



EXPERIENCIA, CRECIMIENTO E INNOVACIÓN CON LOS QUE CUENTA

MEMORIA
2do. SEMESTRE
2016



BNC Banco Nacional de Crédito
Banco Universal

RIF N° J-30984132-7

1. JUNTA DIRECTIVA	3	• Gobierno Corporativo	15
		• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas	16
2. CONVOCATORIA	5	• Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría	18
3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA	7	• Oficios Recibidos de SUDEBAN	20
• Administración Interna - Diciembre 2016	8	• Informe del Auditor Interno	22
• Principales Aspectos Financieros	9	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)	24
• Situación Económica y Financiera	10	• Tecnología y Seguridad de Datos	26
• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio	11	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	28
• Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas	11	• Fideicomiso	30
• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades	11	• Gestión de Calidad de Servicio	31
• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito	11	• Informes Complementarios	33
• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución	12	• Comentarios de los Estados Financieros	36
• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias	12	4. INFORMACIÓN FINANCIERA	42
• Objetivos Estratégicos	12	• Balance General de Publicación	43
• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12	• Estado de Resultados de Publicación	49
• Informe del Auditor Externo	12	• Informe de los Comisarios	53
• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	12	5. PRODUCTOS	56
• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT	12	6. SERVICIOS	58
• Otras Informaciones de Interés	12	7. AGENCIAS Y TAQUILLAS	60
• Otros Informes	13	• Próximas Aperturas 2017	61
• Agradecimientos	13		



**EXPERIENCIA
FINANCIERA**

JUNTA
DIRECTIVA

JUNTA DIRECTIVA

DIRECTORES PRINCIPALES

José María Nogueroles López

Presidente de la Junta Directiva

Jorge Luis Nogueroles García

Presidente Ejecutivo

Carmen Leonor Filardo Vargas

Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra

Nicolás Kozma Solymosy

Luisa Cristina Rodríguez Briceño

Luisa M. Vollmer de Reuter

DIRECTORES SUPLENTES

José Ramón Rotaache Jaureguizar

Andrés Eduardo Yanes Monteverde

María del Carmen Carrillo Febles

Gloria Esperanza Hernández Aponte

Alvar Nelson Ortiz Cusnier

Juan Guillermo Ugueto Otáñez

Raisa Coromoto Bortone Alcalá

COMISARIOS PRINCIPALES

Carlos J. Alfonzo Molina

Gordy S. Palmero Luján

COMISARIOS SUPLENTES

Gisel Rivas Molina

Régulo Martínez Barrios

AUDITORES EXTERNOS



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

Domicilio: Caracas / Venezuela

Capital Suscrito y Pagado: Bs.2.471.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs.9.803.626.357

Total Patrimonio: Bs.24.790.561.913



COMPROMISO | CONVOCATORIA
CON LAS METAS

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

Capital Suscrito y Pagado: Bs.2.471.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs.9.803.626.357

Total Patrimonio: Bs.24.790.561.913

Rif. N° J-30984132-7

CONVOCATORIA

Se convoca a los señores accionistas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal** para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 29 de marzo de 2017, a las 4:00 de la tarde, en la Sede del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 31 de diciembre de 2016, con vista de los Informes presentados por la Junta Directiva, los Comisarios, la Auditora Interna y los Auditores Externos de la Institución
2. Decreto y Pago de Dividendos
3. Aumento de Capital y la consecuente modificación del Artículo 4 de los Estatutos Sociales
4. Elección de Directores Principales y Suplentes
5. Elección de Comisarios Principales y Suplentes y determinación de su remuneración
6. Ratificación de la Defensora del Cliente y Usuario y su Suplente
7. Designación de Auditores Externos
8. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea

Caracas, 23 de febrero de 2017.



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, las propuestas relativas a Reparto de Dividendos, Aumento de Capital, y Modificación del Artículo 4 de los Estatutos, así como a los Directores Principales y Suplentes, Comisarios Principales y Suplentes, Defensor del Cliente y Usuario y su Suplente y Auditores Externos estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, en la oficina principal del Banco, ubicada en el Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas.



VISIÓN DEL NEGOCIO

INFORME
SEMESTRAL
DE LA JUNTA
DIRECTIVA

ADMINISTRACIÓN INTERNA - DICIEMBRE 2016

Comité Ejecutivo

José María Nogueroles López
Presidente de la Junta Directiva
 Jorge Luis Nogueroles García
Presidente Ejecutivo
 Anuar Halabi Harb
Vicepresidente Ejecutivo
Apoyo a la Presidencia Ejecutiva
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
Vicepresidente Ejecutivo de Administración
 Soraya Josefina Ríos Regalado
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Persona
 Gerardo José Trujillo Alarcón
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Comercial
 Frank Rafael Pérez Millán
Vicepresidente Ejecutivo de Crédito
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas
 Jesús Antonio González Frasser
Vicepresidente Ejecutivo de Producto
 Luis Edgardo Escalante
Vicepresidente de Operaciones
 Juan Francisco Gómez Sosa
Vicepresidente de Finanzas
 Francisco José Arocha Castillo
 Consultor Jurídico

Comité de Auditoría

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

*Presidente del Comité

Comité de Administración Integral de Riesgos

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

(*) Invitados permanentes

(**) Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

(*) Presidente del Comité

Comité de Tecnología

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

(*) Coordinador

Comité de Crédito

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

(*) Coordinadora

Comité de Fideicomiso

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

(*) Coordinador

Comité de Activos y Pasivos

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

(*) Coordinadora

Comité de Compensación Salarial

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

(*) Coordinadora

PRINCIPALES ASPECTOS FINANCIEROS

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)	2016	2015	2014	2013
Balance General				
Activo Total	460.493	164.510	72.326	42.537
Disponibilidades	145.771	48.979	20.463	10.627
Inversiones en Títulos Valores Neta	37.077	19.110	14.045	10.959
Cartera de Crédito Neta	248.868	85.609	35.207	19.515
Captaciones del Público	422.348	147.304	65.679	38.473
Depósitos en Cuentas Corrientes	333.903	109.039	47.137	27.959
Depósitos de Ahorro	74.466	26.433	14.313	8.664
Depósitos a Plazo	9.067	10.639	3.481	991
Patrimonio Total	24.791	12.568	5.371	2.989
Estado de Resultados (Segundo Semestre de cada año)				
Ingresos Financieros	26.310	9.272	3.752	3.512
Gastos Financieros	5.899	2.740	1.275	1.141
Margen Financiero Bruto	20.411	6.532	2.476	2.372
Margen de Intermediación Financiera	21.666	6.648	2.539	2.571
Gastos de Transformación	14.418	4.317	1.826	1.035
Resultado Neto	4.926	1.361	652	670
Indicadores Financieros (%) Patrimonio				
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	10,24	11,11	9,03	9,04
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	652,24	435,39	402,02	374,89
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos				
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,09	2,05	2,17	1,80
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0,06	0,02	0,05	0,06
Liquidez				
Disponibilidades / Captaciones del Público (Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores)	34,50	33,14	30,85	27,48
/ Captaciones del Público	39,09	36,53	38,22	42,13
Gestión Administrativa (Indicadores Anualizados)				
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	11,56	7,49	6,3	5,99
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	48,91	37,90	39,65	40,82
Rentabilidad (Indicadores Anualizados)				
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	2,53	2,13	2,08	2,12
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	37,87	29,34	28,93	29,9
Otros Datos (Unidades)				
Valor en Libros por Acción (Bs.)	10,02	7,29	6,09	4,79
Número de Acciones en Circulación (Miles)	2.471.930	1.321.930	881.930	623.930
Número de Empleados	3.113	3.092	3.124	2.941
Número de Agencias y Taquillas *	173	171	170	159
Número de Clientes	1.547.262	1.347.459	1.016.832	855.716

* Incluye la Sucursal Curazao.

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta a su consideración el Informe de su gestión correspondiente al segundo semestre de 2016, así como el Informe de Actividades, Balance General, Estado de Resultados y demás informes exigidos por las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Pacheco, Apostólico y Asociados, miembros de PricewaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

Situación Económica y Financiera

El 2016 se caracterizó por ser el tercer año consecutivo en recesión económica, con una caída del Producto Interno Bruto (PIB) de 12% respecto al mismo periodo del año 2015, según las últimas cifras estimadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI). A la fecha, el Banco no dispone de información oficial suficiente, en materia económica, para hacer informe fidedigno y completo. No obstante, es evidente que el país atraviesa una fuerte recesión económica.

Según cifras oficiales, el principal factor que contribuyó a la reducción en la actividad económica, fue la caída en las importaciones de bienes intermedios y finales, en 52% respecto al mismo periodo del año anterior, lo cual tuvo sus efectos en la contracción de la producción de origen nacional.

La reducción tan fuerte de las importaciones, se atribuye a una baja en los ingresos en divisas en un 60% por parte del sector público, según información oficial; sin embargo, no se corresponde con la caída de las exportaciones, estimada en un 27,5% según LatinFocus.

La caída de las exportaciones, se relaciona en primer lugar con el descenso de los precios del crudo. La cesta petrolera venezolana promedio para el año 2016 se ubicó en 35,15 dólares por barril, lo que equivale a una reducción de 21,3% respecto a 2015, según cifras oficiales. En segundo lugar, el volumen de producción de crudo, se redujo en 10,4% según información suministrada por PDVSA a la OPEP.

Lo anterior se tradujo en un alto nivel de escasez, agravado por la inflación. Entre tanto la liquidez monetaria presentó un crecimiento en 2016 de 159,6%, una caída real de 68,3%.

De acuerdo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Sistema de Banca Comercial y Universal (SBCU) registró en su Activo Total un incremento de 172,7% al finalizar 2016, con respecto al cierre del año 2015. En este contexto, la cartera de créditos bruta del sistema creció en 138,8% respecto al año anterior; representa el 46,3% del activo total.

Por su parte, las disponibilidades representaron el 39,2%, y crecieron en 322,8%. La inversión en Títulos Valores registró una participación de 10,8% y 62,3% de crecimiento. Adicionalmente, los bienes de uso y los otros activos crecieron en 157,5% y 199,4%, respectivamente. Aunque la cartera de créditos bruta aumentó en el año 2016, la morosidad del sistema se redujo a 0,26% (0,28% al cierre de diciembre de 2015), con una

reducción en el índice de intermediación crediticia (medido como la proporción de la cartera de créditos neta entre las captaciones) a 51,8% en comparación a 58,6% al cierre del 2015. De igual forma, la cobertura de la cartera demorada ascendió a 1.048,0% (931,5% a diciembre de 2015). Las Captaciones crecieron en 169,9% y el Patrimonio en 94,5%. La rentabilidad disminuyó medida respecto a los activos (ROA) de 4,2% en 2015 a 3,5%, y respecto al patrimonio (ROE) de 64% en 2015 a 60,0%.

En el entorno de caída del PIB y la liquidez monetaria real, el Banco presentó una evolución extraordinaria en sus cifras, que superan el crecimiento del SBCU en Activos Totales, Créditos y Captaciones. En tal sentido, según cifras consolidadas con las operaciones de la Sucursal en Curazao, los Activos de la Institución crecieron en 179,9% en el año 2016, hasta alcanzar un saldo de Bs.460.492 millones.

El BNC, logró incrementar su cartera de créditos bruta en 190,9% para diciembre de 2016, superó el crecimiento del SBCU, y conforma el 55,2% dentro del activo total, para cerrar con un saldo de Bs.254.307 millones; representó el segundo mayor aumento dentro del activo total. El primero más relevante es el aumento en 197,6% de las disponibilidades, que cerraron el año 2016 con un saldo de Bs.145.771 millones, que constituye 31,7% del activo; y las inversiones en títulos valores, que representaron el 8,1% del activo total y crecieron 94,0% respecto a 2015.

A pesar del significativo aumento en cartera de créditos, el BNC registró una morosidad de 0,06%, lo que refleja la política del Banco en la eficiencia de la gestión de créditos.

El resultado neto de la Institución creció 262,0% respecto a diciembre de 2015 y cerró en Bs.4.926 millones (Bs.1.360 millones en diciembre de 2015). La rentabilidad en el BNC se incrementó en 2016; medida respecto al activo (ROA) de 2,13% a 2,53% y con respecto al patrimonio (ROE) aumentó de 31,38% a 39,89%, mientras que el Índice de Adecuación Patrimonial se mantuvo por encima del valor requerido y finalizó en 10,24%.

Las captaciones en el Banco, al cierre de 2016, presentaron una expansión de 186,7%, también muy por encima de las del sistema, con un saldo total de Bs.422.348 millones.

La composición de las captaciones del público fue la siguiente: las cuentas corrientes no remuneradas representaron el 61,4% con un crecimiento de 240,4%; el aumento de los depósitos de ahorro fue de 181,7%, para representar el 17,6% de las captaciones totales. Las cuentas corrientes remuneradas aumentaron 204,6%, representando el 9,1% de las captaciones totales. Los depósitos y certificados a la vista alcanzaron un crecimiento de 79,0% respecto al cierre del año 2015 y equivalen al 8,6% de las captaciones. Por último, depósitos a plazo registró un decrecimiento de 14,8% y una participación de 2,1%.

En cuanto a su cobertura territorial, el BNC cierra el año 2016, con 172 agencias y una Sucursal en Curazao, para apoyar el proceso de expansión de manera rentable, siendo fiel a los principios de solidaridad social, técnicas para la mitigación de riesgos y el cumplimiento de las normas aplicables a las instituciones bancarias.

Con el objetivo de fortalecer la Institución y mejorar la rentabilidad del negocio, la administración ha instrumentado políticas dirigidas a reforzar su patrimonio y, en consecuencia, el BNC registró una expansión del patrimonio de 97,3% respecto a diciembre de 2015.

Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

En el transcurso del segundo semestre del año 2016, el BNC avanzó en el desarrollo metodológico de los modelos para la evaluación de la gestión del riesgo de crédito, haciendo énfasis en la identificación y valoración de los potenciales factores de riesgo para la Entidad, incorporando mejoras en los cálculos de probabilidad de incumplimiento, y en el establecimiento de nuevos indicadores prospectivos, permitiendo formar una mejor idea de la evolución y perspectivas sobre la cartera de crédito a futuro. Esta inclusión de métricas adicionales, apunta a incrementar la robustez y sistematicidad en las mediciones de riesgo, elementos que facilitarán al Banco continuar con sus planes de crecimiento sólido y sustentable en el tiempo.

El Comité de Riesgo, recibe periódicamente reportes donde se estiman las potenciales pérdidas en las que podría incurrir la Organización bajo los distintos supuestos utilizados; información que se transmite a la Junta Directiva, como elemento de apoyo en la toma de decisiones.

El Banco, tiene como política la evaluación exhaustiva de la capacidad del cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales. Ello, requiere del análisis de la calidad crediticia del mismo, de sus operaciones, y su solvencia, así como de evaluar la rentabilidad en función del riesgo asumido.

En lo que se refiere a la suficiencia, calidad y plazos de las garantías recibidas en respaldo de los créditos otorgados, un 67,06% de estos cuenta con garantías realizables, mientras que el restante 32,94% corresponde básicamente a empresas de reconocida solvencia atendidas por la Banca Corporativa, que cumplen los criterios de análisis establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco.

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

Durante el semestre, en cumplimiento de lo dispuesto en la norma que rige la materia, la aprobación de las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales, que individualmente excedieron del 5% del patrimonio de la Institución fueron presentadas a la Junta Directiva. En efecto, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó operaciones correspondientes a 17 clientes, por un monto que ascendió a la suma de Bs.23.367MM, equivalentes al 9,19% de la cartera bruta al 31 de diciembre de 2016.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 36 a la página 41 de esta Memoria Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos años y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

Al cierre del segundo semestre de 2016, la cartera de crédito bruta del BNC alcanzó Bs.254.145MM, lo que representa un incremento del 113,44% con respecto a junio de 2016 (no incluye operaciones de la Sucursal Curazao), logrando con este crecimiento, ubicarse en la quinta posición del sistema financiero privado nacional, con una participación de mercado equivalente al 6,20%, ganando 1,25 puntos porcentuales de mercado durante el periodo.

Este crecimiento fue generalizado en todos los rubros, destacándose los créditos destinados a clientes que se desenvuelven en los sectores, comercio, agrícola, servicios, seguros, y manufactura, donde se concentra cerca del 92% de la cartera al cierre de 2016.

Cartera de Crédito Bruta a Diciembre 2016		
Actividad	Saldo Capital	% Concentración
Comercio al mayor y detal, restaurantes y hoteles	186.168	73,3%
Agropecuaria, pesquera y forestal	18.190	7,2%
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresas	18.174	7,2%
Industria manufacturera	13.509	5,3%
Servicios comunales, sociales y personales	7.643	3%
Construcción	4.126	1,6%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	3.636	1,4%
Electricidad, gas y agua	1.491	0,6%
Explotación de minas e hidrocarburos	1.207	0,5%
Total	254.144	100%

En relación a la obligatoriedad de dirigir un porcentaje importante de los créditos a sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional: Hipotecario, Agrícola, Manufacturero, Turismo y Microfinanciero, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para adecuarse al cumplimiento de las exigencias. Como resultado, al cierre de 2016, y excepto por el requerimiento para el sector Hipotecario, el nivel de cumplimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en la Regulación fue incluso superado, cumpliéndose globalmente las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

A continuación se presenta un resumen de la posición de las carteras dirigidas:

31 de Diciembre de 2016 Control de Carteras Reguladas (MM de Bs.)				
Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
Microcrédito	3%	4.476	904	3,76%
Agrícola (1)	26%	18.371	2.362	29,84%
Turismo (2)	5,3%	3.596	364	5,84%
Manufactura (*)	10%	13.362	4.634	15,31%
Hipotecaria (*)	20%	813	(16.642)	0,93%
Adquisición	7,6%	70	(6.563)	0,08%
Mejoras, Ampliación y Reparación	0,4%	48	(301)	0,05%
Construcción	9%	0	(7.855)	0%
Construcción Corto Plazo + Bonos	3%	695	(1.923)	0,80%

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

(1) Incluye unos Bs.181 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agrícola.

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

Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 18 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el segundo semestre de 2016.

Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

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

Distribución de Agencias y Taquillas del BNC 31 de diciembre de 2016

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Capital	55
Central	56
Zulia-Falcón	21
Centro-Occidente	11
Guayana	9
Andina	8
Oriente	9
Insular	3
Sucursal Curazao	1
Total	173

Distribución de Cajeros Automáticos del BNC 31 de diciembre de 2016

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	163
Central	149
Zulia-Falcón	43
Centro-Occidente	34
Guayana	20
Andina	16
Oriente	22
Insular	15
Total	462

Para mayor información sobre la ubicación de las agencias y taquillas, ingrese a www.bnc.com.ve, sección "Agencias"; en la página 60 se incluye el detalle de las sedes, agencias y taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

El objetivo fundamental del ejercicio ha sido el crecimiento rentable, fortalecimiento de la intermediación financiera, incremento de la diversificación de la base de clientes, y adaptar el modelo de atención y soluciones dirigidas a nuevos segmentos de mercado. Para ello, se han puesto en marcha nuevas herramientas de gestión como la Sistemática Comercial, y la consolidación de los modelos de autogestión y automatización de procesos, ofreciendo soluciones de alto valor para el cliente. Productos, como la Cuenta de Ahorro Naranja BNC con Tarjeta de Débito para menores de edad, Tarjeta de Débito Jurídica, retiros en taquillas a través del dispositivo Pin Pad, atención a distribuidores de productos de consumo masivo, y quioscos de atención integral en empresas de servicios, han permitido brindar una experiencia de valor a la clientela, todo ello en un ambiente de gestión orientado hacia la mitigación de riesgos y el cumplimiento de las normas vigentes, apoyándose en importantes inversiones en tecnología y sistemas, y nuevos desarrollos para

reforzar y modernizar la plataforma del Banco, cumpliendo sus objetivos de seguridad, eficiencia y confiabilidad.

Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de Adecuación Patrimonial del BNC, al cierre del semestre, se situó en 10,24%, superior al mínimo establecido por la normativa prudencial promulgada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) de 9%. Por su parte, el Índice de Adecuación Patrimonial Ponderado por Riesgo se ubicó en 11,13%. La Junta Directiva convocó una Asamblea Extraordinaria el 19 de diciembre de 2016, para resolver sobre un aumento de capital, para ser colocado con prima mediante oferta pública.

Informe del Auditor Externo

Conforme a las Normas Prudenciales dictadas por SUDEBAN, la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2016. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Pacheco, Apostólico y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho periodo.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El segundo semestre de 2016 se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 2,53%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 37,87%.

Por su parte, la liquidez inmediata cerró en 34,50%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se situó en 39,09%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la Cartera de Créditos sobre la Cartera de Créditos Bruta cerró en 2,09%, mientras que el índice de Cartera de Créditos Inmovilizada sobre la Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,06%.

Respecto a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal abarcan el 11,56% del Activo Productivo Promedio, y el 48,91% de los Ingresos Financieros.

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

En cumplimiento del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 22 de esta Memoria, el Informe de Auditoría Interna, relativo al funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno, la adecuación por parte del Banco de un Sistema Integral de Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales (LC/FT), y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2016.

Otras Informaciones de Interés

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

Carga Tributaria - Diciembre 2016**Carga Tributaria para el 2do. Semestre 2016
Detalle de Aportes (Miles de Bs.)**

Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	149.651
FONACIT (LOCTI)	41.305
FONA (LDD)	74.807
Ley del Deporte	49.702
SLIDEBAN	172.346
SAFONAC (Ley de Comunas)	116.584
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	1.292.132
Superintendencia Nacional de Valores	1.983

Total Aportes	1.898.510
----------------------	------------------

Resultado Bruto Antes de Impuesto	6.940.522
-----------------------------------	-----------

% Aportes sobre Resultado Bruto antes de Impuesto y Contribuciones	27,35%
---	---------------

Más:

Gasto de Impuesto Sobre la Renta estimado 2do. Semestre 2016	2.014.277
--	-----------

Total Contribuciones Fiscales y Parafiscales 2do. Semestre 2016	3.912.787
--	------------------

% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto antes de Impuestos y Contribuciones	56,38%
---	---------------

Otros Informes

Bajo las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SLIDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral al cierre del año 2016.

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

Agradecimientos

La Junta Directiva quiere expresar su satisfacción por los logros alcanzados en este periodo, caracterizado por un entorno complejo con circunstancias cambiantes y no controlables por el Banco. El BNC redobló sus esfuerzos, dirigidos a alcanzar las metas de solidez, solvencia, calidad de servicio, rentabilidad y crecimiento, dando cumplimiento con exactitud a las normas que regulan a las instituciones bancarias, atendiendo a la defensa de los legítimos intereses de sus accionistas, clientes, ahorristas, empleados y demás relacionados.

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

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

Caracas, 22 de febrero de 2017.

Por la Junta Directiva



José María Nogueroles López
Presidente



**INTEGRIDAD y
TRANSPARENCIA** | GOBIERNO
CORPORATIVO

GOBIERNO CORPORATIVO

El BNC está consciente de la importancia de contar con un sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales, manteniendo un justo equilibrio entre los intereses de la sociedad y de sus accionistas, elemento esencial de responsabilidad corporativa, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes, con el fin de soportar la integridad institucional del Banco.

El Sistema de Gobierno Corporativo del BNC como proceso dinámico, en constante adaptación a las normas y las mejores prácticas y estándares internacionales, debe adecuarse a la realidad social en la que se desenvuelve, retroalimentándose en función de los resultados de su aplicación, para procurar el manejo transparente, eficiente y ético del Banco.

En este sentido, el reto es reforzar la estructura de Gobierno Corporativo asignando funciones y responsabilidades a quienes la conforman: Junta Directiva, alta gerencia, accionistas y otros agentes económicos vinculados con la organización, reafirmando los principios que impulsan la maximización de estas relaciones, para generar confianza y favorecer el éxito. Sus objetivos fundamentales son velar por la transparencia de las operaciones, promover la gestión eficiente de los recursos, impulsar la resolución de conflictos entre los elementos que conforman el grupo y alcanzar el equilibrio interior del sistema.

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

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

Para el BNC, preservar su integridad corporativa implica crear valor estable para sus accionistas, y la confianza de clientes, proveedores, gobiernos e instituciones y terceros en general, en sus capacidades para cumplir los compromisos asumidos en sus actividades y negocios. En el BNC, como parte de la gestión, se ratifica el cumplimiento de la Resolución 119.10, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), reforzando y publicando sus valores y Código de Ética, los cuales dictan las conductas de convivencia de sus administradores y empleados.

El BNC se distingue por tener un Código de Ética y normas de conducta demostrativos, con desarrollos normativos y procedimentales, que sirven de guía para la toma de decisiones, que los trabajadores conocen y al cual se han adherido, garantizando entre otros aspectos, el manejo adecuado de la información privilegiada obtenida en el ejercicio de sus funciones, y hacer el seguimiento y resolución de las denuncias recibidas, velando en cada caso por la integridad corporativa de la Institución. Estos principios y normas se refuerzan a través de los programas de capacitación implementados por el Banco en el curso del semestre.

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

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

Agrícola

Durante el primer semestre del año, se publicaron los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para el año 2016. Tal como en 2015, la medición es mensual y la base del cálculo es el promedio de los saldos reflejados como cartera de crédito bruta al cierre de los dos años precedentes. Igualmente, se mantiene la estructura en cuanto a la exigencia de nuevos prestatarios y el porcentaje establecido para créditos a mediano y largo plazo. A continuación, las cifras de cierre mensual de la cartera agropecuaria durante el segundo semestre de 2016, en función de los porcentajes exigidos:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Expresados en Bs.)	Monto de Cartera (Expresados en Bs.)	% Cumplimiento
Julio	25%	15.393.290.093	16.012.890.739	26,30%
Agosto	25%	15.393.290.093	15.843.188.384	26,03%
Septiembre	25%	15.393.290.093	16.753.758.306	27,50%
Octubre	26%	16.009.021.696	17.653.286.487	28,96%
Noviembre	26%	16.009.021.696	17.933.513.031	29,42%
Diciembre	26%	16.009.021.696	18.189.840.880	29,84%

Como parte del cumplimiento de la obligación, al cierre del semestre, el Banco imputó a la cartera agrícola la inversión en Bonos Agrícolas por Bs.180.689.485, y una participación en Sogarsa (sociedad de garantías recíprocas) por Bs.30.000.

Mes	Dic-16
% Exigido	26%
Monto Exigido	16.009.021.696
Cartera BNC	18.189.840.880
Bonos Agrícolas	180.689.485
Participación Sogarsa	30.000
Cartera + Bonos + Participación Sogarsa	18.370.560.365
% Cumplimiento	29,84%

Con relación a la estructura de la cartera agraria, para 2016 la exigencia se mantiene igual que el año anterior. En efecto, la resolución establece la distribución de la cartera entre rubros estratégicos, no estratégicos, inversión agroindustrial y comercialización. Al cierre de diciembre, dicha distribución cumple los requerimientos y es la siguiente:

Gaceta N° 40.893 de fecha 29/04/2016					
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Monto Exigido	% Exigido	Monto Cartera BNC	% Cumplimiento
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	13.642.380.660	Mínimo 75%	14.987.278.997	82,39%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	909.492.044	Máximo 5%	102.500.000	0,56%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	2.728.476.132	Máximo 15%	2.692.420.983	14,80%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	909.492.044	Máximo 5%	407.640.900	2,24%
Total Cartera Agrícola		100%	18.189.840.880	100%	

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

Total Cartera Agrícola	18.189.840.880
Monto Exigido	3.637.968.176
% Exigido Mediano y Largo Plazo	20%
Cartera BNC Mediano y Largo Plazo	3.749.906.511
% Cartera Mediano y Largo Plazo	20,62%

El Banco continúa reforzando los equipos de trabajo a nivel regional, con la finalidad de atender de manera oportuna los requerimientos de créditos agropecuarios en las diferentes zonas agrícolas y agroindustriales del país. El BNC cuenta con presencia a nivel regional en los estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Bolívar, así como también un equipo gerencial y especializado en la oficina principal en Caracas. De esta manera, el apoyo del BNC al desarrollo de la actividad agrícola, en general, es continuo y creciente, con ejecutivos de vasta experiencia en el sector, lo que le ha permitido lograr el crecimiento registrado y ubicarse dentro de los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

Hipotecario

La regulación correspondiente al cumplimiento de la Cartera Hipotecaria para el año 2016, fue publicada en el mes de marzo, ratificando la obligatoriedad del Banco de destinar el 20% de la colocación de créditos al sector hipotecario, calculado por base el saldo de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2015. Ello se tradujo en la necesidad de colocar recursos por Bs.17.454.802.139,54, manteniendo la segmentación que ha venido rigiendo de forma histórica la colocación de la cartera obligatoria. De este modo, la segmentación de la obligación quedó establecida de acuerdo al siguiente detalle:

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

Por lo que respecta al segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción), la resolución contempló dos (2) vías de colocación de recursos: una de ellas correspondiente a la transferencia, al estado venezolano, de un monto equivalente al 75% de la meta del segmento, lo que significaba Bs.7.854.660.962,79. La segunda vía, para el restante 25% del segmento, estuvo determinada por el otorgamiento de créditos de construcción, cuyas erogaciones financiaran proyectos de construcción de vivienda principal, que hubiesen sido previamente calificados por el Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat y hayan suscrito el convenio con Inmobiliaria Nacional para la promoción y venta de las unidades a ser construidas.

Durante el año 2016, no se definió el mecanismo que se implementaría para hacer efectiva la transferencia de fondos a favor del estado venezolano, ni se recibieron proyectos que cumplieran con la previa certificación del Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, por lo que la colocación de créditos de construcción derivó de la liquidación de valuaciones de proyectos activos en la cartera cuya certificación se produjo en años anteriores.

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Para el año 2016, el segmento de adquisición de vivienda principal se fijó en 7,60% de la cartera, pudiéndose computar al cumplimiento los créditos otorgados a solicitantes o grupos familiares cuyos ingresos mensuales estuviesen en el orden de los tres salarios mínimos y hasta 20 salarios mínimos. Respecto a la colocación en este segmento, concurren circunstancias económicas propias de los solicitantes naturales de este tipo de créditos, que impidió una masiva colocación de créditos de adquisición de viviendas, tanto para el mercado primario como para el mercado secundario.

En cuanto al mercado primario, el hecho de no haber existido en los últimos tres años un importante nivel de construcción de viviendas, ha traído como consecuencia, la inexistencia de un inventario de unidades cuya adquisición se traduzca en niveles de solicitudes de crédito que estén acordes con la obligación del Banco para otorgar créditos con este destino. Para el caso del mercado secundario, o de viviendas usadas, se ha producido una diferencia muy marcada entre los precios de las viviendas usadas y la capacidad de pago de los solicitantes, reflejada en una franca paralización de las solicitudes recibidas por la Institución.

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

La normativa del 2016 mantuvo los destinos de financiamiento a la mejora, ampliación y autoconstrucción de vivienda principal, sin haberse definido el parámetro de los ingresos mensuales que los solicitantes o grupos familiares deben justificar para ser beneficiarios de esta modalidad de crédito. Durante el transcurso del año se generó una disminución de la demanda de créditos hipotecarios para estos tres destinos, afectados de forma uniforme, por el importante incremento y/o escasez de los insumos y materiales de construcción, lo que dificulta a los posibles interesados en tramitar las solicitudes de créditos, la ejecución de las obras correspondientes a la autoconstrucción de vivienda, y las mejoras y/o ampliaciones de vivienda.

Cartera Turística

El 16 de marzo de 2016, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo emitió resolución definiendo el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística en 5,25% al cierre del segundo semestre del año; manteniendo la base de cálculo de la obligación, sobre el promedio de los saldos de las Carteras de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2014 y 2015, respectivamente, lo cual representó una meta total de colocación de Bs.3.232.590.919,43.

Se mantuvo la medición del cumplimiento de la cartera dos veces al año: la primera equivalente al 2,50%, con fecha de medición el 30 de junio de 2016 y la segunda, correspondiente al cumplimiento total del 5,25% para el 31 de diciembre de 2016.

Tanto en las mediciones de junio como en las de diciembre de 2016, el Banco registró como saldo de la cartera de turismo, montos de colocación que permitieron no sólo cumplir con la colocación, sino generar un exceso. El monto total del cumplimiento a diciembre

de 2016, correspondía Bs.3.232.590.919,43, habiendo cerrado el saldo de la cartera en Bs.3.596.394.138,48, representando un cumplimiento del 5,84%.

Microcrédito

Durante el semestre, la cartera dirigida del sector Microfinanciero registró un crecimiento equivalente al 54,50% respecto a junio 2016, y de 137,69% respecto al mismo periodo del año anterior, cerrando en un total de Bs.4.476 millones, lo cual significó un cumplimiento de 125,32% sobre el requerimiento; en otras palabras, se alcanzó un 3,76% de cumplimiento, frente al 3% exigido, registrándose un excedente de unos Bs.904 millones.

Estos resultados, reflejan el esfuerzo en la colocación fundamentalmente a través de la red de agencias del Banco a nivel nacional.

Es importante recordar, que durante el primer semestre del año entró en vigencia la Resolución 109.15, de fecha 24 de septiembre de 2015, correspondiente a las "Normas Relativas a las Características y Clasificación de Riesgo del Sistema Microfinanciero y de las Pequeñas y Mediana Empresas", que norma el otorgamiento de créditos a este sector, e incorpora nuevas condiciones y rigideces adicionales a la operación, requiriéndose la afiliación de un número importante y creciente de nuevos deudores cada mes, atomizados en créditos de baja cuantía, además de sub segmentos de actividad específicos (comercialización, transporte público y servicios)

Manufactura

El monto de los créditos dirigidos a la industria manufacturera computables al cumplimiento de la cartera obligatoria, ascendió al cierre del semestre a Bs.13.362 millones, registrándose un cumplimiento equivalente al 15,31%, excediendo de manera clara el mínimo requerido de 10% establecido para este sector, de nuevo, producto del esfuerzo desplegado por las áreas de negocio en atender al sector productivo nacional.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BNC - INFORME DE AUDITORÍA

Como en semestres anteriores, los reclamos recibidos por el Defensor no alcanzan el 10% de los reclamos totales recibidos por el Banco y atendidos por la Unidad de Atención al Cliente. En efecto, durante el semestre, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario tuvo conocimiento directo sobre 814 reclamos interpuestos por los clientes a nivel nacional, respecto de los cuales, la resolución dada por la Unidad de Atención al Cliente no les favoreció plenamente. Como recurso de última instancia, decidió sobre 129 reconsideraciones que le fueron presentadas, lo que representa un 16% de los reclamos recibidos que habían sido considerados improcedentes.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió los reclamos de los clientes y usuarios del Banco de conformidad con las normas que regulan la materia específicamente la Resolución 063.15 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), actuando en forma independiente, objetiva e imparcial y con total autonomía de criterios, asumiendo la defensa y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios derivados de su relación con el Banco. Luego de la revisión adicional efectuada, se declararon procedentes un 20% de los casos recibidos, a un 77% se les ratificó la improcedencia y 24 casos, que representan el 3% de los reclamos recibidos, quedaron en proceso al 31 de diciembre de 2016, para ser resueltos en enero del año en curso.

	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Total Reclamos recibidos del Banco	102	157	145	100	114	196	814
Ratificados No Procedentes	71	121	114	78	96	147	627
Resueltos Procedentes	31	36	31	22	18	25	163
Total Resoluciones DCUB - BNC	102	157	145	100	114	172	790
Reclamos en proceso 31-12-2016						24	24

La información detallada sobre los reclamos y quejas de los clientes y usuarios de productos y servicios bancarios, así como sus resultados, están contenidos en el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario presentado a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) de conformidad con el Artículo 56, literal e. de la Resolución 063.15. Durante el semestre no hubo ningún caso cuya solución superase los 20 días continuos establecidos en la normas, siendo el promedio de respuesta 10 días continuos.

El origen de los reclamos continúa con la misma tendencia de periodos anteriores, y del total de las reclamaciones recibidas, el 97% se concentra en operaciones relacionadas al uso de Tarjeta de Débito y/o Tarjetas de Crédito a través de los distintos canales electrónicos; situación que está en concordancia con el aumento en el volumen de operaciones procesadas por el Banco a través de estos medios, el crecimiento del número de tarjetahabientes y los aumentos efectuados durante el año en los montos diarios permitidos para ejecución de operaciones por estos canales.

En materia de prevención de fraudes, este semestre se enfocó en campañas para alertar a la clientela sobre el fraude del cambio de plástico o "cambiazoo" y a la actualización de los datos personales para la eficiencia del Servicio BNC Móvil.

El Defensor, conjuntamente con la Unidad de Atención al Cliente, continúa apoyando a la red de agencias con charlas de

actualización y divulgación de las normas dictadas por SUDEBAN para la atención de quejas y reclamos, así como la ratificación de la importancia de su atención y resolución dentro del plazo perentorio establecido por SUDEBAN; y con el área de formación de Recursos Humanos, revisando y actualizando los planes de capacitación en materia de Atención al Cliente, especialmente los que se dictan al personal de la red de agencias y a los nuevos ingresos. Igualmente, el Defensor participa en las charlas de actualización y divulgación de las normas dictadas por SUDEBAN referidas a la Atención y Protección al Cliente en general y la atención a quejas y reclamos en particular.

Informe de Auditoría

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

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

Revisión de la base de datos contentiva de los reclamos recibidos y procesados por distintas áreas del Banco: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria, Unidad de Atención al Cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2016. A continuación, se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco:

	Nº de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el 2do. Semestre de 2016	1.2480	187.461.922,67

Al 31 de diciembre de 2016, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resume en: "Procedentes", "Procedentes Parciales" y "No Procedentes", destacándose que éstos fueron atendidos y resueltos en un 99,98% en el tiempo reglamentario por el área de Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria y/o la Unidad de Atención al Cliente.

El total de reclamos revisados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, durante el semestre, asciende a ochocientos catorce (814) reclamos, que representa un 6,52% del total del periodo, los cuales fueron atendidos en un 100% dentro del tiempo establecido.

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

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

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BNC - INFORME DE AUDITORÍA

como los números telefónicos directos de la Unidad de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, que se encuentran publicados en los anuncios colocados en toda la red de agencias a nivel nacional de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 8 de la Resolución 063.15.

Conclusión

Con base en los resultados obtenidos durante la ejecución de las pruebas de auditoría que consideramos necesarias para evaluar los procesos realizados por la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y conforme con lo establecido en las normativas vigentes y en los manuales internos del Banco, consideramos que el BNC mantiene un adecuado ambiente de control interno, que permite atender y resolver de forma oportuna los reclamos que se reciben de los clientes.

En Caracas, 19 de enero de 2017.

Atentamente,

Jeidis Llovera Mendoza
Auditoría Interna

OFICIOS RECIBIDOS DE SUDEBAN

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

Además de las normas e instrucciones de carácter general, a continuación se detallan los más relevantes Oficios y Circulares recibidos por la Institución durante el segundo semestre de 2016

Fecha	Breve Descripción
30/06/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-19257: Recaudos Asamblea Ordinaria 30.03.2016.
30/06/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-19258: Inspección Especial al Fideicomiso con corte al 31.03.2016.
14/07/16	SIB-II-GGR-GA-20106: Autoriza instalación de Oficina de representación en Colombia.
14/07/16	SIB-II-GGR-GA-20054: Aprueba modificación del Contrato de Tarjeta de Crédito.
19/07/16	SIB-II-GGIR-GSRB-20588: Resultados inspección especial, cumplimiento de la Resolución 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" con corte al 28.02.2016.
28/07/16	SIB-II-CCSB-21680: Próximas visitas de inspección, cumplimiento de recomendaciones sobre Calidad de Servicio Bancario.
28/07/16	SIB-II-GGR-GA-21534: Autoriza inscripción del Acta de Asamblea Ordinaria de Accionistas, segundo semestre 2015, ante el Registro Mercantil.
08/08/16	SIB-II-GGIBPV4-22425: Solicita certificación suscrita por la VPE de Crédito y VPE de Tecnología, sobre implantación de Sistema de Administración propio de Tarjetas de Crédito.
08/08/16	SIB-II-CCSB-22429: Instruye modificación de algunas cláusulas, Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario.
12/08/16	SIB-DSB-CJ-PA-23028: Impone multa por Bs.3.243.860,74 equivalentes al 0,2% del capital del Banco por incumplimiento cartera obligatoria al sector microempresario.
17/08/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-23413: Evaluación de acciones adoptadas en el Área de Fideicomiso.
29/08/16	SIB-II-CCSB-24188: Inspección Especial Calidad de Servicio.
30/08/16	SIB-II-GGR-GA-24320: Ratifica instrucción impartida en Oficios SIB-II-GGR-GA-32006 y SIB-II-GGR-GA-18752 sobre colocación y pago de nuevas acciones.
05/09/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-24759: Respuesta al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-15467 del 27.05.2016, sobre Inspección Especial con corte al 31.01.2016.
10/09/16	SIB-II-CCD-25068: Archivo DIRIGIDA. T.X.T.
15/09/16	SIB-II-CCSB-25253: "Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario", primer semestre 2016.
15/09/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-25236: Respuesta al seguimiento a observaciones a la Asamblea Ordinaria, del 30.03.2016.
21/09/16	SIB-II-GGR-25588: Alcance al Oficio SIB-II-GGR-GA-21534, aumento de capital en Bs.450 millones y modificación del Artículo 4 de los Estatutos.
23/09/16	SIB-II-GGIR-GSRB-25887: Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la UAIR y al Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa de los Estados Financieros Auditados al 30.06.2016.
26/09/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-25933: Recaudos Asamblea Ordinaria del 28.09.2016.
27/09/16	SIB-II-GGIR-GSRB-26034: Respuesta al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-20588, Inspección Especial, Resolución 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", con corte al 28.02.2016.
28/09/16	SIB-DSB-UNIF-26205: Informe Independiente de aseguramiento limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del 30.06.2016 los auditores externos.
29/09/16	SIB-II-GGR-GA-26210: Autoriza modificación del Artículo 4 de los Estatutos, Asamblea Extraordinaria del 25.03.15.

OFICIOS RECIBIDOS DE SUDEBAN

Fecha	Breve Descripción
04/10/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-26598: Alcance al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-24759 del 05.09.2016, Inspección Especial, provisión mantenida en Sucursal Curacao
05/10/16	SIB-II-GGR-GA-26867: Autoriza aumento de Capital hasta por Bs.560 millones y registro del Acta de Asamblea Ordinaria del 30.03.2016
07/10/16	SIB-II-GGR-GA-26990: Documentación certificada relacionada con representación del BNC en Colombia
14/10/16	SIB-II-CCSB-27636: Borrador del Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario BNC
17/10/16	SIB-DSB-CJ-PA-27711: Declara sin lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto contra el Acto Administrativo levantado por el Ente Regulador, según Oficio SIB-DSB-CJ-PA-23028
20/10/16	SIB-II-CCSB-28285: Consideraciones al "Informe Semestral del Defensor del Cliente y Usuario Bancario"
26/10/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-29083: Autoriza abrir una cuenta en BNC International Banking Corporation, para mantener fondos en moneda extranjera
28/10/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-29452: Autoriza registro del dividendo en efectivo por Bs.165 millones, Asamblea Ordinaria 28.09.2016
01/11/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-29775: Respuesta Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-25933, puntos aprobados en Asamblea Ordinaria, del 28.09.2016
02/11/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-29952: Alcance al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-25933, recaudos Asamblea Ordinaria del 28.09.2016.
14/11/16	SIB-II-CCD-30931: Exhorto a cumplir con la cartera obligatoria al sector hipotecario
21/11/16	SIB-II-CCD-31704: Exhorto a cumplir obligación de cartera al sector microfinanciero
22/11/16	SIB-II-GGR-GA-31970: Funcionalidad del "Pin Pad" que BNC ofrece a sus clientes
28/11/16	SIB-DSB-UNIF-32562: Respuesta al Oficio SIB-DSB-UNIF-26205 "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" e Informe de avance del proceso de actualización del Maestro de Cliente".
01/12/16	SIB-DSB-UNIF-33051: Respuesta a escrito relacionado con "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", SIB-DSB-UNIF-04792 del 27.02.2016.
02/12/16	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-33192: Reconsideración, para liberar "Exceso o Déficit Provisión Cartera" de la Sucursal Curacao.
09/12/16	SIB-II-GGIR-GSRB-33764: Respuesta al Oficio SIB-II-GGIR-GSRB-26034, del 27.09.2016, Inspección Especial a la UAIR.
13/12/16	SIB-DSB-UNIF-33790: Inspección Especial, revisión y arqueo en la Bóveda principal.
16/12/16	SIB-DSB-CJ-OD-33836: Remisión del archivo consolidado de depósitos diarios realizados en billetes de Bs.100, lapso 13.12 al 15.12.2016.
19/12/16	SIB-DSB-UNIF-33841: Inspección Especial, revisión y arqueo en la Bóveda principal.
22/12/16	SIB-II-GGIBPV4-34338: Respuesta del Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-24759 del 05.09.2016, resultados Inspección Especial al 31.01.2016.
27/12/16	SIB-DSB-UNIF-34516: SIB-DSB-UNIF-26205 del 28.09.2016, solicita informe sobre logros en la actualización del maestro de Clientes al 30.01.2017.

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Señores

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

En cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta el informe contentivo del resumen de la gestión de Auditoría Interna, para el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2016, y la opinión sobre la eficacia del sistema de control interno, de gestión de riesgos y de un adecuado Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), en el Banco Nacional de Crédito, C.A. (el "Banco").

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2016, Auditoría Interna cumplió con el Plan Anual, haciendo énfasis en la identificación de los riesgos de mayor relevancia, tomando en cuenta las necesidades del negocio, la evaluación del modelo de control interno y los requerimientos del ente regulador. A continuación, se detallan los aspectos más destacados de las revisiones efectuadas:

- Auditoría Cartera Dirigida al Sector Microfinanciero. Se revisaron los procesos de otorgamiento, documentación, liquidación, cobranza de la cartera dirigida al sector microfinanciero, adecuada constitución y registro de las garantías recibidas, destacándose que, aun cuando se reportaron algunas oportunidades de mejoras a las áreas respectivas, se constató que el Banco cuenta con un adecuado proceso de control de gestión y administración de créditos
- Auditoría de Captaciones del Público. Verificar la existencia de un adecuado sistema de control interno en cuanto a los procesos automáticos de registro contables de los saldos de Captaciones del Público, Otros Financiamientos Obtenidos, Otras Obligaciones por Intermediación Financiera, Intereses y Comisiones por Pagar y Gastos por Captaciones al Público
- Revisión de la Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información. Durante el segundo semestre de 2016, la Auditoría de Sistemas se enfocó en los aspectos de carácter regulatorio contenidos en la Normativa Tecnológica y en el seguimiento a las observaciones determinadas por la Superintendencia en el segundo trimestre de 2016, destacándose que el Banco ha implantado procesos, que le permiten minimizar los riesgos que puedan comprometer su infraestructura tecnológica
- Auditoría Administración de Comercios y Afiliación de Puntos de Venta. Revisión a los procesos de Afiliación, Administración y Soporte a los establecimientos con equipos de Puntos de Venta, con el fin de verificar la existencia de un adecuado sistema de control interno
- Auditoría a la Unidad de Administración Integral de Riesgos. Evaluación de la gestión integral de Riesgos, en la que se resalta la importancia de continuar con las gestiones de control y debida diligencia, que permitan mantener un Sistema de Administración Integral de Riesgos, conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 136.03 de fecha 29 de mayo de 2003
- Sistema de Administración Integral de los Riesgos de Prevención y Control en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Ejecución del Programa Anual de Evaluación y Control, validándose la existencia de procedimientos dirigidos a prevenir y controlar los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en cada una de las áreas, procesos y agencias auditadas, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 119.10 de fecha 9 de marzo de 2010
- Auditorías en la Red de Agencias. Durante el semestre, se realizaron auditorías in situ y a distancia al 45% de las agencias del Banco, con el objetivo de constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y en el marco regulatorio, aplicable en las operaciones y servicios brindados en la red de agencias. Las recomendaciones estuvieron orientadas a continuar fortaleciendo el ambiente de control interno y fueron atendidas de forma oportuna por las áreas responsables
- Análisis de variaciones mensuales. Con la finalidad de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas, se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la Superintendencia y demás normas prudenciales, se evaluaron las variaciones mensuales de saldos significativos y en aquellos casos donde se determinaron ajustes y recomendaciones, se validó que los mismos fueran considerados por el Área de Contabilidad de

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

forma oportuna. Se validó que durante el segundo semestre de 2016, se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las leyes vigentes

- Seguimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia. En lo que concierne a las recomendaciones e instrucciones efectuadas por la Superintendencia en sus distintas inspecciones, el Banco ha dado las explicaciones que ha considerado pertinentes, y en los seguimientos realizados hemos constatado que las áreas responsables se encuentran trabajando en la regularización total de las observaciones y recomendaciones informadas por el Ente Regulador

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

Caracas, 19 de enero de 2017.

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

Con el fin de fortalecer los procesos de identificación, control, monitoreo y mitigación de riesgos, apalancado en el uso de tecnología de la información, metodologías, herramientas y talento humano especializado, el Banco Nacional de Crédito, durante el segundo semestre de 2016, a través del Comité de Riesgo y en sus seis (6) sesiones, se trataron temas de interés en la cuantificación de los riesgos de la Institución, entre los que se destacan:

- Actualización de los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos de Riesgo de Crédito, Mercado, Liquidez, Tasas de Interés y Riesgo Operacional, así como el manual de Sistemas de Organización y Administración, adaptándolos a las mejores prácticas internacionales en la medición del riesgo
- Determinación de los requerimientos de capital por tipo de riesgo, evaluación de las carteras de crédito por productos, plazos, clasificación de riesgo, niveles de provisión, pérdida esperada, entre otros, con el fin de conocer el monto de las estimaciones y de las pérdidas efectivamente realizadas
- Revisión de las metodologías de Valor en Riesgo de Mercado, probabilidad de incumplimiento, curvas de rendimiento, estimación de salidas de fondos de las captaciones sin vencimientos contractual, a fin de incrementar la fiabilidad de las cuantificaciones realizadas por el BNC
- Para la cuantificación de los diversos riesgos asumidos por el Banco, en sus diferentes operaciones, se aprobaron las metodologías de medición del riesgo reputacional por la cuenta corporativa de twitter (@bnc_corporativo), probabilidad de incumplimiento por calificaciones de riesgo, estimación de tasas de descuentos mediante curvas Diebold y Li, nuevas métricas de Backtesting del Valor en Riesgo, y la incorporación de indicadores prospectivos que permiten la medición anticipada de un posible deterioro de la cartera de crédito
- Se conocieron y evaluaron los resultados obtenidos en la cuantificación de las exposiciones de riesgo de mercado, crédito, liquidez, operacional, legal y reputacional; así como los impactos en épocas de tensión (stress testing) de las principales métricas de riesgo
- Resultados de los modelos de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC)

Riesgo de Crédito

El BNC continúa en el proceso de optimización de la herramienta Rating, con el fin de ajustarse a las nuevas características del mercado en materia crediticia y a las políticas de la Institución; ello sin duda, contribuirá a mantener los niveles actuales de morosidad al mínimo, ubicándonos como es costumbre, entre los mejores del sistema financiero nacional.

La revisión a las metodologías de Probabilidad de Incumplimiento y la incorporación de nuevas métricas de medición del fenómeno de default, permite en la actualidad disponer de la cuantificación del incumplimiento por cada uno de los clientes del BNC, facilitando a futuro la determinación del capital económico de riesgo de crédito por métodos avanzados.

Durante el semestre, el Banco mejoró los mecanismos para controlar el monto de las pérdidas potenciales mediante la administración de los riesgos; en esta línea, se concluyó el desarrollo del Plan

de Contingencia de Riesgo de Crédito, incorporando indicadores prospectivos que anticipan el deterioro de la cartera, planes de acción de acuerdo a sus niveles de criticidad, planes de comunicaciones y responsables de las actividades.

En lo que respecta a las pruebas de tensión (stress test) a la cartera de créditos, ante el escenario hipotético de un incremento en la probabilidad de incumplimiento, y un deterioro en el proceso de recuperación que aumenta la severidad de la pérdida, los resultados muestran un grado de resistencia apreciable del patrimonio actual de BNC, que supera con holgura el requerimiento de capital del escenario de tensión.

Como política interna, se encuentra el seguimiento continuo en las clasificaciones de riesgo, estructura y composición de la cartera, impacto de las variables macro y sectoriales, características de las carteras dirigidas, riesgos sectoriales, índice de morosidad, calidad de las garantías y cobertura, así como la concentración por sectores, tipos de crédito y montos.

Riesgo de Mercado

Se emprendieron esfuerzos para incrementar la calidad en materia de identificación, mitigación y control de riesgos a través del fortalecimiento de las metodologías implementadas para la cuantificación del riesgo de precios, realizando revisiones a la Metodologías de Valor en Riesgo de la cartera de inversiones, tanto de sus modelos paramétricos (delta normal) y no paramétricos (simulación de Monte Carlo), y la incorporación de indicadores de Backtesting que no se basan sólo en el número de excepciones para determinar la adecuada medición de cada modelo, sino en la precisión de las estimaciones y pruebas de aleatoriedad que permiten medir la fiabilidad de las mismas.

Las pruebas de estrés realizadas a la cartera de inversiones ante diversos escenarios de volatilidad en el Valor en Riesgo, continúan determinando que el patrimonio de la Institución es suficiente para enfrentar una situación de tensión en los precios de los títulos del portafolio.

Asimismo y en cuanto al riesgo de tasas de interés, se manejan escenarios de análisis de sensibilidad, considerando la evaluación de fluctuaciones de tipos de interés sobre las utilidades actuales y el valor económico de los activos y pasivos, elemento importante para una adecuada toma de decisiones en materia de fijación de precios.

Riesgo de Liquidez

Durante el semestre se trabajó en la adecuación de Banco a la Resolución 136.15 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos" mediante el fortalecimiento de las metodologías implementadas para la cuantificación del riesgo de liquidez, determinando inicialmente las posibles salidas de fondos sin vencimiento contractual, mediante técnicas estadísticas para la incorporación en los Gap Contractual, Esperado y Estresado.

Asimismo, la incorporación de los indicadores Razón de Liquidez Estructural (RALE) y Razón de Liquidez Estructural Ajustada

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

(RALEA), a la métrica de concentración de los veinte (20) principales proveedores de fondos, permite disponer de todas las metodologías plasmadas en la citada resolución.

El monitoreo diario de los límites de liquidez, complementando la gestión del Comité de Activos y Pasivos a través de estrategias encaminadas a valorar y gestionar los riesgos, han contribuido a una adecuada gestión de los principales componentes del balance.

Riesgo Operacional

El análisis cualitativo, ha facilitado la medición de los riesgos inherentes a los procesos críticos de la Tesorería, la determinación inicial de la efectividad de los controles y disponer del riesgo residual del citado proceso, permitiendo gestionar los riesgos operacionales que le son propios, contribuyendo a prevenir futuras pérdidas derivadas de posibles eventos operativos.

En todos los niveles, el Banco ha promovido una cultura de gestión de riesgos, estableciendo mecanismos de enlace entre las áreas operativas y de negocios; se continuaron las jornadas de capacitación de todo el personal nuevo ingreso y el reforzamiento de los conocimientos de riesgos a través del uso de la plataforma “e-learning” de los módulos de “Introducción a la Administración Integral de Riesgo” y “Medición de Riesgo Operacional”.

Adicionalmente, se están realizando gestiones que permitan el reporte oportuno de eventos de pérdidas y la cuantificación del Riesgo Operacional, para poblar las bases de datos a partir de un proceso homogéneo y estructurado; además se ha realizado la revisión de los registros para determinar una adecuada asignación o clasificación en función de las categorías indicadas en los acuerdos de Basilea.

En relación a la Continuidad de Negocios, se prosiguió con el proceso de adecuación al formato BNC y actualización de los documentos que se generaron durante el Proyecto de Continuidad de Negocios BNC 2015 – 2016; adicionalmente, se actualizó el Plan de Contingencia de Periodo Crítico BNC, definiendo los integrantes del Equipo Gerencial de Crisis (EGC), áreas sensibles, mecanismos de comunicación y acciones a seguir de acuerdo al nivel de criticidad de posibles eventos de estrés.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

Durante el año 2016, las áreas de Tecnología desarrollaron sus actividades en cuatro vertientes orientadas al cumplimiento del Plan de Negocios, y Plan Estratégico de Tecnología, así como al cumplimiento de las exigencias de los entes regulatorios.

1. Desarrollo tecnológicos orientados al cumplimiento del Plan de Negocios
2. Plan Estratégico de TI
3. Atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones emanadas de los Entes Regulatorios
4. Mejoras en los procesos

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

1. Desarrollos tecnológicos orientados al cumplimiento del Plan de Negocios

El Banco dedica significativos esfuerzos a los desarrollos y aplicaciones dirigidos a proponer y suministrar opciones diferentes e innovadoras para atender a su clientela, tal es el caso del Pre-Registro de Clientes BNC el cual disminuye los tiempos de atención para la apertura de instrumentos en la red de agencias; diseño y desarrollo de la Cuenta de Ahorro Naranja BNC con Tarjeta de Débito para menores de edad; implementación de Tarjeta de Débito para personas jurídicas; instalación de dispositivos Pin Pad en la red de agencias a través de los cuales la clientela puede obtener efectivo con tan solo presentar su Tarjeta de Débito; desarrollo de sistema para proveedor de servicios de salud, que permite a sus asociados pagar la afiliación, realizar la adquisición de los vales de atención en las agencias del Banco, y hacer trámites en los quioscos de autogestión ubicados en sus sedes principales. Adicionalmente, se continuó con el proceso de desarrollos dirigidos a cadenas de comercialización de productos de consumo masivo y se amplió la capacidad de atención a la clientela que utiliza el servicio de digitalización de cheques.

2. Mejora de los procesos operacionales

Para alcanzar los objetivos estratégicos del Banco, el área de Tecnología ha centrado sus esfuerzos en la automatización de procesos, así como la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. Dentro de este aspecto, la gestión se ha enfocado en el desarrollo de aplicaciones que le permitan a la Institución mayor autonomía respecto de proveedores que soportaban procesos de misión crítica; tal es el caso de la sustitución de la empresa Suiche 7B, quien mantenía la administración de la red de Cajeros Automáticos, proyecto que fue culminado exitosamente durante el año.

El proyecto de sustitución de las funciones de procesamiento de tarjetas a través de un proveedor, se ha ejecutado en algunas fases que permiten al Banco el manejo y la administración de la red de Puntos de Venta; se concluyó la migración de uno de los productos de Tarjetas de Crédito, y se espera que para mediados del año el proyecto de procesamiento propio se encuentre culminado, lo cual le permitirá a la organización el manejo de todo el proceso asociado a Tarjetas de Crédito y Puntos de Venta, aportando ahorros significativos y flexibilidad en el desarrollo de nuevos productos y/o servicios.

En este contexto, y como parte de la estrategia TI, se encuentran en desarrollo nuevos productos y servicios orientados a ofrecer calidad de servicio a los clientes:

- APP BNC Móvil para dispositivos inteligentes, poniendo a disposición de los clientes el acceso por esta vía a los servicios del BNC
- Portal de Pagos que permitirá a clientes y usuarios, realizar el pago de los servicios y/o productos afiliados al mismo

Dentro del Plan de TI, se encuentra el fortalecimiento de la plataforma tecnológica que apuntala la operatividad del Banco. En tal sentido, se reforzó el hardware que soporta las actividades de misión crítica; se realizó la instalación y adecuación de un equipo iSeries Power 8 (equipo central de procesamiento) para sostener el crecimiento natural y transaccional; a nivel de la plataforma cliente-servidor se sustituyeron los equipos Blade y SAN por nuevos equipos de tecnología de punta con los cuales se obtiene mayor rendimiento y almacenamiento, así como expansión a mediano plazo; se encuentra en proceso de implementación la nueva solución de IVR que permitirá al BNC ofrecer, a través de dicho canal (telefonía), nuevos servicios y productos a sus clientes y usuarios.

Se adquirieron nuevos equipos para el soporte del servicio de banca por internet. Dada la ubicación del Contact Center y su importancia para la atención de la clientela, se instaló un sistema de telecomunicaciones privado (enlace óptico), con lo cual se garantiza la independencia de los proveedores de telecomunicaciones comunes.

Bajo esta perspectiva de fortalecimiento del hardware que soporta la operatividad de la Institución, se realizó la ampliación de los NAC (Network Access Control) que administran la red de POS Dial Up, a los cuales se les agregó mayor capacidad de procesamiento y líneas telefónicas, permitiendo un significativo incremento en la disponibilidad de recepción de llamadas de los dispositivos POS, mejorando los tiempos de respuesta de los mismos.

La seguridad de la información se incrementó con la adquisición de tres (3) equipos Firewall que permitirán asegurar el ambiente computacional en el que opera la Institución. Así mismo, se adquirió la herramienta Power Tech; dicha solución está orientada a fortalecer el esquema de seguridad del computador principal de procesamiento.

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

La respuesta oportuna, efectiva y completa a los requerimientos de las autoridades competentes (principalmente SUDEBAN y BCV), una vez más, fue la actividad que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de las solicitudes formuladas, los temas que más destacaron correspondieron a la visita de inspección especial para el Área de Tecnología realizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), cuyo informe arrojó una serie de observaciones que están atendándose dentro de los plazos establecidos.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

Por otra parte, se recibió un conjunto de requerimientos adicionales de SUDEBAN dirigidos al mejoramiento de su Sistema de Información Financiera "SIF", donde se modificaron e incluyeron nuevos archivos de información tales como Átomo 13 (Sistema de Reclamos); y Átomo 38 (Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras – IGTF). La implementación del IGTF también fue uno de los desarrollos que requirió de gran tiempo y esfuerzo.

Ya terminando el ejercicio, se realizaron oportunamente algunos desarrollos indispensables para cumplir la decisión adoptada por el Ejecutivo Nacional sobre la desmonetización del billete de Bs. 100, así como la presentación de reportes de la situación operacional y transaccional del BNC que debían ser enviados a SUDEBAN con una periodicidad de una (1) hora.

Reuniones del Comité de Tecnología: dando cumplimiento a las normas aplicables a las instituciones bancarias, el Comité de Tecnología, se reúne con periodicidad mensual, con participación de personal interno del Banco y miembros de la Junta Directiva, oportunidades en las que se exponen en detalle los avances de los proyectos en proceso, así como los ya implementados, e inclusive las solicitudes recibidas de las distintas áreas del Banco y el grado de prioridad en su atención. A su vez, a través del Comité se aprobaron los Manuales, Circulares y Directrices que fueron publicados durante el año, y se hicieron del conocimiento de la Junta Directiva, quien no manifestó objeciones a su publicación.

4. Mejoras en los procesos

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

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

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

Se realizaron mejoras significativas en los procesos de cierre de los sistemas, que han permitido disminuir los tiempos en un 60%; ello permite tener los reportes y cifras oportunamente, ayudando a la gestión de las áreas correspondientes.

La Vicepresidencia de Tecnología y Sistemas está consciente de su misión prioritaria fundamental, que es la de mantener una actitud proactiva y atención constante dirigida a garantizar la continuidad de las operaciones del Banco, con seguridad, confidencialidad y eficiencia, apoyando la gestión de negocios y la satisfacción de los requerimientos de las autoridades.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

La gestión de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPC LC/FT) estuvo dirigida al cumplimiento de la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), la Ley Orgánica de Drogas, Ley de Ilícitos Cambiarios, las normas y medidas de administración de los riesgos de LC/FT indicadas en la Resolución 119.10 y demás normas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), inclusive las contenidas en las Circulares referentes al Sistema Marginal de Divisas (SIMADI) y Convenios Cambiarios suscritos por el Banco Central de Venezuela (BCV). Todo lo anterior, en concordancia con las mejores prácticas, estándares y regulaciones internacionales.

Sistema Integral de Administración de Riesgos

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

Junta Directiva

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

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

Plan Operativo Anual 2016

Plan Operativo Anual (POA 2016) es un plan estratégico, aprobado por la Junta Directiva. El mismo tiene como objetivo principal prevenir y mitigar los riesgos de LC/FT mediante la planificación

de actividades de cumplimiento normativo, mejores prácticas y estándares internacionales. El POA 2016, contempla seis programas: I.- Programa Anual de Adiestramiento; II.- Cumplimiento Normativo; III.- Debida Diligencia; IV.- Estrategia Comunicacional; y V.- Sistema Integral de Administración de Riesgos LC/FT; y VI.- Regulaciones Internacionales. En ese orden, a continuación se informa:

Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, se cumplieron satisfactoriamente durante el semestre. En este sentido, 3.070 empleados asistieron a Jornadas de Actualización, Talleres dirigidos al personal que tiene contacto directo con el público, para reforzar aspectos de las Políticas "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Empleado", Conferencia para la Junta Directiva, Eventos Nacionales, Conferencias Internacionales y Talleres de Inducción para el personal nuevo ingreso. Dichas actividades estuvieron enmarcadas dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes.

Cumplimiento de las Normas

Este programa contempla actividades orientadas al cumplimiento de las normas establecidas en la Resolución 119.10 de SUDEBAN:

1. Se enviaron los Reportes de Actividad Sospechosa a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), por decisión del Comité de PC LC/FT
2. Transmisiones periódicas a la SUDEBAN, de los reportes de Instrume, Divisa, Trabaja y Mayores, conforme lo establece la normativa prudencial
3. Se respondieron 680 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF de SUDEBAN y otros organismos competentes de investigación penal
4. Se atendieron los requerimientos de los Auditores Internos y Externos
5. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 16 cuestionarios AML/CFT y dos (2) certificaciones para bancos corresponsales en materia de Prevención LC/FT. Así mismo, una (1) consulta del Banco do Brasil sobre la operatividad de 20 clientes
6. En observancia de las normas vigentes en Curazao, fueron revisadas 1.704 transferencias: 507 recibidas y 1.197 enviadas; así como 45 expedientes de cuentas nuevas, 11 cuentas de custodia de bonos y cuatro (4) actualizaciones de firmas. Asimismo, en el semestre, la Sucursal realizó la transmisión de 27 operaciones a la Financial Intelligence Unit (FIU) de Curazao. Dichas operaciones se transmiten al FIU porque exceden del equivalente en dólares al millón de Florines
7. La Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en la Oficina Nacional Antidrogas (ONA) y SUDEBAN, así como a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela

Actualización de Datos de los Trabajadores: En la Vicepresidencia de Recursos Humanos continuó con la campaña de actualización de datos de los trabajadores del Banco, como complemento al cumplimiento de la Política Conozca su Empleado, donde 851 datos de trabajadores

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

fueron actualizados en la Base Única de Empleados (BUE) y 210 a través de la Intranet.

Actualización de Datos de los Clientes: Mediante el Sistema de Gestión Corporativa, fueron actualizados 151.967 campos de la Base Única de Clientes del sistema ATPW.

Regulaciones Internacionales

Se destaca la realización y culminación exitosa del segundo reporte de los clientes con nacionalidad estadounidense de la Sucursal Curazao ante el Organismo Regulador. Adicionalmente, se realizó la primera auditoría en materia de Regulaciones Internacionales, con la finalidad de evaluar la efectividad del ambiente de control del programa de cumplimiento de la Ley FATCA, así como el nivel de madurez que tiene el BNC para asumir las responsabilidades que ha establecido el Internal Revenue Service (IRS).

Se identificaron 22 clientes con características de estar posiblemente sujetos a regulaciones internacionales; sin embargo, se observó que si bien 10 presentan indicios FATCA, no son reportables al IRS por no presentar saldos equivalentes en moneda nacional por montos iguales o superiores a US\$50.000 para personas naturales y US\$250.000 en el caso de personas jurídicas.

Estrategias Comunicacionales

Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes de la Institución en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT, se publicaron mensualmente, en la Intranet del Banco, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los Principios y Valores contenidos en el Código de Ética del BNC y Boletines Informativos. A través de las Pantallas Informativas de la sede San Bernardino, se publicaron temas relacionados con la Resolución 119.10, y la LOCDO/FT. Así mismo, en las carteleras dispuestas en la red de agencias, se colocó información dirigida a los clientes relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas y los principios de la Política "Conozca a su Cliente". De igual manera, se envió información relacionada con la materia a los integrantes de la UPC LC/FT y en coordinación con la Cicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas se realizó semanalmente la publicación de "tweets" sobre Prevención y Control de LC/FT.

Administración Integral de Riesgo LC/FT

El Comité de Prevención y Control de LC/FT, se reunió mensualmente, conforme al cronograma aprobado por la Junta Directiva, para conocer acerca de la gestión de la UPC LC/FT, los casos de operaciones inusuales y el funcionamiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos LC/FT (SIAR LC/FT). Se levantaron y suscribieron las respectivas actas que constan en los archivos de la Unidad.

La Oficial de Cumplimiento presentó los casos de operaciones inusuales, y por decisión del comité, se reportaron 61 casos

a la UNIF. Asimismo, se notificaron a la UNIF 81 clientes mencionados en Noticias Criminales y/o solicitados por Organismos de Investigación Penal.

Monitoreo Transaccional

Los casos analizados fueron documentados en el Sistema Automatizado de Monitoreo OCCAM, con el apoyo de los Responsables de Cumplimiento, aplicando la Debida Diligencia y la Política Conozca su Cliente; adicionalmente, se comparó la base de datos de los clientes contra las listas internacionales obligatorias de acuerdo con la normativa.

A través de la Gerencia de Monitoreo y Análisis, se gestionaron las alertas generadas tanto por el Sistema Automatizado de Monitoreo OCCAM, como por las otras herramientas electrónicas existentes en el Banco ATPW y la herramienta de consulta de cheques, donde se monitorearon las variaciones de los saldos diarios de las agencias y los cheques de alto valor, respectivamente. Adicionalmente, se actualizaron 92 listas internacionales de chequeo en el Sistema OCCAM, para el control de los clientes vinculados al Banco.

Sistema Safe Watch

Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema Safe Watch, para verificar que todas las operaciones del Banco que se realizan a través del Sistema SWIFT sean previamente comparadas contra listas oficiales internacionales de personas, entidades y jurisdicciones que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con delitos financieros, fiscales, legitimación de capitales, tráfico de personas, drogas, armas, actividades de terrorismo y crimen organizado transnacional. Durante el semestre, se calificaron 1.558 alertas como falsos positivos, 1.384 de transferencias en Venezuela y 174 desde o hacia la Sucursal Curazao.

FIDEICOMISO

Activos de los Fideicomisos

Al 31 de diciembre de 2016, los activos de fideicomiso se ubicaron en Bs.8.152.252.855, lo que representa un incremento del 62,37%, con respecto al cierre del 30 de junio de 2016.

Según el tipo de clientes, los mismos están compuestos en un 50,33% por Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; 49,56% Personas Jurídicas y 0,11% Personas Naturales.

Con respecto a los tipos de fideicomiso, 92,55% son de Garantía de Prestaciones Sociales; 4,33% de Administración y 3,11% de Inversión.

Tipo	Activo de los Fideicomisos Al 31 de diciembre de 2016 (Miles de Bs.)			Total	%
	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mpcal. y Dtto. Cap		
Inversión	5.594.904	195.541.377	52.498.376	253.634.657	3.11%
Administración	0	38.178.620	315.178.103	353.356.723	4.33%
Prestaciones Sociales	3.555.166	3.806.592.822	3.735.113.487	7.545.261.475	92.55%
Total	9.150.070	4.040.312.819	4.102.789.966	8.152.252.855	100%
%	0,11%	49,56%	50,33%		100%

Patrimonio

Para el cierre del semestre, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs.7.819.469.400, lo que representa un incremento del 61,83%, con respecto al cierre del primer semestre de 2016.

Se encuentra discriminado en un 50,19% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; 49,70% Personas Jurídicas y un 0,11% por Personas Naturales.

Con respecto a los tipos de fideicomiso, los mismos están representados en 93,32% son de Garantía de Prestaciones Sociales; 3,64% de Administración y 3,04% de Inversión.

Al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio de los fideicomisos representó el 31,94% del patrimonio del BNC, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución 083.12, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Tipos de Fideicomisos	Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 31 de diciembre de 2016 (Miles de Bs.)					Total
	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Admón. Púb., Estatal, Mpcal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org con Reg. Esp.	
Inversión	5.497.509	188.700.354	0	43.207.301	0	237.405.164
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	0	35.864.538	0	249.013.234	0	284.877.772
Prestaciones Sociales	3.363.180	3.661.569.879	0	3.632.253.405	0	7.297.186.464
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total	8.860.689	3.886.134.771	0	3.924.473.940	0	7.819.469.400

Ingresos

En el segundo semestre de 2016, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron un total de Bs.36.696.575, 48,97% con respecto al semestre anterior.

Del total de ingresos, el 94,18% corresponden a la comisión por administración y el 5,82% a comisión por los desembolsos efectuados, conforme a los términos de los contratos de fideicomiso, acorde a modelos autorizados por SUDEBAN.

Los ingresos estuvieron discriminados en 85,24% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 11,38% de Administración y 3,39% de Inversión.

Tipo	Ingresos de los Fideicomisos Al 31 de diciembre de 2016 (Miles de Bs.)		Total	%
	Comisión por Administración	Comisión Flat		
Inversión	1.241.365	912	1.242.277	3,39%
Administración	2.040.176	2.134.855	4.175.031	11,38%
Prestaciones Sociales	31.279.267	0	31.279.267	85,24%
Total General	34.560.808	2.135.767	36.696.575	100%
%	94,18%	5,82%		100%

Promoción y captación de nuevos clientes

En el semestre se suscribieron 58 contratos de fideicomiso, por Bs.62.838.237, de los cuales, 56 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs.61.542.149; y dos (02) Fideicomisos de Inversión por Bs.1.296.088

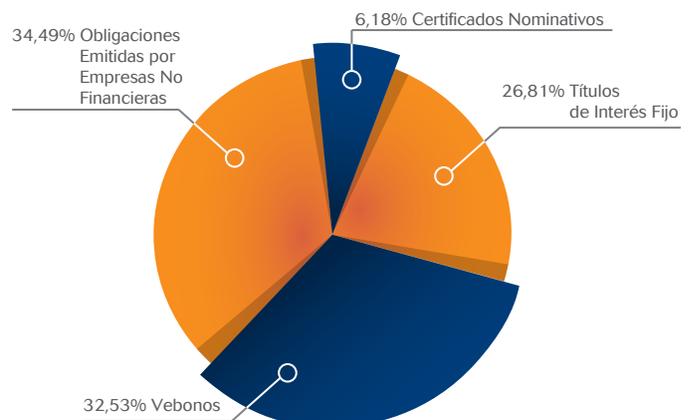
Por otra parte, se recibieron cuatro (04) sustituciones fiduciarias por Bs.187.162.644, todas de fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales, se finiquitaron 11 contratos por Bs.7.065.844 de ellos 10 corresponden a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs.5.052.531 y un Fideicomiso de Inversión por Bs.2.013.313

Evolución de la Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Julio – Diciembre 2016

Tipo de Portafolio	Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Al 31 de diciembre de 2016					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos	10,75%	10,63%	10,28%	9,89%	9,91%	9,80%
Fideicomiso Administración e Inversión - Fondos Privados	12,94%	13,22%	13,46%	13,29%	12,75%	10,64%
Fideicomiso Administración e Inversión - IGTf	9,97%	10,22%	10,15%	9,88%	10,26%	10,34%
Fideicomiso de Prestaciones Sociales e Inversión de C/A	13,84%	13,85%	12,91%	12,35%	12,59%	17,54%

Al 31 de diciembre de 2016, la Cartera de Inversiones de Fideicomiso está representada en Obligaciones Emitidas por Empresas No Financieras en el país, Vebonos, Títulos de Interés Fijo y Certificados Nominativos.

Composición de la Cartera de Inversiones Al 31 de diciembre de 2016



GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

I. Canales de Distribución

Agencias y taquillas. El Banco continuó con su plan de expansión con la inauguración de la Agencia San Carlos y una taquilla, cerrando el ejercicio con 172 agencias y taquillas que cubren el territorio nacional, y una sucursal en Curazao.

La transaccionalidad registrada en el semestre llegó a 8.391.150, donde las operaciones más representativas en taquilla fueron depósitos en cuentas corrientes (27%) y pago de cheques (26%).

En el semestre, se abrieron 130.217 cuentas, de las cuales:

- El 50% son Cuentas de Ahorro Naranja BNC - 65.083
- El 40% Cuentas Corriente BNC - 52.708

Cajeros Automáticos. La red de Cajeros Automáticos (ATMs) cerró con 462 equipos (460 al cierre del semestre anterior), con instalaciones asociadas a las aperturas de agencias, negociaciones con empresas y ubicaciones estratégicas de negocio. El nivel de efectividad de los Cajeros Automáticos se mantuvo por encima del 90%, que demuestra la excelencia en el servicio.

Contact Center. En el semestre se recibieron 692.570 llamadas. Entre las labores realizadas se destacan:

- Levantamiento de procesos del Call Center para practicar una re-ingeniería que brinde un mejor servicio a los clientes
- Adquisición de un nuevo IVR para mejorar el servicio

Atención al cliente. Durante el segundo semestre de 2016, se recibieron 12.534 quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con los canales electrónicos y medios de pago, lo que representó una cifra similar a las procesadas en el primer semestre del año.

La Unidad de Atención al Cliente, impartió charlas informativas donde enfatizó la normativa contenida en la Resolución 063.15 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), particularmente en el trato a los clientes, personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas. Igualmente se trabajaron aspectos técnicos de la resolución con la finalidad de que el empleado conozca los diferentes procesos en materia de quejas y reclamos.

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

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

Unidad de Atención al Cliente

Durante el semestre, el Banco recibió un total de 12.534 reclamos, representando un ligero incremento en relación al semestre anterior, con los siguientes resultados:

Reclamos	Resueltos Procedentes	Resueltos No Procedentes	En Proceso (al 31-12-2016)
12.480	10.894	713	873

Al finalizar el semestre, se puede mostrar la gestión definitiva con los reclamos recibidos, así como también los que estaban en proceso para esa fecha y que a la actualidad ya fueron resueltos. En cuanto a la gestión se destaca:

- El porcentaje de reclamos atendidos dentro del lapso perentorio establecido en la Resolución 063.15 de SUDEBAN, fue de 99.98%
- Ajustes a la transmisión a SUDEBAN de los reclamos y su resolución
- Colocación de carteles en las agencias donde se especifican los números telefónicos de la Unidad, del Defensor BNC y de SUDEBAN, para atender quejas, sugerencias o reclamos, que permiten resolver de manera inmediata con las áreas encargadas

Además, los clientes, usuarias y usuarios, tienen a su disposición el buzón de serviciente@bnc.com.ve, donde se recibieron y canalizaron 1.094 quejas y reclamos, y se brindó el apoyo requerido en la resolución de las solicitudes formuladas.

Impacto de la Medida de Desmonetización de Billeto de Bs.100

La administración del Banco ha determinado la importancia de revelar en la Memoria del segundo semestre de 2016, una situación surgida en los últimos días del ejercicio, que impactó la gestión del Banco y sus resultados.

En efecto, el 12 de diciembre de 2016, el Banco Central de Venezuela informó su decisión de revocar el curso legal de los billetes de la denominación de Bs.100, en concordancia con el Decreto N° 29 dictado por el Presidente de la República en el marco del Estado de Excepción y Emergencia Económica, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.275 Extraordinaria del 11 de diciembre de 2016.

Sin información previa para la banca, ni para el público en general, el plazo establecido para llevar a cabo el proceso de recepción de depósitos en las instituciones bancarias privadas, se fijó en tres días hábiles bancarios; con posterioridad al 15 de diciembre de 2016, el público sólo podría realizar el canje del billete de Bs.100 directamente ante el Banco Central de Venezuela.

Con fundamento en la decisión adoptada por el Ejecutivo Nacional, el Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal (BNC), dispuso todo lo necesario desde el punto de vista logístico, operativo, de seguridad, humano y financiero, para garantizar la atención de todos los clientes que se presentaron en la red de agencias del Banco para efectuar sus depósitos.

Al término del plazo de los tres días hábiles mencionados, el BNC había recibido un total de 211.818.644 piezas de billetes de Bs.100, equivalentes a Bs.21.181.864.400, efectivo que se envió desde la red de agencias a los centros de acopio pertenecientes a las empresas de transporte, a excepción de dos bóvedas propias del Banco ubicadas en Caracas y Valencia. El movimiento del efectivo requirió múltiples traslados en el transcurso de cada día motivado a que los altos volúmenes de piezas superaban con rapidez la capacidad de almacenamiento de las agencias y los límites de encaje diario que están asociados a las pólizas

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

de seguros. En este punto, tanto las movilizaciones del efectivo como su acopio en los centros de procesamiento de valores de las empresas de transporte, tiene un alto costo ya que el mismo se calcula en función del importe en bolívares que fue sujeto a traslado o acopio.

Finalizada la recepción de los billetes de Bs.100 por parte de la banca pública y privada, el Ejecutivo Nacional decidió prorrogar la vigencia del curso legal del mismo, hasta el lunes 2 de enero de 2017. Esta medida obligó a enviar nuevamente a la red de agencias y con carácter de urgencia, los billetes de Bs.100 que ya habían sido retirados y recibidos en los centros de acopio, esto con la finalidad de poder atender las solicitudes de retiros en taquilla y el abastecimiento de los Cajeros Automáticos (ATMs). Posteriormente, se extendió el plazo de validez de los referidos billetes en dos oportunidades, la primera hasta el 20 de febrero y luego hasta el 20 de marzo de 2017.

Como resultado global del proceso de desmonetización del billete de Bs.100, en el mes de diciembre de 2016, el BNC registró una masa monetaria movilizada de Bs.34.275.897.094,08, lo que incrementó de manera significativa e inusual los costos por concepto de transporte de valores, registrando una variación con respecto al mes anterior de un 85,54%, equivalente a Bs.267.581.130,60.

**Total Gastos por Transporte de Valores
Noviembre 2016 Vs. Diciembre 2016**



Esto constituye sólo una parte de los gastos incurridos por el Banco asociados a atender la contingencia. Desde el punto de vista operativo, y sin hacer referencia a las molestias e inquietudes causadas a la clientela afectada por la medida, este proceso de desmonetización colapsó la capacidad de conteo de los centros de procesamiento de valores de las empresas de transporte, reduciendo los niveles de atención y capacidad de respuesta a las solicitudes de efectivo que normalmente realizan las instituciones bancarias.

Sin embargo, las estrategias abordadas en el BNC, aunadas al compromiso, eficiencia, profesionalismo y disposición demostrados por los equipos de trabajo del Banco, garantizaron en todo momento la atención de las solicitudes de retiros de efectivo a través de la taquillas de todas sus agencias a nivel nacional, así como el cumplimiento de las normas aplicables, en este escenario imprevisto que impactó la operatividad del Banco y de todo el sector bancario nacional.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

Tarjetas de Crédito

En el periodo fueron otorgadas 7.200 Tarjetas de Crédito a nuevos clientes, alcanzando 176.485 tarjetahabientes.

La facturación acumulada a través de las Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs.19,841 millones representando un incremento de 129%, en relación al semestre anterior, habiéndose generado durante el mismo periodo económico, un incremento de 52,7% en transacciones. La cartera asociada al producto Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs.13.891,03 millones, registrando un crecimiento del 140,8% respecto a junio de 2016, con una morosidad de 0,50%.

En cuanto a los servicios asociados al concepto Tarjeta de Crédito, el avance de efectivo fue utilizado por más de 70.000 clientes, generando ingresos por Bs.61,8 millones.

En lo referente a la plataforma de Puntos de Venta (POS), se alcanzó la cantidad de 16.607 POS instalados en 13.466 comercios afiliados; se generó una facturación de Bs.432,62 millones, un incremento de 276,87% respecto al semestre anterior (Bs.156,2 millones) y se procesaron 55,5 millones de transacciones (vs. 34,7).

Desde el punto de vista de procesos, se realizó la migración del producto Master Card al sistema tecnológico TREO MDP, y la migración del proceso transaccional Débito al sistema CATSW, que el permitirá mejoras significativas para los productos, TDC y POS del BNC.

Recursos Humanos

La gestión de Recursos Humanos se abocó a continuar desarrollando los lineamientos del plan estratégico, orientados a la visión y misión establecidas, enmarcados en el modelo de competencias y a los valores que rigen a la Institución y sus integrantes. La gestión administrativa garantizó a los trabajadores, la justa ejecución de los procesos con estricto apego al cumplimiento de los beneficios legales y contractuales vigentes.

La actividad de selección estuvo centrada en potenciar el crecimiento profesional, cubriendo los cargos vacantes, preferencialmente, con promoción interna. Dando cumplimiento a la política "Conozca a su Empleado", se incorporaron dentro del proceso de reclutamiento y selección, controles de información relevantes, que contribuyen a fortalecer los procesos internos de gestión. Así mismo, se incluyó un nuevo sitio corporativo BNC, en la red social LinkedIn. Con esta herramienta, el Banco se presenta como una marca atractiva a profesionales que se encuentran en el mercado laboral.

En materia de compensación salarial, se culminó el proceso de la carga del plan de objetivos 2016, actualizando los porcentajes de cumplimiento, que alcanzaron un 97% de la población.

En el marco de los decretos presidenciales en materia del salario mínimo, se ejecutaron dos ajustes en septiembre y noviembre y fue ajustado el beneficio de alimentación. En búsqueda de posicionar las bandas salariales BNC en un margen competitivo, se implementó en el mes de septiembre, una política salarial adicional, basada en la matriz de mérito interna.

Durante el semestre continuó el levantamiento de información de las descripciones de cargos, obteniendo el 98% de efectividad; también se realizaron mejoras a las políticas y procedimientos de Recursos Humanos.

En materia de formación se ejecutaron actividades tanto presenciales como *e-learning*. Durante este periodo, se ejecutaron más de 439 actividades que representaron 36.855 h/h orientadas a programas de formación regulatoria, de competencias específicas y desarrollo de competencias técnicas.

En cuanto a formación regulatoria presencial para personal de nuevo ingreso, participaron 268 personas, por 9.798 h/h. Se trataron los siguientes temas: atención y servicio al cliente, prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, seguridad y salud laboral, seguridad de datos y administración integral de riesgos. Se dieron cursos, charlas y cineforos para personal de la sede San Bernardino y la red comercial dirigida a la atención al cliente, personas con discapacidad y adultos mayores, actualización Resolución 063.15, programa de servicio y atención al cliente comunicación e influencia efectiva, para acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con la satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas.

También se realizó la jornada anual de actualización especializada en materia de riesgo y cumplimiento en PCLC/FT, para las áreas de Operaciones, Finanzas, Crédito, Banca Internacional, Auditoría Interna, UPCLC/FT, Banca Corporativa, Banca Comercial y Banca Personal.

En materia de seguridad y salud laboral, se realizó la "Actualización en Atención y Control de Emergencia", y actualización constante en materia de seguridad de la información, para reforzar la importancia del resguardo y protección de la información, la integridad de datos y la confidencialidad.

Continuando en materia de formación regulatoria se realizaron talleres en línea de: Brigadas de Emergencia, Desalojo y Evacuación, y Administración Integral de Riesgo.

En cuanto a formación de competencias específicas y desarrollo profesional, continuó la participación exitosa de seis líderes del Banco en el Programa Avanzado Gerencia en el IESA. En el Programa de Desarrollo Ejecutivo, participaron 18 ejecutivos de primera línea de las áreas de Consultoría Jurídica, Fideicomiso, Seguridad de Datos, Tecnología y Operaciones, Finanzas, Productos, Auditoría Interna, Crédito, Administración, Banca Corporativa, PCLC/FT, Recursos Humanos, Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, Banca Comercial y Banca Persona, así como los Vicepresidentes Regionales, siendo su objetivo principal comprender el impacto de las características personales en el liderazgo de equipos para un óptimo desempeño en el BNC, en función de asegurar las mejores condiciones de efectividad, vital para la planificación de la sucesión y del desarrollo, dentro de la Institución.

Durante el semestre se impartieron formaciones In Company para áreas específicas y desarrollo de competencias técnicas para participantes de la sede central y red de agencias del interior.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

En materia de bienestar social y utilización del tiempo libre, aprobado por el Instituto Nacional del Deporte, se coordinó la participación de equipos deportivos del Banco en torneos institucionales, se ofrecieron actividades recreativas diversas tales como la Coral BNC, que representó al Banco en actividades internas y externas, y los concursos de motivos navideños y “Ábrele la puerta a la Navidad”; y finalmente como parte del cumplimiento de solidaridad social con los más próximos, se regalaron juguetes a todos los niños del hospital J. M. De Los Ríos.

Para alcanzar el objetivo de reforzar la identidad y fomentar una cultura corporativa que permita consolidar al BNC como el Banco de referencia en Venezuela, se continuó con la formación “Valores BNC que nos unen” con 448 personas formadas, promoviendo una mayor integración en el ambiente laboral para orientarse al éxito del BNC. Paralelamente, fue reforzada esta actividad formativa con logo, temas y conceptualización relacionadas a cada uno de los Valores BNC descritos en el Código de Ética.

Para reconocer el compromiso, la constancia, la lealtad y la antigüedad dentro de la Institución se realizó la entrega de insignias por años de servicios homenajando a 484 empleados que cumplieron 15, 10 y 5 años.

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Atendiendo los objetivos estratégicos del Banco, orientados al crecimiento y rentabilidad del negocio, desde la Vicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas se promovió una gestión enfocada en el desarrollo y ejecución de planes comunicacionales, más esfuerzos publicitarios para la promoción de productos y servicios, entre los que destacan: Tarjeta de Débito Maestro para menores de edad, asociada a la Cuenta Ahorros Naranja; Pre-Registro de Clientes; Avance de Efectivo con Tarjetas de Crédito BNC; Fideicomiso de Prestaciones Sociales.

Dando cumplimiento a la Resolución 119.10, en su “Política Conozca a su Cliente”, se continuó promoviendo la Actualización de Datos de los clientes, de forma expedita, a través de BNCNET, para culminar el proceso en las agencias

En cuanto al BNC digital, en el semestre se amplió la presencia en el entorno 2.0, al formar parte de la mayor red profesional del mundo: LinkedIn, para la búsqueda de talentos que complementen el equipo del Banco. Continúa la gestión del Twitter corporativo (@bnc_corporativo), con la atención de consultas de clientes y usuarios, y ampliación del contenido con campañas institucionales: cultura y seguridad financiera, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, consejos ecológicos, y de ahorro. En YouTube (BNC Corporativo), se destacan 282.209 nuevas visualizaciones de los videos tutoriales, comerciales y micros de cultura financiera.

El BNC estuvo presente en importantes eventos, promovidos por gremios, cámaras, organismos públicos y privados, en el marco de las estrategias de reforzamiento de la imagen corporativa, y las relaciones con importantes sectores productivos del país.

Responsabilidad Social Empresarial / BNC construyendo un mejor país

Continuando con el esquema de compromiso social del BNC, representado en contribuciones y aportes a instituciones y proyectos de apoyo a sectores que requieren consideración especial, se han destinado recursos para patrocinar programas que, desde diferentes campos de acción, buscan sumar esfuerzos para construir un mejor país. Las prioridades determinadas por el Banco se orientan a respaldar y reforzar actividades en materia de salud, infancia, educación, cultura y religión.

Durante el semestre, el Banco favoreció a instituciones con mérito propio y reconocida trayectoria, entre aquellas tantas que, con dedicación y esfuerzo, prestan un servicio dirigido a abrir horizontes y oportunidades, reforzar valores fundamentales, dar capacitación para desempeñarse en sociedad, promover una mejor calidad de vida a sus beneficiarios o afiliados, y todo ello con el propósito de contribuir a alcanzar una mejor sociedad.

Las necesidades son infinitas y los recursos son limitados; por eso, resultado de un serio trabajo de selección, durante este ejercicio, algunas de las instituciones que resultaron favorecidas por los aportes del BNC fueron las siguientes:

Sordociegos de Venezuela (SOCIEVEN)

Fundada hace más de tres décadas, tiene como misión impulsar acciones en beneficio de las personas sordociegas del país y sus familias. Surge como respuesta a la detección de una necesidad de ayuda a la población con pérdida severa de audición y visión, que sufre graves problemas de comunicación; son pacientes que requieren recursos especiales para poder ajustarse y convertirse en ciudadanos útiles, capaces de hacer un aporte en su entorno. Durante el semestre, el BNC apoyó a esta causa, a través de dos contribuciones específicas, una para apoyar un evento de recaudación de fondos para la sociedad, y la otra para atender necesidades puntuales de uno de sus beneficiarios.

Fundación Jacinto Convit

Dentro de su interés en promover el desarrollo científico en Venezuela, el BNC contribuyó con la adquisición y puesta en funcionamiento de la Unidad de Diagnóstico Molecular de la Fundación, que busca mejorar el sistema de diagnóstico, control, prevención y tratamiento de enfermedades que afectan a gran parte de la población infantil venezolana, como lo son las enfermedades infecciosas endémicas y neoplásicas. La organización, fundada en junio de 2012, tiene como objetivo generar investigación científica, programas asistenciales de salud, proyectos educativos y comunitarios, de la mano de un equipo multidisciplinario, para contribuir con el bienestar de las poblaciones más vulnerables y con el desarrollo social de Venezuela.

Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil - Hospital Ortopédico Infantil

Como cada año, el BNC patrocinó gestiones vinculadas con el tradicional Súper Bingo de la Bondad, promovido por la Fundación, para la recaudación de fondos a fin de cubrir los gastos e inversiones vinculados a las actividades médico-asistenciales

INFORMES COMPLEMENTARIOS

del **Hospital Ortopédico Infantil**. El Ortopédico atiende a una población de 0 a 16 años, de limitados recursos económicos, con afecciones del sistema locomotor y neuro-muscular. Los servicios del Hospital, incluyendo cirugía, tratamientos y equipos, durante decenas de años, han permitido a muchos niños vencer sus dificultades y desenvolverse en sus comunidades, cumpliendo con su lema "ayúdame a ser útil".

Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA)

Con casi tres décadas de existencia, FUEDUCA brinda formación escolar a jóvenes de escasos recursos que se han visto obligados, por diversas circunstancias, a abandonar las aulas. Siendo la educación, una de las principales áreas de atención del BNC, el Banco contribuyó con el Programa Padrinos de la Fundación, gracias al cual 195 jóvenes actualmente cursan estudios en el Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo. El objetivo del Instituto es ofrecer herramientas, entrenamiento y capacitación que permita a los beneficiarios desarrollar condiciones que les faciliten superarse e insertarse dignamente en el mercado laboral.

Fundación Patronato Hospital de Niños "J.M. de los Ríos"

Esta institución, sin fines de lucro y de índole benéfico-social, tiene como objeto principal colaborar en todo aquello que pueda mejorar la atención médica integral que se ofrece a niños y adolescentes, provenientes de todas las regiones del país, que acuden al **Hospital de Niños "J.M. de los Ríos"**. Ante la limitación e insuficiencia de los recursos asignados por el Estado, para atender situaciones terminales y enfermedades graves, la Fundación ha acudido al sector privado para solicitar su ayuda destinada a programas específicos. El BNC otorgó un donativo para la ayuda directa a pacientes que requieren estudios especializados de laboratorio e imagen, tales como: resonancias magnéticas, tomografías, potenciales evocados, gammagramas, entre otros. También, con el apoyo del personal del Banco, se hizo una contribución en juguetes para niños hospitalizados con motivo de la Navidad.

Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (INVEDIN)

INVEDIN es una institución privada que desde hace muchos años se ha dedicado a proyectos de atención a la población infantil con necesidades especiales. Su objetivo fundamental es apoyarlos en el desarrollo de destrezas de acuerdo con sus capacidades, para que puedan llevar una vida útil y satisfactoria en su entorno familiar y la sociedad. Igualmente, INVEDIN da entrenamiento especializado a sus propios colaboradores, a las familias de los niños inscritos en sus programas y a terceros interesados en el estudio y en adquirir las destrezas requeridas para atender esta necesidad. Como es tradición, el Banco contribuyó con el Bazar Navideño que lleva a cabo la Fundación, con el objetivo de recaudar fondos para continuar con sus programas. Hoy en día, y gracias al aporte de Instituciones como el BNC, la organización cuenta con dos Centros de Diagnóstico y Tratamiento; un Centro de Educación Especial; un Centro de Investigación y Estudios de Posgrado (CIEPI) y un Programa de Inclusión Laboral para personas con diversidad funcional.

Finalmente, la red comercial del BNC a nivel nacional, también sirvió como plataforma de ventas, para apoyar diversas organizaciones sin fines de lucro, en la recaudación de fondos para procurar ayuda a niños, jóvenes y ancianos, tales como el Súper Bingo de la Bondad de la Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil - Hospital Ortopédico Infantil, y el Gran Bono de la Salud de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Resultados Consolidados. Segundo Semestre de 2016

Balance General

A continuación, se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del segundo semestre del año 2016, con los resultados obtenidos al cierre del primer semestre del mismo año.

Activo Total

Al finalizar el segundo semestre de 2016, el Activo Total se ubicó en Bs.460.493 millones, lo que representa un crecimiento de 108,9% respecto a junio de 2016. Este aumento fue originado principalmente por el incremento de la Cartera de Créditos Neta y de las Disponibilidades que, en conjunto, aportaron el 87,9% del crecimiento del Activo Total.

La Cartera de Créditos Neta registró una participación de 54,0% dentro de los activos, contabilizando un saldo de Bs.248.868 millones equivalente a un crecimiento del 113,7% respecto al semestre anterior. Por su parte, las Disponibilidades crecieron en 117,2% entre junio y diciembre de 2016, con un saldo total de Bs.145.771 millones, para representar el 31,7% de los activos de la Institución.

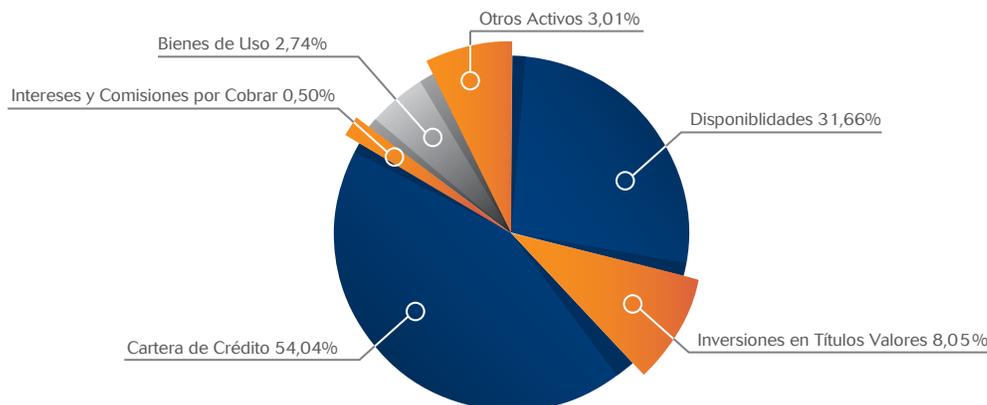
Por otro lado, la Cartera de Inversiones registró un crecimiento de 112,3% entre junio y diciembre de 2016 con un saldo total de Bs.37.077 millones, para representar el 8,1% de los activos del Banco.

Activo Consolidado y sus Componentes (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	Cuota	1er. Sem. 2016	Cuota
Disponibilidades	145.770.980	117,2%	31,7%	67.106.038	30,4%
Inversiones en Títulos Valores	37.076.572	112,3%	8,1%	17.464.348	7,9%
Cartera de Crédito	248.867.868	113,7%	54%	116.433.590	52,8%
Intereses y Comisiones por Cobrar	2.310.064	75,1%	0,5%	1.319.081	0,6%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	0	0%	0%	0	0%
Bienes de Uso	12.597.208	35,9%	2,7%	9.268.609	4,2%
Otros Activos	13.869.937	57,7%	3%	8.794.101	4%
Total Activo	460.492.630	108,9%		220.385.766	

Los Bienes de Uso disminuyeron su participación a 2,7% (4,2% en junio) y su saldo al cierre de diciembre 2016 fue de Bs.12.597 millones, lo que representó un crecimiento de 35,9%, mientras que los Otros Activos registraron un crecimiento de 57,7%, su participación disminuyó a 3,0% (4,0% en junio) y alcanzaron Bs.13.870 millones.

Composición del Activo Consolidado Diciembre 2016



COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	Cuota	1er. Sem. 2016	Cuota
Créditos Vigentes	254.083.303	113,3%	99,9%	119.114.854	99,9%
Créditos Reestructurados	38.397	-20,7%	0%	48.406	0%
Créditos Vencidos	185.474	158%	0,1%	71.877	0%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Crédito Bruta	254.307.174	113,3%		119.235.138	
Provisión para Cartera de Crédito	(5.439.306)	94,2%	-2,1%	(2.801.548)	-2,3%
Cartera de Crédito Neta	248.867.868	113,7%		116.433.590	

En cuanto a la composición de la cartera, el 99,9% de la Cartera de Créditos Bruta está constituida por Créditos Vigentes, que mostraron una expansión de 113,3% en el segundo semestre de 2016 y su saldo al cierre fue de Bs.254.083 millones.

Dada la expansión de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 94,2%, para finalizar con un saldo de Bs.5.439 millones. En este sentido, representa el 2,1% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor de 29 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

El Banco, en su objetivo de brindar financiamiento a los distintos sectores de la economía nacional, mantiene una composición de Cartera de Créditos al 31 de diciembre de 2016 que abarca los siguientes sectores y actividades: comercio, agrícola, construcción, microcrédito, manufactura, comunicación y transporte.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs.37.077 millones lo que significó un crecimiento de 112,3% con respecto al primer semestre, equivalentes a Bs.19.612 millones. De este crecimiento Bs.14.250 millones correspondieron a Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta.

Al finalizar el segundo semestre de 2016, la Cartera de Inversiones presentó en Inversiones en Otros Títulos Valores Bs.7.628 millones (20,6%), Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs.9.888 millones (26,7%), Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs.17.678 millones (47,7%), Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias Bs.1.769 millones (4,8%), e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs.115 millones (0,3%).

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

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	Cuota	1er. Sem. 2016	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	1.768.517	544,7%	4,8%	274.313	2%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	17.678.033	415,7%	47,7%	3.427.756	19,6%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	9.887.517	64,1%	26,7%	6.024.339	34,5%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	114.951	11,6%	0,3%	103.032	0,6%
Inversiones en Otros Títulos Valores	7.627.655	-0,1%	20,6%	7.635.008	43,7%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	37.076.674	112,3%		17.464.448	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	(101)	1%	0%	(100)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	37.076.572	112,3%		17.464.348	

Bienes de Uso

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

Dicha cuenta, registró un incremento de 35,9% respecto al primer semestre de 2016, para cerrar en un saldo final de Bs.12.597 millones, presentando una disminución en su participación dentro de los activos a 2,7% (4,2% para el primer semestre 2016).

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Otros Activos

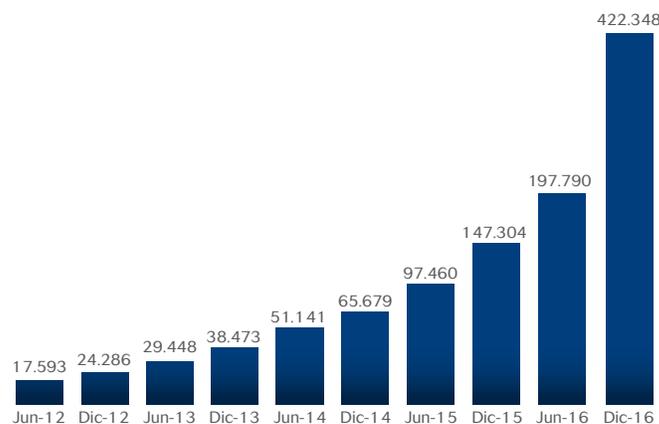
Los Otros Activos constituyen en su mayoría gastos diferidos, relacionados con mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software, gastos de seguros pre-pagados, anticipo a proveedores; también abarca el otorgamiento de anticipos asociados a la adquisición de locales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

Éstos, constituyen el 3,0% de los activos de la Institución y crecieron 57,7% respecto a junio 2016, contabilizando un saldo de Bs.13.870 millones.

Captaciones del Público

Al cierre del semestre, las Captaciones del Público alcanzaron un saldo de Bs.422.348 millones, que representó un crecimiento de 113,5% respecto al saldo registrado en junio 2016.

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



El principal motor de las Captaciones del Público, son los Depósitos a la Vista con una participación de 79,1% y un crecimiento con respecto al primer semestre de 119,8%. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes No Remuneradas (61,4%), Cuentas Corrientes Remuneradas (9,1%), Depósitos y Certificados a la Vista (8,6%), y Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20.

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 150,9% y representaron el 17,6% del total de las captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo mostraron una disminución de 32,5% lo que equivale a un saldo final de Bs.9.067 millones, con una participación dentro de las captaciones de 2,1%.

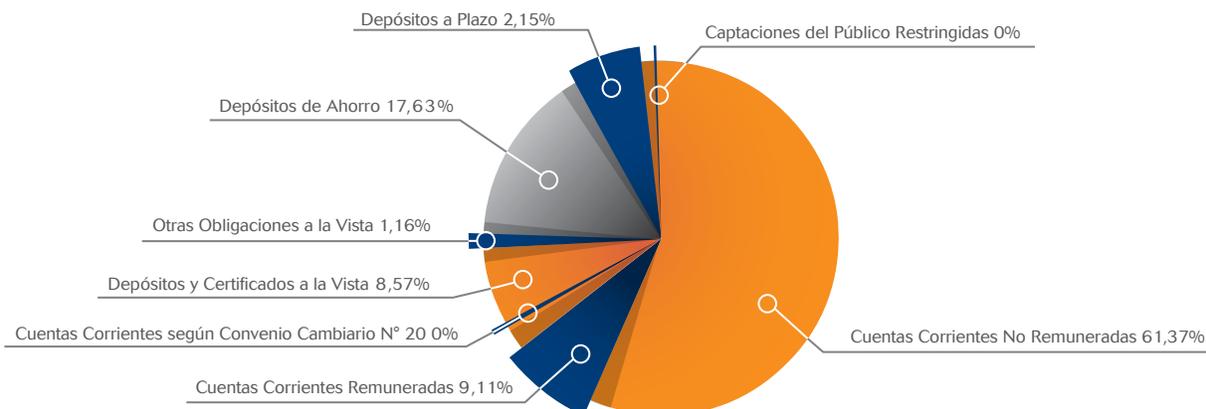
Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	Cuota	1er. Sem. 2016	Cuota
Depósitos a la Vista	333.902.799	119,8%	79,1%	151.945.127	76,8%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	259.209.189	140,1%	61,4%	107.943.261	54,6%
Cuentas Corrientes Remuneradas	38.480.601	91%	9,1%	20.150.623	10,2%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	19.698	-54%	0%	42.847	0%
Depósitos y Certificados a la Vista	36.193.311	52%	8,6%	23.808.397	12%
Otras Obligaciones a la Vista	4.898.345	93,3%	1,2%	2.534.065	1,3%
Depósitos de Ahorro	74.466.215	150,9%	17,6%	29.674.737	15%
Depósitos a Plazo	9.067.126	-32,5%	2,1%	13.434.892	6,8%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	187.310	0,1%
Captaciones del Público Restringidas	13.516	0%	0%	13.516	0%
Total Captaciones del Público	422.348.001	113,5%		197.789.648	

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras. Dicha cuenta experimentó un incremento de 93,3% en el semestre, para ubicarse en Bs.4.898 millones (Bs.2.534 millones en junio 2016).

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2016



Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el segundo semestre de 2016 con un saldo de Bs.24.791 millones, lo que representó un crecimiento de 54,6%, respecto a junio 2016.

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	Cuota	1er. Sem. 2016	Cuota
Capital Social	2.471.930	52,4%	10%	1.621.930	10,1%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	6.860.451	36,3%	27,7%	5.032.130	31,4%
Reservas de Capital	2.081.218	92,1%	8,4%	1.083.609	6,8%
Ajustes al Patrimonio	5.285.446	38,5%	21,3%	3.816.282	23,8%
Resultados Acumulados	7.722.408	75,2%	31,2%	4.408.772	27,5%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	369.108	415,9%	1,5%	71.544	0,4%
Total Patrimonio	24.790.562	54,6%		16.034.268	

Análisis del Estado de Resultados del Segundo Semestre de 2016

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco presentaron un saldo de Bs.26.310 millones, al cierre de diciembre 2016, lo que significó una expansión de 86,0% (Bs.14.146 millones en junio 2016).

Los Ingresos por Cartera de Crédito, que aportaron el 98,1% del crecimiento de los Ingresos Financieros, registraron un incremento de 90,1% respecto a junio 2016, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicaran en Bs.25.180 millones al cierre de diciembre 2016 (Bs.13.248 millones en junio 2016).

Por otro lado, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un crecimiento de 28,9% y se ubicaron en Bs.1.124 millones, que representó el 4,3% de los Ingresos Financieros.

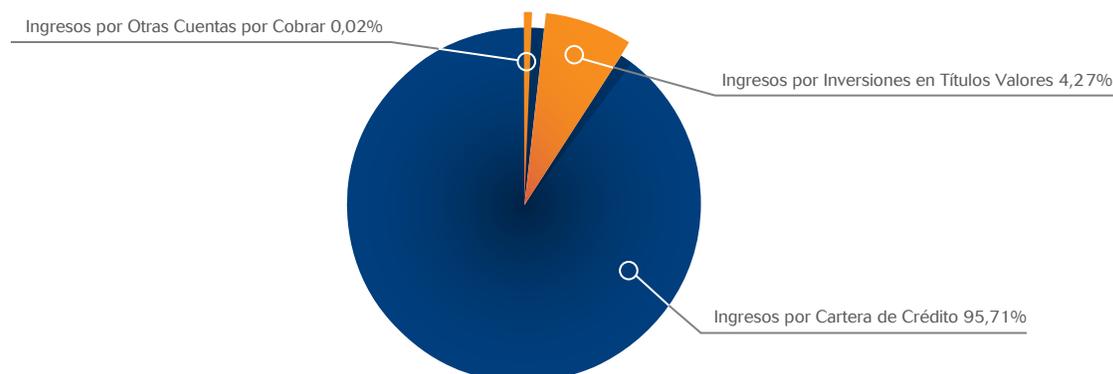
Ingresos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	1er. Sem. 2016
Ingresos por Disponibilidades	11	-93%	163
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.124.413	28,9%	872.577
Ingresos por Cartera de Crédito	25.180.308	90,1%	13.247.812
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	5.477	-21,4%	6.968
Otros Ingresos Financieros	0	-100%	18.429
Total Ingresos Financieros	26.310.210	86%	14.145.949

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio 2016



Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco mostraron un crecimiento de 39,7% en el segundo semestre del año, con un saldo de Bs.5.899 millones en diciembre 2016 (Bs.4.222 millones en junio 2016). Dicha variación se explica por el incremento de 42,8% en los Gastos por Captaciones del Público que constituyen el 99,3% de los Gastos Financieros y su saldo al cierre de diciembre 2016 fue de Bs.5.860 millones.

Por su parte, los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos mostraron una disminución de 32,9% y una reducción en su participación a 0,6%, en tanto que los Otros Gastos Financieros crecieron 41,1% registrando un saldo de Bs.3.771 millones al cierre de diciembre 2016.

Gastos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	1er. Sem. 2016
Gastos por Captaciones del Público	(5,859,818)	42,8%	(4.104.333)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(35,123)	-32,9%	(52.339)
Gastos por Otras Obligaciones	0	0%	(62.278)
Otros Gastos Financieros	(3,771)	41,1%	(2.673)
Total Gastos Financieros	(5,898,713)	39,7%	(4.221.623)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el segundo semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, el cual se situó en Bs.20.411 millones al finalizar el mes de diciembre 2016, con una variación 105,7% (Bs.9.924 millones en junio 2016).

Los Gastos Financieros absorbieron el 22,4% de los Ingresos Financieros generados por la Institución en la segunda mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	1er. Sem. 2016
Ingresos Financieros	26.310.210	86%	14.145.949
Gastos Financieros	(5.898.713)	39,7%	(4.221.623)
Margen Financiero Bruto	20.411.497	105,7%	9.924.326
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	32.473	-37,7%	52.129
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(2.685.226)	181,9%	(952.491)
Margen Financiero Neto	17.758.744	96,8%	9.023.963

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros mostraron una disminución de 37,7% y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros presentaron un crecimiento de 181,9%, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs.17.759 millones.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera Bruto se incrementó en 105,0% hasta alcanzar los Bs.21.666 millones al cierre del semestre (Bs.10.569 millones a junio 2016). Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs.5.171 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs.1.264 millones).

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación cerraron con un saldo de Bs.14.418 millones, lo que se traduce en una expansión de 79,9% respecto a junio 2016. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 27,5% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 62,3%; ambas cuentas crecieron 97,7% y 84,3% respectivamente.

Gastos de Transformación Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	1er. Sem. 2016
Gastos de Personal	(3.971.458)	97,7%	(2.009.179)
Gastos Generales y Administrativos	(8.982.280)	84,3%	(4.873.703)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(1.292.132)	28,3%	(1.007.055)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Instituciones Financieras	(172.346)	37,5%	(125.343)
Total Gastos de Transformación	(14.418.216)	79,9%	(8.015.280)

Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta aumentó en 174,5%, al pasar de Bs.734 millones en junio 2016 a Bs.2.014 millones al cierre del segundo semestre 2016.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del segundo semestre de 2016, se ubicó en Bs.4.926 millones, lo que significó un crecimiento de 208,3% respecto al primer semestre 2016.

Estado de Resultados Consolidado (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2016	Dic-16 / Jun-16	1er. Sem. 2016
Ingresos Financieros	26.310.210	86%	14.145.949
Gastos Financieros	(5.898.713)	39,7%	(4.221.623)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	20.411.497	105,7%	9.924.326
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	32.473	-37,7%	52.129
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	(2.685.226)	181,9%	(952.491)
MARGEN FINANCIERO NETO	17.758.744	96,8%	9.023.963
Otros Ingresos Operativos	5.171.184	156,7%	2.014.565
Otros Gastos Operativos	(1.264.215)	169,4%	(469.211)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	21.665.713	105%	10.569.317
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(14.418.216)	79,9%	(8.015.280)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	7.247.496	183,8%	2.554.038
Ingresos por Bienes Realizables	0	-100%	27.804
Ingresos Operativos Varios	28.761	-27,6%	39.718
Gastos por Bienes Realizables	0	0%	0
Gastos Operativos Varios	(331.046)	19,7%	(276.599)
MARGEN OPERATIVO NETO	6.945.211	196,2%	2.344.960
Ingresos Extraordinarios	0	0%	0
Gastos Extraordinarios	(4.669)	-64,8%	(13.253)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	6.940.542	197,7%	2.331.706
Impuesto Sobre La Renta	(2.014.297)	174,5%	(733.681)
RESULTADO NETO	4.926.245	208,3%	1.598.025



RESULTADOS DE GESTIÓN

INFORMACIÓN
FINANCIERA

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

ACTIVO	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
DISPONIBILIDADES	145.541.413.640	66.941.188.930	117,4%
Efectivo	16.090.789.150	6.525.470.856	146,6%
Banco Central de Venezuela	122.379.592.146	55.763.003.906	119,5%
Bancos y otras instituciones financieras del país	89.359	90.096	-0,8%
Bancos y corresponsales del exterior	85.137.699	89.748.035	-5,1%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	6.985.805.286	4.562.876.037	53,1%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	36.825.760.709	17.128.047.271	115%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	1.768.517.000	0	0%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	17.606.771.574	3.425.618.162	414%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	9.707.966.770	5.964.489.303	62,8%
Inversiones de disponibilidad restringida	114.951.401	103.032.062	11,6%
Inversiones en otros títulos valores	7.627.655.244	7.635.007.744	-0,1%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(101.280)	(100.000)	1,3%
CARTERA DE CRÉDITO	248.845.646.185	116.412.749.531	113,8%
Créditos vigentes	253.952.991.425	118.983.616.036	113,4%
Créditos reestructurados	38.397.220	48.406.325	-20,7%
Créditos vencidos	153.717.183	40.120.326	283,1%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(5.299.459.643)	(2.659.393.156)	99,3%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	2.283.676.682	1.297.852.823	76%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	484.427.838	280.652.320	72,6%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	1.810.102.001	1.019.723.625	77,5%
Comisiones por cobrar	6.806.482	4.463.152	52,5%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	14.183.346	-100%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(17.659.639)	(21.169.620)	-16,6%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	13.856.616	10.202.799	35,8%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	13.856.616	10.202.799	35,8%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	0	0	0%
BIENES DE USO	12.596.943.895	9.268.534.183	35,9%
OTROS ACTIVOS	13.869.720.608	8.793.937.641	57,7%
TOTAL DEL ACTIVO	459.977.018.335	219.852.513.178	109,2%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

PASIVO Y PATRIMONIO	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
PASIVO			
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	421.856.382.336	197.277.586.543	113,8%
Depósitos a la vista	333.902.800.142	151.945.378.126	119,8%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	259.209.189.848	107.943.511.528	140,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	38.480.601.119	20.150.622.811	91%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	19.698.142	42.847.241	-54%
Depósitos y certificados a la vista	36.193.311.033	23.808.396.546	52%
Otras Obligaciones a la Vista	4.898.344.598	2.534.065.493	93,3%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	74.037.889.635	29.258.363.406	153%
Depósitos a Plazo	9.017.347.961	13.352.469.830	-32,5%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	187.309.688	-100%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0%
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	83.417.106	124.888.044	-33,2%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	82.646.310	123.318.304	-33%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	770.796	1.569.740	-50,9%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	0	0	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	179.521.648	307.719.668	-41,7%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	179.398.255	307.267.895	-41,6%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	123.393	451.773	-72,7%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	13.067.135.332	6.108.050.983	113,9%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	435.186.456.422	203.818.245.238	113,5%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	2.471.930.372	1.621.930.372	52,4%
Capital Pagado	2.471.930.372	1.621.930.372	52,4%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	6.860.451.276	5.032.130.398	36,3%
Reservas de capital	2.081.217.973	1.083.609.377	92,1%
Ajustes al patrimonio	5.285.446.329	3.816.281.707	38,5%
Resultados acumulados	7.722.408.384	4.408.772.260	75,2%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	369.107.579	71.543.826	415,9%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	24.790.561.913	16.034.267.940	54,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	459.977.018.335	219.852.513.178	109,2%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	13.645.457.193	10.279.491.512	32,7%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	8.152.252.855	5.020.694.030	62,4%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	3.395.569.053	2.175.397.376	56,1%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	567.783.238.776	315.772.555.653	79,8%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.495.321.500	1.283.825.747	16,5%
Cartera Agrícola Acumulada	18.370.560.365	15.036.026.307	22,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	20.253.874.654	18.610.608.359	8,8%
Microcréditos	4.476.492.907	2.897.444.547	54,5%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	3.596.394.138	2.576.829.538	39,6%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.526.748.774	2.097.860.017	20,4%
Índice de Solvencia Patrimonial	10,25%	12,29%	-16,6%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	13.361.687.242	4.755.314.180	181%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

ACTIVO	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
DISPONIBILIDADES	145.770.980.498	67.106.037.756	117,2%
Efectivo	16.090.789.150	6.525.470.856	146,6%
Banco Central de Venezuela	122.379.592.146	55.763.003.906	119,5%
Bancos y otras instituciones financieras del país	89.359	90.096	-0,8%
Bancos y corresponsales del exterior	314.704.557	254.596.861	23,6%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	6.985.805.286	4.562.876.037	53,1%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	37.076.572.473	17.464.347.955	112,3%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	1.768.517.000	274.312.500	544,7%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	17.678.033.338	3.427.756.346	415,7%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	9.887.516.770	6.024.339.303	64,1%
Inversiones de disponibilidad restringida	114.951.401	103.032.062	11,6%
Inversiones en otros títulos valores	7.627.655.244	7.635.007.744	-0,1%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(101.280)	(100.000)	1,3%
CARTERA DE CRÉDITO	248.867.868.235	116.433.590.132	113,7%
Créditos vigentes	254.083.302.763	119.114.854.403	113,3%
Créditos reestructurados	38.397.220	48.406.325	-20,7%
Créditos vencidos	185.474.165	71.877.308	158%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(5.439.305.913)	(2.801.547.904)	94,2%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	2.310.064.446	1.319.080.657	75,1%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	486.982.138	280.922.134	73,4%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	1.834.254.671	1.040.809.012	76,2%
Comisiones por cobrar	6.806.482	4.463.152	52,5%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	14.183.346	-100%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(17.978.845)	(21.296.987)	-15,6%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	0	0	0%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	0	0	0%
BIENES DE USO	12.597.207.800	9.268.609.069	35,9%
OTROS ACTIVOS	13.869.936.982	8.794.100.922	57,7%
TOTAL DEL ACTIVO	460.492.630.434	220.385.766.491	108,9%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

PASIVO Y PATRIMONIO

31 Diciembre 2016 30 Junio 2016 %

PASIVO

	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO			
Depósitos a la vista	333.902.798.997	151.945.127.187	119,8%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	259.209.188.703	107.943.260.589	140,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	38.480.601.119	20.150.622.811	91%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	19.698.142	42.847.241	-54%
Depósitos y certificados a la vista	36.193.311.033	23.808.396.546	52%
Otras Obligaciones a la Vista	4.898.344.598	2.534.065.493	93,3%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	74.466.214.997	29.674.737.049	150,9%
Depósitos a Plazo	9.067.126.329	13.434.892.232	-32,5%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	187.309.688	-100%
Captaciones del Público Restringidas	13.516.125	13.516.125	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0%
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS			
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	82.646.310	123.318.304	-33%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	770.796	1.569.740	-50,9%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0%
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACION FINANCIERA	0	0	0%
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR			
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	179.477.198	307.388.989	-41,6%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	123.393	451.773	-72,7%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0%
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	13.091.049.778	6.129.121.971	113,6%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	435.702.068.521	204.351.498.551	113,2%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	2.471.930.372	1.621.930.372	52,4%
Capital Pagado	2.471.930.372	1.621.930.372	52,4%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	6.860.451.276	5.032.130.398	36,3%
Reservas de capital	2.081.217.973	1.083.609.377	92,1%
Ajustes al patrimonio	5.285.446.329	3.816.281.707	38,5%
Resultados acumulados	7.722.408.384	4.408.772.260	75,2%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	369.107.579	71.543.826	415,9%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	24.790.561.913	16.034.267.940	54,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	460.492.630.434	220.385.766.491	108,9%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	13.693.202.618	10.327.236.937	32,6%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	8.152.252.855	5.020.694.030	62,4%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	3.395.569.053	2.175.397.376	56,1%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	567.918.967.307	315.933.148.888	79,8%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.495.321.500	1.283.825.747	16,5%
Cartera Agrícola Acumulada	18.370.560.365	15.036.026.307	22,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	20.253.874.654	18.610.608.359	8,8%
Microcréditos	4.476.492.907	2.897.444.547	54,5%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	3.596.394.138	2.576.829.538	39,6%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.526.748.774	2.097.860.017	20,4%
Índice de Solvencia Patrimonial	10,25%	12,29%	-16,6%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	13.361.687.242	4.755.314.180	181%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
INGRESOS FINANCIEROS	26.306.872.328	14.138.755.812	86,1%
Ingresos por disponibilidades	5.580	10.040	-44,4%
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.122.812.287	871.619.054	28,8%
Ingresos por cartera de crédito	25.179.672.748	13.244.655.329	90,1%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	4.381.713	4.042.638	8,4%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	0	18.428.751	-100%
GASTOS FINANCIEROS	(5.898.123.235)	(4.219.031.592)	39,8%
Gastos por captaciones del público	(5.859.228.660)	(4.101.741.592)	42,8%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(35.123.264)	(52.339.243)	-32,9%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(62.277.778)	-100%
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por otras obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	0%
Otros gastos financieros	(3.771.311)	(2.672.979)	41,1%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	20.408.749.093	9.919.724.220	105,7%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	30.356.672	52.128.942	-41,8%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(2.685.174.641)	(857.796.012)	213%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(2.685.174.641)	(857.796.012)	213%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	17.753.931.124	9.114.057.150	94,8%
Otros Ingresos Operativos	5.176.666.117	2.021.815.512	156%
Otros Gastos Operativos	(1.266.228.783)	(621.652.744)	103,7%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	21.664.368.458	10.514.219.918	106%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(14.416.874.132)	(7.961.128.320)	81,1%
Gastos de personal	(3.971.004.973)	(2.008.776.354)	97,7%
Gastos generales y administrativos	(8.981.391.191)	(4.819.954.104)	86,3%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(1.292.132.250)	(1.007.054.639)	28,3%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(172.345.718)	(125.343.223)	37,5%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	7.247.494.326	2.553.091.598	183,9%
Ingresos por bienes realizables	0	27.803.675	-1%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	28.733.495	39.660.383	-27,6%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(331.046.431)	(275.614.987)	20,1%
MARGEN OPERATIVO NETO	6.945.181.390	2.344.940.669	196,2%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(4.659.393)	(13.253.457)	-64,8%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	6.940.521.997	2.331.687.212	197,7%
Impuesto sobre la renta	(2.014.277.277)	(733.661.932)	174,6%
RESULTADO NETO	4.926.244.720	1.598.025.280	208,3%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	985.248.944	159.802.528	516,5%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	3.940.995.776	1.438.222.752	174%
Aporte LOSEP	74.807.642	22.202.276	236,9%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
INGRESOS FINANCIEROS	26.310.210.290	14.145.948.905	86%
Ingresos por disponibilidades	11.462	162.616	-93%
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.124.413.479	872.577.270	28,9%
Ingresos por cartera de crédito	25.180.307.954	13.247.812.255	90,1%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	5.477.395	6.968.013	-21,4%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	0	18.428.751	-100%
GASTOS FINANCIEROS	(5.898.712.980)	(4.221.623.168)	39,7%
Gastos por captaciones del público	(5.859.818.405)	(4.104.333.168)	42,8%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(35.123.264)	(52.339.243)	-32,9%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(62.277.778)	-100%
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por otras obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	0%
Otros gastos financieros	(3.771.311)	(2.672.979)	41,1%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	20.411.497.310	9.924.325.737	105,7%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	32.473.311	52.128.942	-37,7%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(2.685.226.387)	(952.491.305)	181,9%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(2.685.226.387)	(951.793.887)	182,1%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(697.418)	-100%
MARGEN FINANCIERO NETO	17.758.744.234	9.023.963.374	96,8%
Otros Ingresos Operativos	5.171.183.890	2.014.564.998	156,7%
Otros Gastos Operativos	(1.264.215.414)	(469.210.945)	169,4%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN

(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2016	30 Junio 2016	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	21.665.712.710	10.569.317.427	105%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(14.418.216.413)	(8.015.279.705)	79,9%
Gastos de personal	(3.971.458.001)	(2.009.178.558)	97,7%
Gastos generales y administrativos	(8.982.280.444)	(4.873.703.285)	84,3%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(1.292.132.250)	(1.007.054.639)	28,3%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(172.345.718)	(125.343.223)	37,5%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	7.247.496.297	2.554.037.722	183,8%
Ingresos por bienes realizables	0	27.803.675	-100%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	28.761.122	39.717.805	-27,6%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(331.046.431)	(276.599.423)	19,7%
MARGEN OPERATIVO NETO	6.945.210.988	2.344.959.779	196,2%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(4.669.042)	(13.253.457)	-64,8%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	6.940.541.946	2.331.706.322	197,7%
Impuesto sobre la renta	(2.014.297.226)	(733.681.042)	174,5%
RESULTADO NETO	4.926.244.720	1.598.025.280	208,3%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	985.248.944	159.802.528	516,5%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	3.940.995.776	1.438.222.752	174%
Aporte LOSEP	74.807.642	22.202.276	236,9%

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 22 de febrero de 2017

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

Informe sobre los estados financieros

En nuestro carácter de Comisarios Principales del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado sus estados financieros, los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre y 30 de junio de 2016 , 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, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 22 de febrero de 2017, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante del nuestro.

Responsabilidad de la gerencia del Banco por los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

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

INFORME DE LOS COMISARIOS

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.

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

Responsabilidades de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 31 de diciembre y 30 de junio de 2016, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 22 de febrero de 2017, anteriormente mencionado.

Recomendación

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros adjuntos a su informe, examinados por ellos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2016, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, de conformidad con las Instrucciones y Normas de Contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros del período.

Otros Asuntos

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 31 de diciembre de 2016, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, de fecha 22 de febrero de 2017, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 101.280, Cartera de Créditos de Bs 5.439.305.913 y Rendimientos por Cobrar de Bs 17.978.845 al 31 de diciembre de 2016, son en nuestra opinión, razonables y

INFORME DE LOS COMISARIOS

suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Los Estados financieros del Banco al 31 de diciembre y 30 de junio de 2016 fueron aprobados para su emisión por la Junta Directiva el 11 enero de 2017 y 13 de julio de 2016, respectivamente.

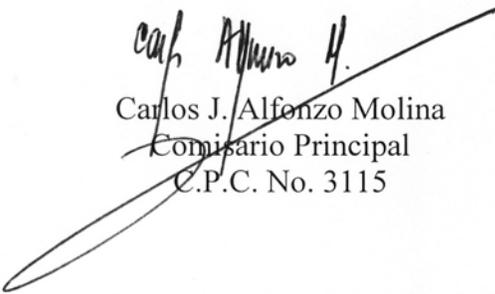
El Banco mantiene un ambiente de control que incluye políticas y procedimientos para la determinación de los riesgos crediticios por cliente y por sector económico. La concentración del riesgo es limitada por el hecho de que los créditos se encuentran en diversos sectores económicos y en gran número de clientes. Al 31 de diciembre de 2016 el Banco no mantiene concentraciones de riesgo importantes en su cartera de créditos, en cuanto a clientes individuales y grupos de empresas relacionadas entre sí.

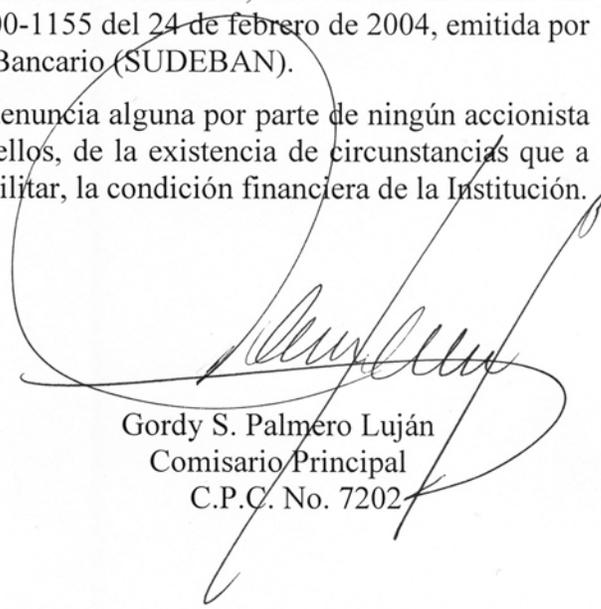
También revisamos el Oficio de SUDEBAN del 19 de julio de 2016, relacionado con la Unidad de Administración Integral de Riesgos.

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

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

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


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


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



SOLUCIONES FINANCIERAS | PRODUCTOS
JUSTO A SU MEDIDA



Productos Pasivos

Cuenta de Ahorro BNC
 Cuenta de Ahorro Naranja BNC
 Cuenta Corriente BNC
 Cuenta Corriente Remunerada
 Cuenta en Moneda Extranjera
 Depósitos a Plazo Fijo

Productos Activos

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

Cartas de Crédito
 Cartas de Crédito de Importación
 Crédito Hipotecario

Tarjetas

Tarjeta de Débito Maestro
 Tarjetas de Crédito

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



ATENCIÓN E INNOVACIÓN | SERVICIOS



TU BANCO dondequiera que estés

Servicios

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

Canales de Atención al Cliente

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

Canales Electrónicos

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

Redes Sociales

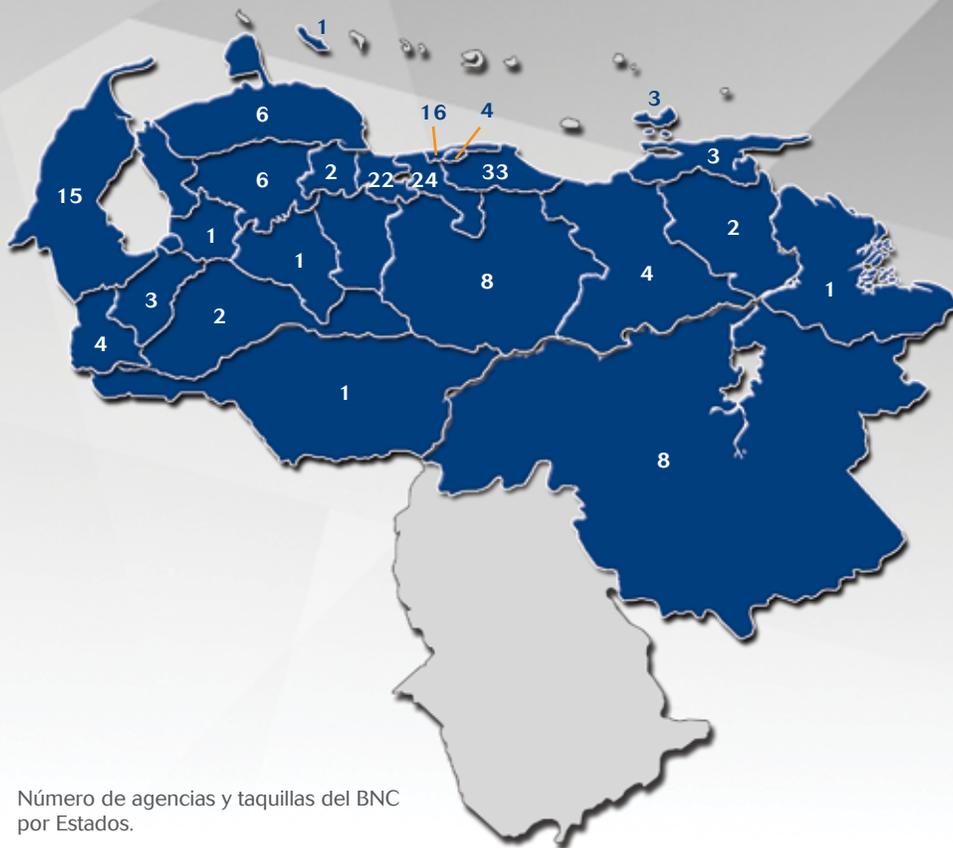
Twitter: **@bnc_corporativo**
 YouTube: **BNC Corporativo**
 LinkedIn: **Banco Nacional de Crédito, C.A.**



BNC Banco Nacional de Crédito

**CALIDAD
DE SERVICIO**

AGENCIAS y
TAQUILLAS



Número de agencias y taquillas del BNC por Estados.

172
Agencias y Taquillas

1
Sucursal en Curazao

16.470
Puntos de Venta

460
Cajeros Automáticos

173
Dispositivos Pin Pad Instalados

SEDES

Principal / Distrito Capital

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

Altamira / Estado Miranda

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

Regional Maracay / Estado Aragua

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

Regional Valencia / Estado Carabobo

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

Regional Maracaibo / Estado Zulia

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

Regional Lechería / Estado Anzoátegui

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

Regional Porlamar - Margarita / Estado Nueva Esparta

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

PRÓXIMAS APERTURAS 2017

Aperturas

Taquilla Hospital Ortopédico Infantil - Distrito Capital
Taquilla Hermandad Gallega Valencia - Estado Carabobo
Agencia Cabudare - Estado Lara
Agencia Tucupita - Estado Delta Amacuro

En Proyecto

Agencia Acarigua II - Estado Portuguesa
Agencia Dabajuro II - Estado Falcón

Agencia Porlamar II - Estado Nueva Esparta
Agencia Upata - Estado Bolívar

Mudanzas

Agencia C.C. Ciudad Tamanaco - Estado Miranda
Agencia Sotavento Maiquetía - Estado Vargas
Agencia Maracay Las Delicias - Estado Aragua



www.bnc.com.ve



@bnc_corporativo



BNC Corporativo



Banco Nacional de Crédito, C.A.