones del Público

Las Captaciones del Público al cierre del primer semestre de 2014 crecieron 32,9% respecto a la segunda mitad del año 2013, con un saldo final de Bs. 51.141 millones (Bs. 38.473 millones en diciembre 2013).

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



La expansión de 34,5% que experimentaron los Depósitos a la Vista constituye el principal motor del crecimiento de las captaciones, con una participación de 73,5% (72,7% en diciembre 2013). Sin embargo, los Depósitos a Plazo incrementaron su cuota dentro de las captaciones hasta 5,0% (2,6% en diciembre 2013), con una variación positiva de 156,4% y un saldo final de Bs. 2.542 millones. Por su parte, los Depósitos de Ahorro se incrementaron en 18,8% y redujeron su cuota a 20,1%.

Comentarios de los Estados Financieros

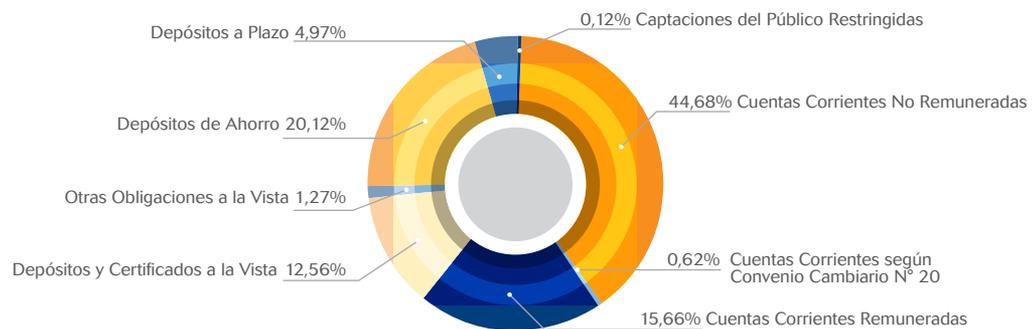
Captaciones del Público Consolidadas

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	Cuota	2do. Sem. 2013	Cuota
Depósitos a la Vista	37,597,461	34,5%	73,5%	27,959,334	72,7%
<i>Cuentas Corrientes No Remuneradas</i>	<i>22,847,715</i>	<i>27,6%</i>	<i>60,8%</i>	<i>17,911,660</i>	<i>64,1%</i>
<i>Cuentas Corrientes Remuneradas</i>	<i>8,009,033</i>	<i>19,4%</i>	<i>21,3%</i>	<i>6,707,585</i>	<i>24%</i>
<i>Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	<i>317,304</i>	<i>118,807%</i>	<i>0,8%</i>	<i>267</i>	<i>0%</i>
<i>Depósitos y Certificados a la Vista</i>	<i>6,423,408</i>	<i>92,3%</i>	<i>17,1%</i>	<i>3,339,822</i>	<i>11,9%</i>
Otras Obligaciones a la Vista	649,858	-24,3%	1,3%	858,679	2,2%
Depósitos de Ahorro	10,290,519	18,8%	20,1%	8,664,072	22,5%
Depósitos a Plazo	2,541,576	156,4%	5%	991,251	2,6%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringsidas	61,136	0%	0,1%	0	0%
Total Captaciones del Público	51.140.550	32,9%		38.473.336	

El resto, representan Otras Obligaciones a la Vista, que comprende las obligaciones del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras y por otros financiamientos obtenidos que no corresponda incluir en los grupos de obligaciones con el público y obligaciones con el Banco Central. Dicha cuenta experimentó un decrecimiento de 24,3% en el semestre, para situarse en Bs. 650 millones.

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2014



Patrimonio

La Institución, al cierre de junio del año 2014, mantuvo un Patrimonio de Bs. 4.050 millones, lo que representa un crecimiento de 35,5% respecto a diciembre del año 2013.

Patrimonio Consolidado

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	Cuota	2do. Sem. 2013	Cuota
Capital Social	623.930	0%	15,4%	623.930	20,9%
Aportes Patrimoniales No capitalizados	380.030	20,3%	9,4%	315.837	10,6%
Reservas de Capital	462.474	27,6%	11,4%	362.382	12,1%
Ajustes al Patrimonio	1.107.009	156,5%	27,3%	431.509	14,4%
Resultados Acumulados	1.367.183	38,9%	33,8%	984.409	32,9%
Ganancias o Pérdidas No realizadas en Inv.	109.472	-59,6%	2,7%	270.792	9,1%
Total del Patrimonio	4.050.098	35,5%		2.988.860	

Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2014

Ingresos Financieros

Los ingresos financieros del Banco mostraron una expansión de 29,5% en el primer semestre del año, con un saldo de Bs. 2.604 millones al cierre de junio 2014 (Bs. 2.010 millones en diciembre 2013).

El crecimiento de 33,1% que experimentó el rendimiento de la Cartera de Créditos, permitió que los ingresos obtenidos por ese concepto se ubicarán en Bs. 1.838 millones al cierre de junio 2014 (Bs. 1.381 millones en diciembre 2013), con una participación que supera el 70% de los ingresos financieros del Banco.

Por otro lado, la rentabilidad de la Cartera de Inversiones registró un saldo favorable de Bs. 641 millones (Bs. 490 millones en diciembre 2013)

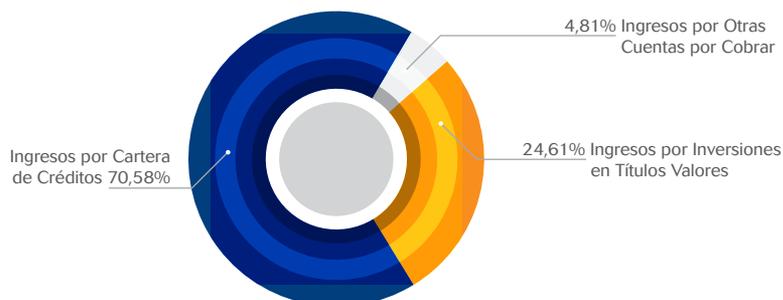
Ingresos Financieros Consolidados

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	2do. Sem. 2013
Ingresos por Disponibilidades	24	-25,1%	32
Ingresos por Inversión en Títulos Valores	640.837	30,9%	489.619
Ingresos por Cartera de Créditos	1.838.093	33,1%	1.381.050
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	125.140	-10,4%	139.613
Otros Ingresos Financieros	23	143,1%	9
Total Ingresos Financieros	2.604.116	29,5%	2.010.324

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los ingresos financieros al cierre de junio 2014.

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio 2013



Gastos Financieros

Los gastos financieros del Banco se incrementaron en 31,8% al cierre del primer semestre de 2014, y culminaron con un saldo de Bs. 856 millones (Bs. 649 millones en diciembre 2013). Dicha variación se explica por la composición de las Captaciones del Público del Banco, que muestran un importante crecimiento del Depósito a Plazo, el Pasivo más costoso para la banca. El gasto por captaciones representa el 98,6% de los gastos financieros de la Institución.

Gastos Financieros Consolidados

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	2do. Sem. 2013
Gastos por Captaciones del Público	(844.419)	30,9%	(644.969)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(753)	919,8%	(74)
Gastos por Otras Obligaciones	0	-100%	(3.774)
Otros Gastos Financieros	(10.881)	2.229,4%	(467)
Total Gastos Financieros	(856.053)	31,8%	(649.284)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los ingresos financieros en el primer semestre de 2014, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, el cual se ubicó en Bs. 1.748 millones al finalizar el mes de junio, con una variación de 28,4% (Bs. 1.361 millones en diciembre 2013).

Los gastos financieros absorbieron el 32,9% de los ingresos financieros generados por el Banco en la primera mitad del año.

Margen Financiero Consolidado

(Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	2do. Sem. 2013
Ingresos Financieros	2.604.116	29,5%	2.010.324
Gastos Financieros	(856.053)	31,8%	(649.284)
Margen Financiero Bruto	1.748.063	28,4%	1.361.039
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	5.140	-43,3%	9.066
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(173.479)	397,5%	(34.867)
Margen Financiero Neto	1.579.724	18,3%	1.335.237

Comentarios de los Estados Financieros

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. 1.580 millones.

Margen de Intermediación Financiera

Se incrementó 20,2% hasta alcanzar los Bs. 1.776 millones al cierre del semestre (Bs. 1.478 millones en diciembre 2013). Dicho resultado se obtiene al sumar el Margen Financiero Neto con los Otros Ingresos Operativos (Bs. 476 millones) y restar los Otros Gastos Operativos (Bs. 279 millones).

Gastos de Transformación

Al finalizar el primer semestre del año 2014, los Gastos de Transformación mostraron una expansión de 28,5%, con un saldo final de Bs. 1.329 millones (Bs. 1.035 millones en diciembre 2013). El incremento se explica por la variación de 46,3% en los Gastos de Personal, que constituyen el 30,1% de dichos gastos.

Gastos de Transformación Consolidados

(Miles de Bs.)	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Dic-13	2do. Sem. 2013
Gastos Generales y Administrativos	(654.726)	18,1%	(554.204)
Gastos de Personal	(399.913)	46,3%	(273.396)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(252.954)	32,8%	(190.415)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Instituciones Financieras	(21.862)	31,1%	(16.676)
Total Gastos de Transformación	(1.329.456)	28,5%	(1.034.691)

Estos gastos se ven afectados por el Plan de Expansión de la red de oficinas que mantiene el Banco, que incide de forma directa a través del requerimiento de dotación de equipos y personal calificado, además de otros costos operativos.

Resultado Neto del Ejercicio

Al cierre del primer semestre de 2014, el Resultado Neto se ubicó en Bs. 485 millones, lo que representa un crecimiento de 28,5% respecto al segundo semestre de 2013.

Estado de Resultados Consolidado

(Miles de Bs.)	1er. Sem. 2014	Jun-14 / Jun-13	2do. Sem. 2013
Ingresos Financieros	2.604.116	29,5%	2.010.324
Gastos Financieros	(856.053)	31,8%	(649.284)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.748.063	28,4%	1.361.039
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	5.140	-43,3%	9.066
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(173.479)	397,5%	(34.867)
MARGEN FINANCIERO NETO	1.579.724	18,3%	1.335.237
Otros Ingresos Operativos	475.980	111,1%	225.427
Otros Gastos Operativos	(279.401)	238,1%	(82.637)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1.776.303	20,2%	1.478.027
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.329.456)	28,5%	(1.034.691)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	446.847	0,8%	443.336
Ingresos por Bienes Realizables	49.430	1.763,4%	2.653
Ingresos Operativos Varios	51.904	1.021,5%	4.628
Gastos por Bienes Realizables	(4.737)	-59,1%	(11.596)
Gastos Operativos Varios	(55.400)	6,7%	(51.938)
MARGEN OPERATIVO NETO	488.044	26,1%	387.083
Ingresos Extraordinarios	559	0	0
Gastos Extraordinarios	(2.545)	-74,1%	(9.819)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	486.057	-28,8%	377.264
Impuesto Sobre La Renta	(1.196)	2.369,1%	(48)
RESULTADO NETO	484.861	28,5%	377.216

Información Financiera





Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	15.437.909.901	10.472.555.122	7.965.624.599	5.664.096.832
Efectivo	1.594.435.762	1.202.460.075	965.871.322	737.253.973
Banco Central de Venezuela	12.462.608.417	8.280.276.115	5.969.097.848	4.350.091.834
Bancos y otras instituciones financieras del país	208.549	106.144	115.073	123.110
Bancos y corresponsales del exterior	150.694.024	181.615.770	228.149.042	55.579.150
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.229.970.701	808.107.054	802.457.281	521.048.765
(Provisión para disponibilidades)	(7.552)	(10.036)	(65.967)	(0)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	13.512.652.709	10.839.585.083	9.000.432.211	7.886.164.964
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	450.000.000	592.996.000	1.000.000.000	1.010.939.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.899.870.314	4.988.117.837	3.173.520.468	3.305.458.457
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.279.525.986	3.257.619.085	3.468.038.000	2.760.820.287
Inversiones de disponibilidad restringida	39.936.832	33.904.921	61.535.201	16.422.282
Inversiones en otros títulos valores	2.843.419.577	1.967.047.240	1.297.338.542	792.605.344
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	(0)	(80.406)
CARTERA DE CRÉDITO	25.067.428.742	19.366.010.841	13.686.973.010	11.571.631.358
Créditos vigentes	25.436.529.651	19.602.231.972	13.919.665.256	11.829.088.079
Créditos reestructurados	139.165.783	106.797.223	68.303.034	34.151.571
Créditos vencidos	16.794.443	11.646.807	25.784.640	21.421.120
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(525.061.135)	(354.665.161)	(326.779.920)	(313.029.412)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	424.557.487	306.602.685	236.680.848	193.326.102
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	219.815.736	162.562.059	134.624.437	116.896.562
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	209.095.625	152.287.051	112.464.318	102.930.932
Comisiones por cobrar	1.632.332	1.410.165	969.185	890.821
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(5.986.206)	(9.656.590)	(11.377.092)	(27.392.213)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS y SUCURSALES	61.374.113	56.494.054	46.072.068	49.462.622
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0	0
Inversiones en sucursales	61.374.113	56.494.054	46.072.068	49.462.622
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	(0)	(0)
BIENES REALIZABLES	2.095.167	22.863.593	36.742.932	72.005.556
BIENES DE USO	867.020.720	708.087.864	572.283.593	487.955.743
OTROS ACTIVOS	516.238.237	393.810.394	268.421.729	233.788.247
TOTAL DEL ACTIVO	55.889.277.076	42.166.009.636	31.813.230.990	26.158.431.424

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO				
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	50.700.069.520	38.105.574.843	29.034.269.130	24.022.434.097
Depósitos a la vista	37.597.461.348	27.894.697.179	15.312.415.151	13.997.382.426
Cuentas Corrientes no Remuneradas	22.847.715.361	17.847.023.880	11.811.604.616	11.374.412.638
Cuentas Corrientes Remuneradas	8.009.033.127	6.707.584.756	3.500.810.535	2.622.969.788
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	317.304.412	266.851	0	0
Depósitos y certificados a la vista	6.423.408.448	3.339.821.692	0	0
Otras Obligaciones a la Vista	649.858.256	858.678.868	6.612.540.877	4.983.001.814
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorros	10.020.207.435	8.482.021.982	5.888.604.704	4.472.738.721
Depósitos a Plazo	2.432.542.481	870.176.814	1.121.766.984	470.889.300
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	98.941.414	98.421.836
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0	0
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	64.259.289	1.798.456	1.877.398	23.206.607
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	723.438	1.287.303	1.340.569	1.125.280
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	63.535.851	511.153	536.829	22.081.327
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	25.485.703	109.311.041	14.243.011	20.350.594
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	55.973.652	17.994.443	21.614.744	12.874.799
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	55.841.829	17.994.443	21.263.890	12.252.606
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	131.823	0	0	33.610
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	350.854	588.583
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	993.390.751	942.471.100	465.438.146	386.338.288
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	51.839.178.915	39.177.149.883	29.537.442.429	24.465.204.385
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0	0
PATRIMONIO				
Capital Social	623.930.372	623.930.372	438.503.396	428.503.396
Capital Pagado	623.930.372	623.930.372	438.503.396	428.503.396
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	50.000.000	100.000.000
Aportes patrimoniales no capitalizados	380.029.665	315.837.058	123.638.064	74.377.322
Reservas de capital	462.473.987	362.382.065	329.652.618	312.649.819
Ajustes al patrimonio	1.107.009.134	431.509.292	431.509.292	129.380.855
Resultados acumulados	1.367.182.996	984.408.870	819.922.673	570.919.744
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	109.472.007	270.792.096	82.562.518	77.395.903
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	(0)	(0)
TOTAL DEL PATRIMONIO	4.050.098.161	2.988.859.753	2.275.788.561	1.693.227.039
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	55.889.277.076	42.166.009.636	31.813.230.990	26.158.431.424

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	1.640.361.351	1.593.707.912	953.264.991	779.712.523
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	1.809.370.477	1.505.770.392	1.115.357.797	971.641.296
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	895.919.741	733.842.985	604.664.307	479.233.604
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	77.512.602.899	69.231.407.245	47.906.319.471	41.996.074.032
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0	0

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	235.243.750	123.391.586	227.371.283	108.907.632
Cartera Agrícola Acumulada	3.719.923.996	2.528.473.111	2.429.872.431	1.942.156.247
Captaciones de Entidades Oficiales	4.025.790.875	2.181.623.060	2.054.561.748	2.059.544.057
Microcréditos	926.804.656	816.494.572	506.641.116	407.483.565
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	549.426.908	416.502.486	219.207.819	191.218.350
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	1.813.104.371	1.531.642.488	1.210.703.517	1.058.080.965
Índice de Solvencia Patrimonial	9,27%	9,11%	9,21%	8,40%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	2.109.971.783	1.929.739.822	1.136.628.457	895.657.250

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

ACTIVO	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
DISPONIBILIDADES	15.703.648.751	10.627.433.630	8.194.764.113	5.703.778.981
Efectivo	1.594.435.762	1.202.460.075	965.871.322	737.253.973
Banco Central de Venezuela	12.462.608.417	8.280.276.115	5.969.097.848	4.350.091.834
Bancos y otras instituciones financieras del país	208.549	106.144	115.073	123.110
Bancos y corresponsales del exterior	416.432.874	336.494.278	457.288.556	95.261.299
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.229.970.701	808.107.054	802.457.281	521.048.765
(Provisión para disponibilidades)	(7.552)	(10.036)	(65.967)	(0)
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	13.598.383.929	10.958.921.807	9.073.098.656	8.051.421.105
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	450.000.000	592.996.000	1.000.000.000	1.010.939.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.975.326.543	5.074.839.015	3.212.106.612	3.444.407.131
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	5.289.800.977	3.290.234.631	3.502.118.301	2.787.127.754
Inversiones de disponibilidad restringida	39.936.832	33.904.921	61.535.201	16.422.282
Inversiones en otros títulos valores	2.843.419.577	1.967.047.240	1.297.338.542	792.605.344
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(100.000)	(100.000)	(0)	(80.406)
CARTERA DE CRÉDITO	25.215.993.960	19.514.876.766	13.846.572.603	11.682.646.923
Créditos vigentes	25.591.020.727	19.753.890.181	14.081.151.227	11.941.485.358
Créditos reestructurados	139.165.783	106.797.223	68.303.034	34.151.571
Créditos vencidos	16.857.285	11.646.807	25.784.640	21.421.120
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(531.049.835)	(357.457.445)	(328.666.298)	(314.411.126)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	431.120.045	310.912.011	238.436.811	197.536.983
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	221.664.902	165.049.726	135.965.808	120.626.364
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	213.847.211	154.421.168	113.180.702	103.527.566
Comisiones por cobrar	1.632.332	1.410.165	969.185	890.821
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(6.024.400)	(9.969.048)	(11.678.884)	(27.507.768)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS y SUCURSALES	0	0	0	0
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0	0
Inversiones en sucursales	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	(0)	(0)
BIENES REALIZABLES	2.095.167	22.863.593	36.742.932	72.005.556
BIENES DE USO	867.097.965	708.169.972	572.400.466	488.059.504
OTROS ACTIVOS	516.349.509	393.875.663	268.543.791	233.808.348
TOTAL DEL ACTIVO	56.334.689.326	42.537.053.442	32.230.559.372	26.429.257.400

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO				
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	51.140.550.242	38.473.335.572	29.448.071.932	24.286.435.309
Depósitos a la Vista	37.597.461.348	27.959.333.604	15.343.320.552	14.026.432.023
Cuentas Corrientes no Remuneradas	22.847.715.361	17.911.660.305	11.842.510.017	11.403.462.235
Cuentas Corrientes Remuneradas	8.009.033.127	6.707.584.756	3.500.810.535	2.622.969.788
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	317.304.412	266.851	0	0
Depósitos y Certificados a la Vista	6.423.408.448	3.339.821.692	0	0
Otras Obligaciones a la Vista	649.858.256	858.678.868	6.612.838.378	4.993.093.866
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0	0
Depósitos de Ahorros	10.290.518.717	8.664.072.030	6.109.109.755	4.596.193.615
Depósitos a Plazo	2.541.575.613	991.251.070	1.283.861.833	572.293.969
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	98.941.414	98.421.836
Captaciones del Público Restringidas	61.136.308	0	0	0
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0	0
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	64.259.289	1.798.456	1.877.398	23.206.607
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	723.438	1.287.303	1.340.569	1.125.280
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	63.535.851	511.153	536.829	22.081.327
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	25.485.703	109.311.041	14.243.011	20.350.594
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	56.037.205	18.131.858	21.768.010	12.969.545
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	55.905.382	18.131.858	21.417.156	12.347.352
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	131.823	0	0	33.610
Gastos por Pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	350.854	588.583
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	998.258.726	945.616.762	468.810.460	388.605.540
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	52.284.591.165	39.548.193.689	29.954.770.811	24.731.567.595
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0	0
PATRIMONIO				
Capital Social	623.930.372	623.930.372	438.503.396	428.503.396
Capital Pagado	623.930.372	623.930.372	438.503.396	428.503.396
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	50.000.000	100.000.000
Aportes patrimoniales no capitalizados	380.029.665	315.837.058	123.638.064	74.377.322
Reservas de capital	462.473.987	362.382.065	329.652.618	312.649.819
Ajustes al patrimonio	1.107.009.134	431.509.292	431.509.292	133.767.875
Resultados acumulados	1.367.182.996	984.408.870	819.922.673	570.919.744
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	109.472.007	270.792.096	82.562.518	77.471.649
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	(0)	(0)
TOTAL DEL PATRIMONIO	4.050.098.161	2.988.859.753	2.275.788.561	1.697.689.805
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	56.334.689.326	42.537.053.442	32.230.559.372	26.429.257.400

Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	1.640.361.351	1.593.707.912	953.264.991	779.712.523
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	1.809.370.477	1.505.770.392	1.115.357.797	971.641.296
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0	0
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	895.919.741	733.842.985	604.664.307	479.233.604
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0	0
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	77.658.420.857	69.368.116.591	48.041.324.799	42.288.981.218
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0	0
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA				
Inversiones Cedidas	0	0	0	0
Cartera Agrícola del Mes	235.243.750	123.391.586	227.371.283	108.907.632
Cartera Agrícola Acumulada	3.719.923.996	2.528.473.111	2.429.872.431	1.942.156.247
Captaciones de Entidades Oficiales	4.025.790.875	2.181.623.060	2.054.561.748	2.059.544.057
Microcréditos	926.804.656	816.494.572	506.641.116	407.483.565
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	549.426.908	416.502.486	219.207.819	191.218.350
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	1.813.104.371	1.531.642.488	1.210.703.517	1.058.080.965
Índice de Solvencia Patrimonial	9,19%	9,04%	9,08%	8,36%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	2.109.971.783	1.929.739.822	1.136.628.457	895.657.250

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
INGRESOS FINANCIEROS	2.595.513.061	1.999.325.642	1.493.426.085	1.277.331.225
Ingresos por disponibilidades	6.084	2.262	20.005	12.857
Ingresos por inversiones en títulos valores	634.381.317	483.709.140	410.927.883	301.636.313
Ingresos por cartera de créditos	1.836.547.796	1.376.659.323	1.004.346.551	887.185.904
Ingresos por otras cuentas por cobrar	124.555.208	138.945.599	78.117.044	88.473.942
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	22.656	9.318	14.602	22.209
GASTOS FINANCIEROS	(854.050.248)	(647.398.294)	(489.689.291)	(382.605.214)
Gastos por captaciones del público	(842.416.335)	(643.083.227)	(481.835.984)	(373.911.367)
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(752.514)	(73.792)	(40.672)	(86.599)
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por otras obligaciones	(0)	(3.774.146)	(6.683.105)	(8.367.471)
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	(0)	(0)
Otros gastos financieros	(10.881.399)	(467.129)	(1.129.530)	(239.777)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.741.462.813	1.351.927.348	1.003.736.794	894.726.011
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	5.139.906	9.065.574	11.477.217	5.469.496
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(170.557.311)	(33.950.840)	(12.148.706)	(50.462.726)
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(170.549.259)	(33.940.804)	(12.082.739)	(50.462.726)
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(8.052)	(10.036)	(65.967)	(0)
MARGEN FINANCIERO NETO	1.576.045.408	1.327.042.082	1.003.065.305	849.732.781
Otros Ingresos Operativos	484.603.646	236.433.751	176.202.614	179.480.860
Otros Gastos Operativos	(285.109.500)	(86.644.703)	(87.114.040)	(63.483.318)

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1.775.539.554	1.476.831.130	1.092.153.879	965.730.323
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.328.686.124)	(1.033.505.858)	(768.856.411)	(597.413.009)
Gastos de personal	(399.657.271)	(273.189.373)	(211.315.171)	(166.209.788)
Gastos generales y administrativos	(654.212.133)	(553.225.707)	(388.051.129)	(317.114.917)
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(252.954.446)	(190.415.062)	(155.983.807)	(103.832.542)
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(21.862.274)	(16.675.716)	(13.506.304)	(10.255.762)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	446.853.430	443.325.272	323.297.468	368.317.314
Ingresos por bienes realizables	49.429.671	2.652.596	16.510.882	2.865.945
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	51.883.923	4.619.363	5.908.224	6.270.797
Gastos por bienes realizables	(4.737.268)	(11.595.655)	(16.303.111)	(15.087.539)
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos operativos varios	(55.399.977)	(51.938.259)	(37.385.604)	(28.344.026)
MARGEN OPERATIVO NETO	488.029.779	387.063.317	292.027.859	334.022.491
Ingresos extraordinarios	558.605	0	7.348.293	85.617
Gastos extraordinarios	(2.545.273)	(9.819.123)	(1.754.221)	(4.566.582)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	486.043.111	377.244.194	297.621.931	329.541.526
Impuesto sobre la renta	(1.181.761)	(28.550)	(4.820.524)	(634.867)
RESULTADO NETO	484.861.350	377.215.644	292.801.407	328.906.659
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
RESERVA LEGAL	96.972.270	75.443.129	58.560.281	65.781.332
UTILIDADES ESTATUTARIAS				
Junta Directiva				
Funcionarios y empleados				
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL				
RESULTADOS ACUMULADOS	387.889.080	301.772.515	234.241.126	263.125.327
Aporte LOSEP	4.910.034	3.818.340	2.961.735	3.347.542

Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
INGRESOS FINANCIEROS	2.604.116.228	2.010.323.547	1.502.026.878	1.284.884.477
Ingresos por disponibilidades	23.665	31.583	65.708	28.665
Ingresos por inversiones en títulos valores	640.836.689	489.619.441	415.650.788	304.197.508
Ingresos por cartera de créditos	1.838.093.077	1.381.050.018	1.007.473.112	891.447.488
Ingresos por otras cuentas por cobrar	125.140.141	139.613.187	78.822.668	89.188.607
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	22.656	9.318	14.602	22.209
GASTOS FINANCIEROS	(856.052.848)	(649.284.355)	(491.264.802)	(383.215.297)
Gastos por captaciones del público	(844.418.935)	(644.969.288)	(483.411.495)	(374.521.450)
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(752.514)	(73.792)	(40.672)	(86.599)
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	(0)	(0)
Gastos por otras obligaciones	(0)	(3.774.146)	(6.683.105)	(8.367.471)
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	(0)	(0)
Otros gastos financieros	(10.881.399)	(467.129)	(1.129.530)	(239.777)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.748.063.380	1.361.039.192	1.010.762.076	901.669.180
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	5.139.906	9.065.574	11.477.217	5.469.496
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(173.479.464)	(34.867.410)	(12.148.706)	(51.409.571)
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(173.471.412)	(34.857.374)	(12.082.739)	(51.409.571)
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(8.052)	(10.036)	(65.967)	(0)
MARGEN FINANCIERO NETO	1.579.723.822	1.335.237.356	1.010.090.587	855.729.105
Otros Ingresos Operativos	475.980.056	225.427.118	167.580.425	171.880.620
Otros Gastos Operativos	(279.401.008)	(82.637.411)	(84.712.674)	(61.174.890)

Estado de Resultados de Publicación
(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	30 Junio 2014	31 Diciembre 2013	30 Junio 2013	31 Diciembre 2012
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	1.776.302.870	1.478.027.063	1.092.958.338	966.434.835
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(1.329.455.617)	(1.034.690.631)	(769.627.930)	(598.077.089)
Gastos de personal	(399.912.941)	(273.396.324)	(211.647.011)	(166.661.545)
Gastos generales y administrativos	(654.725.956)	(554.203.529)	(388.490.808)	(317.327.240)
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(252.954.446)	(190.415.062)	(155.983.807)	(103.832.542)
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(21.862.274)	(16.675.716)	(13.506.304)	(10.255.762)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	446.847.253	443.336.432	323.330.408	368.357.746
Ingresos por bienes realizables	49.429.671	2.652.596	16.510.882	2.865.945
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	51.904.345	4.628.091	5.929.620	6.317.786
Gastos por bienes realizables	(4.737.268)	(11.595.655)	(16.303.111)	(15.087.539)
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	(55.399.977)	(51.938.259)	(37.433.301)	(28.344.026)
MARGEN OPERATIVO NETO	488.044.024	387.083.205	292.034.498	334.109.912
Ingresos extraordinarios	558.605	0	7.348.293	85.617
Gastos extraordinarios	(2.545.273)	(9.819.123)	(1.754.221)	(4.637.838)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	486.057.356	377.264.082	297.628.570	329.557.691
Impuesto sobre la renta	(1.196.006)	(48.438)	(4.827.163)	(651.032)
RESULTADO NETO	484.861.350	377.215.644	292.801.407	328.906.659
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
RESERVA LEGAL	96.972.270	75.443.129	58.560.281	65.781.332
UTILIDADES ESTATUTARIAS				
Junta Directiva				
Funcionarios y empleados				
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL				
RESULTADOS ACUMULADOS	387.889.080	301.772.515	234.241.126	263.125.327
Aporte LOSEP	4.910.034	3.818.340	2.961.735	3.347.542

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	3.746.674	169.883.333	0	47.024.683	0	220.654.690
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	939.786	736.302.011	0	765.763.650	0	1.503.005.447
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total	4.686.460	906.185.344	0	812.788.333	0	1.723.660.137

Distribución del Resultado Neto

(Expresados en Bs.)

Distribución del Resultado Neto Al 30 de junio de 2014 (Expresado en Bs.)	
Reserva Legal	96.972.270
Utilidades Estatutarias	0
Otras Reservas	0
Resultados Acumulados	387.889.080
Total	484.861.350

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 22 de agosto de 2014

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

Informe sobre los estados financieros

En nuestro carácter de Comisarios Principales del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado sus estados financieros, los cuales comprenden el balance general al 30 de junio de 2014 y 31 de diciembre de 2013, 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 22 de agosto de 2014, 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 su examen. Ellos efectuaron su examen 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.

Responsabilidades de los Comisarios

La responsabilidad de los Comisarios es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en su revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 30 de junio de 2014 y 31 de diciembre de 2013, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 22 de agosto de 2014, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros adjuntos examinados por ellos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 30 de junio de 2014 y 31 de diciembre de 2013, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), razón por la cual y con base en el alcance de nuestra revisión, según se expresa en el párrafo anterior, nos permitimos recomendar su aprobación.

Otros asuntos

En fecha 14 de mayo de 2014, SUDEBAN emitió al Banco los resultados obtenidos en la inspección especial, la cual tuvo por objeto la evaluación del cumplimiento de lo estipulado en la Resolución N° 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” con fecha de corte al 28 de febrero de 2014. En comunicación de fecha 29 de mayo de 2014, el Banco entregó respuesta a SUDEBAN sobre las consideraciones y observaciones de dicha inspección e incluyó el nuevo “Plan de Adecuación de la Estructura Funcional y Operativa”.

En fecha 17 de junio de 2014, SUDEBAN remitió al Banco los resultados obtenidos en la inspección general efectuada a la Sucursal en Curacao, cuya revisión en campo culminó el 22 de mayo de 2014, y dentro de los comentarios realizados se encuentra: la inclusión de la Sucursal en los Manuales de Normas, Políticas y Procedimientos del Banco, estructura financiera no acorde con su actividad principal, evaluación de posibles deterioros de la cuenta Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento, requerimientos de provisión de cartera de créditos adicional, ajustes de rendimientos por cartera de créditos registrados en la cuenta Ingresos por cartera que deben ser registrados en la cuenta Ingresos diferidos por cartera de créditos, por tener un plazo para su cobro mayor a 6 meses, otorgamiento de créditos sin garantía, alto porcentaje de captaciones de exigibilidad inmediata, alta concentración de activos en el rubro de Disponibilidades. Con fecha 3 de julio de 2014, El Banco remitió a SUDEBAN comunicación dando respuesta a cada una de las observaciones mencionadas por el ente regulador. A la fecha el Banco no ha recibido respuesta de SUDEBAN.

(Continúa)

En fecha 25 de julio de 2014, SUDEBAN comunicó al Banco el inicio de inspección general, con fecha de corte el 31 de julio de 2014, la cual tendrá como objeto, evaluar los principales activos de riesgo representados por las disponibilidades, inversiones en títulos valores, cartera de créditos, rendimientos por cobrar y otros activos; así como la suficiencia de las provisiones, la calidad de las garantías que respalden los créditos, la recuperabilidad de las movilizaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales.

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 30 de junio de 2014, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, Espiñeira, Pacheco y Asociados (PWC), de fecha 22 de agosto de 2014, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 100.000, Cartera de Créditos de Bs 531.049.835 y Rendimientos por Cobrar de Bs 6.024.400, al 30 de junio de 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.

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



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



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

Gobierno Corporativo





Personal Ejecutivo

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

José María Nogueroles López

PRESIDENTE EJECUTIVO

Jorge Nogueroles García

VICEPRESIDENTE ASESOR

Anuar Halabi Harb

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE CRÉDITO

Andrés Yanes Monteverde - Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
Teresa Yolanda Fernández Sesto - Gerente de Área Análisis de Crédito
Delia Ruíz Singer - Gerente de Área de Documentación de Crédito
Peggy Díaz Rodríguez - Gerente de Área de Control y Seguimiento

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Roberto Castañeda Peralta - Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas
José Alexander Díaz Casique - Gerente de División de Tecnología I
Francisco Barbieri Croquer - Gerente de División Canales Electrónicos
Mariano Urdaneta Aparcedo - Gerente de División de Tecnología II

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

Maritza Ripanti Flores - Vicepresidente Ejecutivo de Administración
Rebeca Abreu Barreto - Vicepresidente de Contabilidad
José Antonio García Otero - Gerente de Área Servicios Administrativos
Germán Piñero Letaller - Unidad de Atención al Cliente
Alberto Fuenmayor Ferrer - Gerente de Área Seguridad Bancaria
Andrik Camero Rauseo - Gerente de Área Administración de Agencias

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA CORPORATIVA

Soraya Ríos Regalado - Vicepresidente Ejecutivo Banca Corporativa
Laura Ferraris Bertorelli - Vicepresidente Sector Telecomunicaciones
José Arnaldo Valero Rinconis - Vicepresidente Sector Gas y Petróleo
Alicia Narú Navas Ruan - Vicepresidente Banca Institucional
Nancy Benítez Oca - Vicepresidente Hipotecario y Turismo
Carlos Ahumada Alejo - Vicepresidente Binacional
Marilú Carrillo Silva - Vicepresidente de Negocios
Pilar Raíces López - Vicepresidente Sector Agropecuario

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA COMERCIAL CARACAS

Libia Urdaneta Sosa - Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Caracas
Ignacio Botello Araujo - Vicepresidente Región Capital - Zona 1
Mary Blanco de Rincón - Vicepresidente Región Capital - Zona 3
Ronald Salgado Alfonzo - Vicepresidente Región Capital - Zona 4

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA BANCA COMERCIAL INTERIOR

Gerardo Trujillo Alarcón - Vicepresidente Ejecutivo Banca Comercial Interior
María del Carmen Barcia Álvarez - Vicepresidente Adjunta
Luis Morales Sindoni - Vicepresidente Región Aragua
Mariela Hernández Núñez - Vicepresidente Región Carabobo
Coromoto Albornoz de Mavares - Vicepresidente Región Occidente
Carolina Granadillo Castillo - Vicepresidente Región Centro Occidente
Pedro Agustín Urquiola - Vicepresidente Región Guayana
Marina Ontiveros González - Vicepresidente Región Los Andes
Raquel Uribe Martínez - Vicepresidente Región Insular
Juan Carlos Soler López - Vicepresidente Región Oriente

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE PRODUCTO

Jesús Gonzalez Frasser - Vicepresidente Ejecutivo de Producto
Héctor Schwartz Pimentel - Vicepresidente Tarjetas de Crédito
Ángel Pichimata Sánchez - Vicepresidente Promoción y Negocios

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS

Gloria Hernández Aponte - Vicepresidente de Finanzas
Antonio Key Hernández - Gerente de Área Planificación Financiera y Presupuesto
Juan Francisco Gómez Sosa - Gerente de Área Tesorería
Ivonne León Castillo - Gerente de Área Control Cambiario
Lucía García Crespo - Gerente de Área Internacional
Carla Bongioanni Rodríguez - Gerente de Área Gestión Corresponsalía

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

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

VICEPRESIDENCIA DE PROCESOS DE NEGOCIO

Ingrid Betancourt Rodríguez - Vicepresidente de Procesos de Negocio
Salvador Rodríguez Curcio - Gerente de Calidad y Procesos
José Ramón Prada - Gerente PMO

Personal Ejecutivo

UNIDAD DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALS

Carmen Romero López - Oficial de Cumplimiento

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

Frank Pérez Millán - Gerente de Área Administración de Riesgos

VICEPRESIDENCIA DE FIDEICOMISO

Eliseo Batista Pinto - Vicepresidente de Fideicomiso

CONSULTORÍA JURÍDICA

Francisco Arocha Castillo - Consultor Jurídico

AUDITORÍA INTERNA

Jeidis Llovera Mendoza - Gerente de Área Auditoría

SEGURIDAD DE DATOS

Robinson Mayo Villegas - Gerente de Área Seguridad de Datos

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

María Elena Buitrago Carriazo - Defensor del Cliente

VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Jeanette Arvelo Gómez - Vicepresidente de Recursos Humanos

VALORES Y ACCIONISTAS

María Loreto Hernández - Gerente Valores y Accionistas

MERCADEO Y COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Paula 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 Aavales
- 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

Notificaciones # Descubre Cuenta

Busca en Twitter



BNC
@bnc_corporativo
Institución financiera con 10 años de trayectoria, ofreciendo solidez, respaldo y calidad de servicio. Atención vía Twitter: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
Venezuela
bnc.com.ve

LLámanos
(0212) 597.5000 área metropolitana
0500-BNC5000 (2625000) interior del país

Escribenos
serviciiente@bnc.com.ve

TWEETS 5 408 FOTOS/VIDEOS 508 SIGUIENDO 14 SEGUIDORES 6 843 FAVORITOS 3 Más

Tweets Tweets y respuestas

BNC @bnc_corporativo · 55 min
Para realizar operaciones seguras vía Internet, conéctate desde el computador de tu casa u oficina, evita los centros públicos
#SeguridadBNC

BNC @bnc_corporativo · 2 h
El BNC forma parte de la plataforma audiovisual más grande del





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

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

Canales Electrónicos

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

415
Cajeros
Automáticos



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

10.350
Puntos
de Venta



Redes Sociales

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

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*
 - *Centro de Atención al Cliente*
 - *Unidad de Atención al Cliente*
 - *Defensor del Cliente y Usuario Bancario*



Agencias y Taquillas



Ag. Centro Comercial Concepto La Granja



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

Próximas Aperturas 2014

Agencia Maracay Paseo
Estación Central
Estado Aragua

Agencia Puerto Cabello
Las Valentinas
Estado Carabobo

Agencia Bejuma
Estado Carabobo

Agencia San Diego
Supermercado Híper Líder
Estado Carabobo

Agencia Maracaibo C.C. Gran Bazar
Estado Zulia

Agencia Yaritagua Hyper Líder
Estado Yaracuy

Agencia Puerto La Cruz
Av. Ravell
Estado Anzoátegui

Agencia Cumaná
Estado Sucre

Agencia Porlamar Alcaldía Mariño
Estado Nueva Esparta

