



EXPERIENCIA, CRECIMIENTO E INNOVACIÓN CON LOS QUE CUENTA

MEMORIA
1er. SEMESTRE
2017



BNC Banco Nacional de Crédito
Banco Universal

RIF N° J-30984132-7

1. JUNTA DIRECTIVA	3	• Gobierno Corporativo	13
		• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas	15
2. CONVOCATORIA	5	• Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría	17
3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA	7	• Oficios Recibidos de SUDEBAN	19
• Administración Interna - Junio de 2017	8	• Informe del Auditor Interno	20
• Principales Aspectos Financieros	9	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)	21
• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio	10	• Tecnología y Seguridad de Datos	23
• Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas	10	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	25
• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades	10	• Fideicomiso	27
• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito	10	• Gestión de Calidad de Servicio	29
• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución	11	• Informes Complementarios	30
• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias	11	• Comentarios de los Estados Financieros	32
• Objetivos Estratégicos	11	4. INFORMACIÓN FINANCIERA	38
• Posición de Índices Requeridos por SUDEBAN	11	• Balance General de Publicación	39
• Informe de los Auditores Externos	11	• Estado de Resultados de Publicación	45
• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad	11	• Informe de los Comisarios	49
• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT	11	5. PRODUCTOS	52
• Otras Informaciones de Interés	12	6. SERVICIOS	54
• Otros Informes	12	7. AGENCIAS Y TAQUILLAS	56
• Agradecimientos	12	• Próximas Aperturas 2017	57



**EXPERIENCIA
FINANCIERA**

JUNTA
DIRECTIVA

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

Pacheco, Apostólico
y Asociados

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

Domicilio: Caracas / Venezuela

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 3.031.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 21.754.182.463

Total Patrimonio: Bs. 70.792.469.302



COMPROMISO | CONVOCATORIA
CON LAS METAS

CONVOCATORIA

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

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 3.031.930.372

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 21.754.182.463

Total Patrimonio: Bs. 70.792.469.302

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 27 de septiembre 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 30 de junio de 2017, 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 N° 4 de los Estatutos Sociales
4. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea

Caracas, 23 de agosto 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, y las propuestas relativas a Dividendos, Aumento de Capital, y Modificación del Artículo N° 4 de los Estatutos, estarán a su disposición durante los veinticinco (25) días precedentes a la fecha de la celebración de la Asamblea, en la sede del Banco ubicada en la dirección indicada.



**VISIÓN DEL
NEGOCIO**

INFORME
SEMESTRAL
DE LA JUNTA
DIRECTIVA

ADMINISTRACIÓN INTERNA - JUNIO DE 2017

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
 Nancy Carolina Benitez Oca (*)
Secretaría de la Junta Directiva

(*) Invitada Permanente

Comité de Auditoría

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Nicolás Kozma Solymosy (*)
 Luisa Cristina Rodríguez Briceño
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 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 Pocaterro
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
 Jesús Antonio González Frasser
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Edgardo Escalante
 Francisco José Arocha Castillo
 Jeidis Cecilia Llovera Mendoza
 Carmen Judyth Romero López
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 Yully Yuderky Osorio Galvis
 Jesús Yoel Crespo Gutiérrez (*)

(*) Coordinador

Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Luisa M. Vollmer de Reuter

Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 Ángel Mesías Pichimata Sánchez
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Roberto Rafael Castañeda Peralta
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Luis Edgardo Escalante
 Eliseo Antonio Batista Pinto
 Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
 Julimar Nahle Sanguino Pérez
 Francisco José Arocha Castillo
 Carolina Victoria Puig Bouley
 Yully Yuderky Osorio Galvis
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
 Luisa Sohret Martín
 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
 Igor Jesús Bolívar Contreras
 José Alexander Díaz Cacique
 Mariano José Urdaneta Aparcedo
 Robinson José Mayo Villegas
 José Ramón Prada Contreras
 Francisco Enrique Castro López
 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 Pocaterro
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 María del Carmen Carrillo Febles
 Soraya Josefina Ríos Regalado
 Libia Angélica Urdaneta Sosa
 Gerardo José Trujillo Alarcón
 Frank Rafael Pérez Millán
 Francisco José Arocha Castillo
 Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
 Caupolicán Alejandro Madrid Camacho (*)

(*) Coordinador

Comité de Fideicomiso

José María Nogueroles López
 Jorge Luis Nogueroles García
 Carmen Leonor Filardo Vargas
 Raisa Coromoto Bortone Alcalá
 Andrés Eduardo Yanes Monteverde
 María del Carmen Carrillo Febles
 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
 Jesús Yoel Crespo Gutiérrez
 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
 Jesús Antonio González Frasser
 Juan Francisco Gómez Sosa
 Eliseo Antonio Batista Pinto
 Oscar Manuel Pachano Mendoza
 Nancy Carolina Benitez Oca
 Alicia Narú Navas Ruán
 Marilú Carrillo Silva
 Yolima Rosa Chacón Machez
 Ana Isabella Briceño Hurtado
 Laura Margarita Ferraris Bertorelli
 Héctor Aquiles Schwartz Pimentel
 Ignacio Antonio Botello Araujo
 Dilcia Josefina Ruiz Regalado
 Ronald Alberto Salgado Alfonso
 July Maite Blanco Ramirez
 Luis Emiro Morales Sindoni
 Coromoto del Carmen Albormoz 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
 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 Pocaterro
 Luisa Cristina Rodríguez Briceño
 Nicolás Kozma Solymosy
 Julimar Nahle Sanguino Pérez*

(*) Coordinadora

PRINCIPALES ASPECTOS FINANCIEROS

	Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)		2017 1er. Sem.	2016	2015	2014
Balance General						
Activo Total			961.890	460.493	164.510	72.326
Disponibilidades			338.978	145.771	48.979	20.463
Inversiones en Títulos Valores Neta			37.051	37.077	19.110	14.045
Cartera de Crédito Neta			519.119	248.868	85.609	35.207
Captaciones del Público			857.875	422.348	147.304	65.679
Depósitos en Cuentas Corrientes			725.791	333.903	109.039	47.137
Depósitos de Ahorro			115.048	74.466	26.433	14.313
Depósitos a Plazo			10.154	9.067	10.639	3.481
Patrimonio Total			70.792	24.791	12.568	5.371
Estado de Resultados (Segundo Semestre de cada año)						
Ingresos Financieros			58.070	26.310	9.272	3.752
Gastos Financieros			8.139	5.899	2.740	1.275
Margen Financiero Bruto			49.931	20.411	6.532	2.476
Margen de Intermediación Financiera			51.398	21.666	6.648	2.539
Gastos de Transformación			30.501	14.418	4.317	1.826
Resultado Neto			12.371	4.926	1.361	652
Indicadores Financieros (%) Patrimonio						
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total			13,48	10,24	11,11	9,03
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)			509,79	652,24	435,39	402,02
Solvencia Bancaria y Calidad de Activos						
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta			1,93	2,09	2,05	2,17
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito			0,05	0,06	0,02	0,05
Liquidez						
Disponibilidades / Captaciones del Público (Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público			39,52	34,50	33,14	30,85
			41,87	39,09	36,53	38,22
Gestión Administrativa (Indicadores Anualizados)						
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio			13,08	11,56	7,49	6,3
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros			46,90	48,91	37,90	39,65
Rentabilidad (Indicadores Anualizados)						
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)			3,77	2,53	2,13	2,08
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)			54,99	37,87	29,34	28,93
Otros Datos (Unidades)						
Valor en Libros por Acción (Bs.)			21,60	10,02	7,29	6,09
Número de Acciones en Circulación (Miles)			3.031.930	2.471.930	1.321.930	881.930
Número de Empleados			2.993	3.113	3.092	3.124
Número de Agencias y Taquillas *			176	173	171	170
Número de Clientes			1.654.129	1.547.262	1.347.459	1.016.832

(*) Incluye la Sucursal Curazao

Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta para su consideración el Informe de su gestión correspondiente al primer semestre de 2017, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers), el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

Al cierre del primer semestre, de acuerdo con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Sistema de Banca Comercial y Universal (SBCU), se caracterizó por un crecimiento del activo total de 105,8% con respecto al cierre de 2016, ubicándose en Bs.26.556.549 millones. Por su parte, el índice de intermediación crediticia para junio de 2017 fue de 53,93%, lo que representa un aumento con respecto a diciembre del año anterior cuando se ubicó en 51,80%. De igual modo, la cartera de créditos neta del SBCU creció 116,38% respecto a diciembre de 2016, cerrando con un saldo de Bs.12.581.379 millones, lo que representa 47,38% de participación dentro de los Activos Totales. Las Captaciones crecieron en 107,86%, cerrando el primer semestre con un saldo de Bs.23.331.116 millones.

Los activos de BNC han crecido 108,9% al cierre del primer semestre de 2017, ubicándose en Bs.961.890 millones y durante el primer semestre, la cartera de créditos neta del banco experimentó un crecimiento de 108,6% respecto al segundo semestre del 2016, situándose en Bs.519.119 millones, con una participación de 54% de los activos totales.

El índice de morosidad se ubicó en 0,05% inferior al 0,16% registrado por el sistema financiero. Por su parte, el índice de cobertura de cartera demorada se ubicó en un rango de 4.135,5%, que en diciembre de 2016 fue de 3.447,5%. El crecimiento de la cartera de crédito de la Institución ha sido acompañado por un monitoreo y continua evaluación del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión en la calidad del crédito.

Con este crecimiento en el Total Activo, el Banco alcanza un porcentaje de participación de mercado al cierre del primer semestre de 2017 de 3,62%, con respecto al cierre del segundo semestre de 2016 de 3,56%.

Las Captaciones en el BNC, al cierre del primer semestre de 2017 se situaron en Bs.857.875 millones, lo que representa un incremento de 103,1%. El Banco en su crecimiento no descuida su composición e incrementa en 5,5% la participación de los depósitos a la vista de 79,1% a 84,6%, respectivamente. Dicha variación impactó favorablemente en la rentabilidad, dado que los gastos financieros crecieron apenas 38,6%, apalancados por los depósitos a la vista que alcanzaron un crecimiento de 117,4%.

El Resultado Neto de la Institución, al cierre de junio de 2017 se ubicó en Bs.12.371 millones, lo que significó un crecimiento de 151,1% respecto al cierre de 2016 en Bs.4.926 millones.

La rentabilidad de la Institución medida sobre activos (ROA) y sobre el patrimonio (ROE) se ubicó en 3,77% y 54,99%, respectivamente. Mientras que el Índice de Adecuación Patrimonial se situó en 13,48% consolidado con operaciones en la Sucursal de Curazao.

Pronunciamento de los Informes de Riesgo Crediticio

Durante el primer semestre de 2017, BNC continuó avanzando en el desarrollo y mejora de los modelos metodológicos empleados en la evaluación de la gestión del riesgo de crédito, incorporando nuevos elementos en los cálculos de probabilidad de incumplimiento basados en las mejores prácticas, y en el establecimiento de indicadores prospectivos, que permitan a la Institución anticiparse a la posibilidad de que se materialicen circunstancias adversas a futuro, apuntando a incrementar la robustez y sistematicidad en las mediciones de riesgo, elementos soporte de la toma de decisiones en torno a sus planes de crecimiento, al tiempo de maximizar su solidez, posicionamiento competitivo y sustentabilidad en el tiempo.

Entre otras funciones, el Comité de Riesgo evalúa periódicamente escenarios en lo que se estiman las potenciales pérdidas en las que podría incurrir la Organización bajo distintos supuestos; analizada esta información, la misma se transmite a la Junta Directiva, como elemento de apoyo a las decisiones sobre el curso de acción a seguir en cada caso.

El Banco mantiene como política fundamental, la evaluación exhaustiva de la capacidad del cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales. Ello requiere del análisis continuo de su calidad crediticia, la naturaleza y evolución de sus operaciones, y su solvencia, así como de ponderar la rentabilidad en función del riesgo asumido, lo cual es complementado además con la constitución de las garantías que se consideren apropiadas.

En este sentido, al cierre del semestre, 72,69% de los créditos que conforman la cartera cuenta con garantías reales, personales u otras garantías, mientras el restante 27,31% corresponde básicamente a empresas de reconocida solvencia atendidas por la Banca Corporativa, que cumplen con todos los parámetros establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco (cifras consolidadas con la Sucursal Curazao).

Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

Durante el semestre, en cumplimiento de lo dispuesto en las normas que rigen la materia, la aprobación de las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales que individualmente excedieron del 5% del patrimonio de la Institución fue debidamente presentada a la Junta Directiva. En este sentido, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó operaciones correspondientes a 17 clientes, por un monto que ascendió a la suma de Bs.51.775 millones, equivalentes al 9,78% de la cartera bruta al 30 de junio de 2017.

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

De conformidad con lo previsto en la Resolución N° 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 32 a la página 37 de esta Memoria Semestral, se presenta información comparativa respecto a los Estados Financieros de los últimos dos años y la distribución de las utilidades obtenidas.

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

Al cierre del primer semestre de 2017, la cartera de crédito bruta del BNC alcanzó Bs.529.322 millones, lo que representa un incremento de 108,28% con respecto a diciembre de 2016,

logrando con este crecimiento ubicarse en la séptima posición del sistema financiero privado nacional, con una participación de mercado equivalente al 5,82%.

Destacan en este crecimiento los créditos destinados a clientes que se desenvuelven en los sectores, comercio, servicios, agrícola y manufactura, en los que se concentra cerca del 97,59% de la cartera al cierre de junio 2017.

A continuación se presenta el detalle de la distribución de la cartera de crédito por actividad económica al 30 de junio de 2017:

Cartera de Créditos Bruta al 30 de junio de 2017		
Actividad	Millones de Bs.	%
Comercio al mayor y detal, restaurantes y hoteles	253.607	47,90%
Servicios Comunales, Sociales y Personales	180.271	34,05%
Agropecuaria, pesquera y forestal	59.524	11,24%
Industria Manufacturera	23.302	4,40%
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresas	8.189	1,55%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2.381	0,45%
Construcción	1.345	0,25%
Electricidad, gas y agua	678	0,13%
Explotación de minas e hidrocarburos	184	0,03%
Actividades no específicas	0	0%
Total a Cartera	529.481	100%

* Incluye la Sucursal Curazao

En relación a las carteras dirigidas a los sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional: Hipotecario, Agrícola, Manufacturero, Turismo y Microfinanciero, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para lograr el cumplimiento de las exigencias. Como resultado, al cierre de junio de 2017 y excepto en lo que se refiere al sector Hipotecario, se superaron los niveles de cobertura de acuerdo con los parámetros establecidos en la Regulación, cumpliéndose globalmente las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

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

30 de junio de 2017 Control de Carteras Reguladas (Millones de Bs.)				
Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
	Microcrédito	3%	8.607	982
Agrícola (1)	22%	59.554	3.642	23,43%
Turismo (2)	2,50%	4.469	201	2,62%
Manufactura (*)	8%	23.302	2.971	9,17%
Hipotecaria (*)	20%	156	(50.673)	0,06%
Adquisición	6%	85	(15.164)	0,03%
Mejoras, Ampliación y Reparación	1%	16	(2.525)	0,01%
Construcción	13%	55	(32.983)	0,02%

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

(1) Incluye unos Bs.30 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agrícola

(2) Incluye unos Bs.19 millones en acciones de las 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 17 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC obtenido en el primer semestre de 2017.

Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

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

Distribución de Agencias y Taquillas del BNC 30 de junio de 2017

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Capital	55
Aragua	33
Carabobo	24
Occidente	21
Centro Occidente	12
Guayana	9
Oriente	9
Los Andes	8
Insular	3
Dirección Principal	1
Sucursal Curazao	1
Total	176

Distribución de Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2017

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	163
Central	149
Zulia - Falcón	43
Centro Occidente	34
Guayana	20
Andina	16
Oriente	19
Insular	15
Total	459

Para obtener mayor información sobre la ubicación de las Agencias y Taquillas, ingrese a BNCNET (www.bnc.com.ve) sección "Agencias"; la página 56 incluye el detalle de las sedes, Agencias y Taquillas BNC.

Objetivos Estratégicos

El BNC continúa trabajando por alcanzar sus objetivos en un mercado financiero complejo, adecuándose a las difíciles circunstancias del entorno para cumplir sus metas de solidez, solvencia, calidad de servicio, rentabilidad y crecimiento, así como de exacto cumplimiento de 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.

El Banco 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 de preservación del patrimonio propio y de sus depositantes, respetando los valores y el Código de Ética compartidos por todos quienes participan en la operatividad diaria del Banco. La gestión del BNC se fundamenta en la honestidad, responsabilidad, confidencialidad, eficiencia, y solidaridad, comenzando por el apoyo a los más cercanos, que son sus propios empleados.

Desde el punto de vista de negocios, los primeros meses de 2017 se enfocaron en el ajuste de su portafolio de productos y servicios a las necesidades de sus clientes, a la modernización de sus sistemas, a la continua mejora de localidad de servicio, y al apoyo de la autogestión para mayor eficiencia.

Posición de Índices Requeridos por SUDEBAN

El Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, al cierre del primer semestre 2017 se situó en 13,48%, 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 se ubicó en 14,73%, que también excede del 12% regulatorio.

Informe de los Auditores Externos

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 30 de junio de 2017. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers), quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho periodo.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El primer semestre del año se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 3,77%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 54,99%.

Por su parte, la liquidez inmediata cerró en 39,52%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores se situó en 41,87%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la Cartera de Créditos sobre la Cartera de Créditos Bruta cerró en 1,93%. Mientras que el índice de Cartera de Créditos Inmovilizada sobre la Cartera de Créditos Bruta se ubicó en 0,05%.

Respecto a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal abarcan 13,08% del Activo Productivo Promedio, y 46,90% de los Ingresos Financieros.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo N° 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 20 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 enero y el 30 de junio de 2017.

Otras Informaciones de Interés

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

Carga Tributaria - Junio de 2017

Carga Tributaria para el 1er. Semestre 2017 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)

Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	309.013
FONACIT (LOCTI)	119.557
FONA (LDD)	206.773
Ley del Deporte	124.338
SUDEBAN	346.075
SAFONAC (Ley de Comunas)	347.026
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	2.919.981
Superintendencia Nacional de Valores	3.708
Total Aportes	4.376.472
Resultado Bruto Antes de Impuesto	20.020.121
% Aportes sobre Resultado Bruto antes de Imp. y Contrib.	21,86%
Más:	
Gasto de Impuesto sobre la renta estimado	
1er. Semestre 2017	8.100.000
Total Contribuciones Fiscales y Parafiscales	12.476.472
1er. Semestre 2017	12.476.472
% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto antes de Impuestos y Contribuciones	62,32%

Otros Informes

De acuerdo con las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral al cierre del semestre.

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


Agradecimientos

La Junta Directiva quiere expresar su satisfacción por los logros alcanzados en un difícil periodo, caracterizado por circunstancias externas que afectan al Banco y sus operaciones.

La Junta Directiva ratifica su reconocimiento por la confianza recibida de los accionistas desde el inicio de actividades del BNC; la fidelidad de su 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, quienes le han permitido al BNC ubicarse como una Institución de referencia en el sector financiero venezolano. A todos, muchas gracias.

Caracas, 23 de agosto de 2017.

Por la Junta Directiva


José María Nogueroles López
Presidente



**INTEGRIDAD y
TRANSPARENCIA**

**GOBIERNO
CORPORATIVO**

GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco dedica significativos esfuerzos y recursos a promover el desarrollo de los procesos e implementar sistemas destinados a reforzar su gestión, así como a la formación de una cultura de mitigación de riesgos y de atención oportuna a las necesidades de sus clientes y usuarios, ajustando su estructura dentro de los lineamientos de su plan estratégico, con el propósito de cumplir de forma responsable su función de intermediación financiera.

La dirección del BNC considera que la aplicación de sanas normas de Gobierno Corporativo impulsa el fortalecimiento de la Institución, así como la práctica de negocios basada en la integridad, profesionalismo, inclusión, ética y transparencia, con preciso apego a las normas que lo regulan en su condición de Institución financiera, emisora de títulos valores. En su condición

de Banco Universal, puede realizar todas las operaciones que le permite la Ley de Instituciones del Sector Bancario, mantiene una participación progresiva en el sector financiero venezolano, y realiza esfuerzos por apoyar a los sectores prioritarios de la economía nacional, y ajustarse a los requerimientos de las autoridades.

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

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

Agrícola

El 25 de abril de 2017 se publicó la Resolución N° 020/2017 del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura Productiva y Tierras; Resolución DM/SN°/2017 del Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas; Resolución DM/N° 017/2017 del Ministerio del Poder Popular para la Pesca y Acuicultura y la Resolución DM/N° 016/2017 del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura Urbana; que fija los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria obligatoria para el año 2017. El monto de la Cartera Agraria se mide mensualmente, aplicando los porcentajes que corresponda sobre el cierre de la cartera de créditos bruta del semestre inmediatamente anterior.

En la citada Resolución se modificaron tanto los porcentajes como los criterios, base de cálculo y características aplicables para los distintos segmentos, requiriendo una reestructuración importante de la programación de gestión, dificultando el cumplimiento.

En algunos estados no se están actualizando ni renovando el runoppa por parte de las autoridades competentes.

A continuación se detallan las cifras de cierre mensual de la Cartera Agropecuaria, durante el primer semestre del año en curso, en función de los porcentajes fijados:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Expresados en Bs.)	Monto de Cartera (Expresados en Bs.)	% Cumplimiento
Enero	0%	0	20.827.041.860	0%
Febrero	0%	0	36.684.069.477	0%
Marzo	15%	38.121.765.874	40.623.103.667	16,06%
Abril	17%	43.204.667.991	39.902.826.487	15,71%
Mayo	20%	50.829.021.166	45.699.716.142	17,99%
Junio	22%	55.911.923.282	59.523.580.446	23,43%

Como parte del cumplimiento de la obligación, al 30 de junio de 2017 el Banco imputó a la cartera agrícola la inversión en Bonos Agrícolas por Bs.30.003.232 y una participación en Sogarsa (sociedad de garantías recíprocas) por Bs.30.000.

(Miles de Bs.)	
Mes	Junio 2017
% Exigido	22%
Monto Exigido	55.911.923
Cartera BNC	59.523.580
Bonos Agrícolas	30.003.232
Partic. Sogarsa	30.000
Cartera+Bonos+Partic. Sogarsa	59.553.614
% Cumplido	23,43%

Atendiendo a los ciclos productivos invierno y norte verano, cumplirán con las siguientes proporciones:

Gaceta N° 41.137 de fecha 25 de abril de 2017	
SECTOR / PROGRAMA	%
1. Vegetal (Corto Plazo)	63%
2. Vegetal (Mediano y/o largo Plazo)	5% (Máximo)
3. Rumiantes	7% (Máximo)
4. Avícola y Porcino	8% (Máximo)
5. Pesca y Acuicultura	5%
6. Mecanización	10% (Máximo)
7. Programa Cajas Rurales (Artículo N° 9 decreto GMAS)	2%
TOTAL	100%

Cabe destacar, que en la nueva estructura no se incluyen financiamientos para el sector agroindustrial ni de comercialización, como era tradicional; sin embargo, los créditos otorgados para estos segmentos califican dentro de la cartera agrícola hasta su vencimiento y/o cancelación.

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 en los estados Aragua, Guárico, Lara, Portuguesa, Zulia, Bolívar, así como también con un equipo gerencial y especializado en la Oficina Principal en Caracas.

Hipotecario

La normativa que regula la Cartera Hipotecaria para el año 2017 fue publicada en el mes de febrero, definiendo el veinte por ciento (20%) del saldo de la Cartera de Créditos Bruta al 31 de diciembre de 2016, como monto mínimo obligatorio que el Banco debe destinar a la Cartera Hipotecaria. La medición de la cartera es anual; no obstante, la falta de proyectos que reúnan las condiciones indicadas, y particularmente la obtención de los permisos del Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, hacen que en la práctica sea materialmente imposible cumplir con la cartera obligatoria. Adicionalmente, en este semestre no se aprobaron emisiones de títulos valores que calificaran para el cumplimiento de esta cartera.

Cartera de Crédito Bruta Monto total de Cumplimiento Bs.254.145.105.828,04			
Total de Obligación %	Cumplimiento 20%	Total	Monto
65%	13%	Construcción	Bs.33.038.863.757,65
30%	6%	Adquisición	Bs.15.248.706.346,68
5%	1%	Mejoras Ampliación Autoconstrucción	Bs.2.541.451.058,28
Total			Bs.50.829.021.162,61

Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (Construcción)

La Resolución contempla el otorgamiento de créditos, cuyas erogaciones financien proyectos de construcción de vivienda principal, que reúnan dos condiciones: que hayan 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.

Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)

Se computarán solo los créditos otorgados a solicitantes o grupos familiares cuyos ingresos mensuales estén en el orden de un (1) Salario Mínimo y hasta veinte (20) Salarios Mínimos. En cumplimiento de la política de generar aumentos progresivos del Salario Mínimo, el ámbito del financiamiento de la cartera se modifica de forma consecutiva a lo largo del año de medición.

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

La Resolución de este año mantuvo los destinos de financiamiento a la mejora, ampliación y autoconstrucción de vivienda principal, sin haberse definido los criterios de los ingresos mensuales

GESTIÓN DE NEGOCIOS - CARTERAS DIRIGIDAS

que los solicitantes o grupos familiares deben justificar para ser beneficiarios de esta modalidad de crédito. Para años anteriores, este parámetro ha correspondido a niveles de ingresos mensuales desde un (1) salario mínimo hasta ocho (8) salarios mínimos.

Durante el transcurso del primer semestre del año, se ha observado una disminución considerable de la demanda de créditos hipotecarios, derivada de que los parámetros de la obligación no alientan las solicitudes de operaciones crediticias por parte de posibles deudores.

Cartera Turística

Mediante la Resolución N° 001 del 28 de marzo de 2017 publicada en Gaceta Oficial N° 41123, emitida por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, se definió el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística en 5,25%, manteniéndose la base de cálculo de la obligación sobre el monto promedio de los saldos de las Carteras de Créditos Brutas al 31 de diciembre de los años 2015 y 2016, respectivamente, lo que representa una meta total de colocación de Bs.8.962.251.808,80.

La medición del cumplimiento fue fijada en dos (2) oportunidades en el año: al 30 de junio, equivalente al 2,50% de la totalidad de la obligación, Bs.4.267.738.956,57, y la segunda, correspondiente al cumplimiento total del 5,25% para el 31 de diciembre de 2017.

Al cierre de junio, el Banco registró como saldo de la cartera de turismo, un monto de Bs.4.468.713.878,06, equivalente al 2,62%, excediendo el porcentaje establecido para el semestre.

Microcrédito

Al cierre del semestre, la cartera dirigida del sector Microfinanciero registró un crecimiento equivalente al 92,26% con respecto al cierre del año 2016, y de 197,04% respecto al mismo periodo del año anterior, cerrando en un total de Bs.8.607 millones, que significó un cumplimiento de 112,88% sobre el requerimiento

(3,39% de cumplimiento, frente al 3% exigido); se otorgaron créditos por Bs.982 millones por encima de lo exigido para el sector, resultado del esfuerzo en la colocación fundamentalmente a través de la Red de Agencias del Banco.

Es importante recordar, que la norma para este sector incorpora una serie de rigideces 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 subsegmentos de actividad específicos (comercialización, transporte público y servicios). También, los límites de admisión para esta cartera (volumen de ventas / monto del crédito), están indexados a la Unidad Tributaria, fuertemente rezagada con respecto a la inflación, situación que complica aún más su cumplimiento para la Banca.

Manufactura

El monto de los créditos dirigidos a la industria manufacturera computables al cumplimiento de la cartera obligatoria, ascendió a Bs.23.302 millones, equivalente al 9,17%, excediendo el mínimo requerido de 8% establecido a este sector para el primer semestre del año.

Durante el primer semestre del año entró en vigencia la Resolución DM 040, emitida el 21 de marzo de 2017 por el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas, en la Gaceta Oficial N° 41.118 de esa misma fecha, en la que se establece el porcentaje de cumplimiento de la cartera de crédito dirigida al sector manufacturero, así como también los requisitos adicionales para la calificación de los créditos imputables a esta, exhortando a los beneficiarios de estos financiamientos a registrarse en el "Sistema Integral de Gestión para la Industria y el Comercio" (SIGESIC), así como la constitución de un Comité de Seguimiento de la Cartera Manufacturera, conformado por los Ministerios de Industria y Comercio, Finanzas, Banca Pública, y la SUDEBAN, órgano que deberá emitir opinión respecto al cumplimiento de la cartera por lo menos tres (3) veces al año.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BNC - INFORME DE AUDITORÍA

Para el periodo enero-junio de 2017, la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario atendió el 100% de los reclamos resueltos como No Procedentes por el Banco; su gestión se realizó de conformidad con las normas que regulan la materia, y en tal sentido, presentó su Informe de Gestión correspondiente al primer semestre de 2017 a la Junta Directiva y procedió a su posterior consignación ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Durante este periodo se recibieron 1.147 reclamos por un total de Bs.97.042.501,65 lo que, como en periodos anteriores, representa menos del 10% del número de reclamos tramitados por BNC, lo que evidencia la calidad de la respuesta emitida por esa primera instancia, y con la cual los clientes estuvieron conformes, y en consecuencia, no solicitaron alguna reconsideración. En cifras, el Defensor gestionó un total de 34% del monto total reclamado.

Todas las actuaciones y decisiones han sido tomadas por el Defensor en forma independiente, objetiva e imparcial y con total autonomía de criterio. Como resultado de nuestra gestión, de los 1.088 casos totalmente cerrados al 30 de junio de 2017 se favoreció al 19% de los clientes cambiando el status de sus reclamos a Procedentes, lo que generó reintegros a su favor por Bs.19.334.175,04 miles, que representan 21% de los montos en reclamación. En 81% de los casos, se ratificó el dictamen de No Procedente comunicado por la Unidad de Atención al Cliente. Al cierre del 30 de junio de 2017 quedaron en proceso de revisión y análisis 59 casos, los cuales fueron cerrados dentro del plazo legal establecido de 20 días continuos.

Gestión de la Defensa del Cliente y Usuario BNC - Primer Semestre 2017

Estado de los Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Ratificados No Procedentes	118	123	167	86	150	236	880
Resueltos Procedentes	35	41	45	35	32	20	208
Reclamos en proceso al 30 de junio de 2017	0	0	0	0	0	59	59

Total Reclamos recibidos del Banco 153 164 212 121 182 315 1.147

Asimismo, para el periodo enero-junio de 2017 se atendieron 24 quejas que no representan reclamos pecuniarios, que fueron tramitadas y atendidas conjuntamente con las distintas áreas del Banco. Todas tuvieron una respuesta oportuna a través de las unidades correspondientes.

El origen de las reclamaciones recibidas mantiene la misma tendencia de periodos anteriores, en la que el número de casos procesados se concentra en operaciones relacionadas al uso de Tarjetas de Débito y/o Crédito en Cajeros Automáticos y Puntos de Venta. Del total de casos recibidos por el Defensor en el semestre, 95% estuvo referido a este tipo de operatoria.

A pesar de la implementación de medidas de seguridad y de las recomendaciones dadas a la clientela en el uso de sus tarjetas, especialmente la de no aceptar ayuda o participación de desconocidos al realizar operaciones en los cajeros automáticos, así como atender al debido resguardo del plástico, el fraude "cambiazos", el robo y extravío continúan impactando a los tarjetahabientes. Es por ello que permanentemente, a través de la red social Twitter y en los propios cajeros automáticos se hacen avisos de seguridad a los clientes.

En cumplimiento de la Resolución N° 063.15, el Defensor conjuntamente con la Unidad de Atención al Cliente y la Gerencia de Formación de Recursos Humanos revisan periódicamente el programa de capacitación del personal de la Red de Agencias y servicios centrales en todo lo relativo a la atención al cliente.

Según Oficio SIB-II-CCSB-12319 del 22 de julio de 2017, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) aprobó el Reglamento que regula las actividades del Defensor del Cliente y Usuario BNC, ajustado a la Resolución N° 063.15, y que se encuentra publicado en la página web del Banco.

Con el apoyo del Área de Comunicaciones Corporativas se mantiene permanentemente la actualización de la información referente a los servicios y actuación del Defensor y de la Unidad de Atención al Cliente, tanto en la página web como a través de la red social Twitter y de los avisos colocados en la Red de Agencias a nivel nacional según lo establecido en la Resolución N° 063.15.

Informe de Auditoría Interna

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

Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

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 1° de enero y el 30 de junio de 2017. A continuación se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco:

Estado de los Reclamos	N° de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el primer semestre de 2017	11.798	287.229.135,82

Al 30 de junio de 2017, 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 estos fueron atendidos y resueltos en un 99,99% en el tiempo reglamentario por las áreas 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 mil ciento cuarenta y siete (1.147) reclamos, lo que representa 9,72% 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:

- Centro de Atención Telefónica 0500-BNC-5000 (0500-262-5000)
- Página web del Banco
- Red de Agencias
- Correo electrónico de la Unidad de Atención al Cliente (serviciocliente@bnc.com.ve)
- Correo electrónico del Defensor del Cliente y Usuario Bancario (defensorbnc@bnc.com.ve)
- La cuenta oficial de Twitter [@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo)

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BNC - INFORME DE AUDITORÍA

Conclusión

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

En Caracas, 27 de julio de 2017.

Atentamente,

Jeidis Llovera
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 primer semestre de 2017.

Fecha	Breve Descripción
25/01/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-00900: Consideraciones realizadas por SUDEBAN en relación a la Asamblea Extraordinaria; Aumento de Capital Bs.200.000.000,00.
25/01/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-00912: Recaudos de la Asamblea Extraordinaria de fecha 25/07/2017, correspondiente a los Papeles Comerciales.
31/01/17	SIB-II-GGR-GA-01556: Condiciones Generales del Servicio de Depósito Electrónico BNC.
31/01/17	SIB-II-GGR-GA-01550: Funcionalidad del PIN PAD.
07/02/17	SIB-II-GGR-GA-01969: Cierre de Taquilla Mérida Samat por la Alcaldía.
22/02/17	SIB-II-GGR-GA-03163: Funcionalidad de la aplicación APP.
23/03/17	SIB-DSB-UNIF-05462: Consideraciones relativas al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Memorando de control interno y, el Informe del Oficial de Cumplimiento.
29/03/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05954: Recaudos de la Asamblea Extraordinaria, Papeles Comerciales.
29/03/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05976: Recaudos a la Asamblea Ordinaria y la Declaración Institucional.
30/03/17	SIB-DSB-UNIF-06028: Inspección Especial Agencia San Antonio del Táchira.
30/03/17	SIB-DSB-UNIF-06029: Observaciones al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
31/03/17	SIB-II-CCSB-06224: Inspección Especial a Unidades de Atención al Cliente y Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
11/04/17	SIB-DSB-UNIF-06767: Circular enviada a las instituciones bancarias relativa a la remisión de los Reportes de Actividades Sospechosas (RAS), que deberá ser consignada con copia de la documentación soporte que se indica en la misma.
18/04/17	SIB-II-GGIBPV-GIBOV6-07168: Inspección General con fecha corte 31/03/2017.
21/04/17	SIB-II-GGR-GA-07359: Solicitud de Autorización para Aumento de Capital.
24/04/17	SIB-II-CCD-07448: Cartera dirigida al sector hipotecario al 31/12/2016.
28/04/17	SIB-II-GGIBPV6-08280: "Consideraciones de SUDEBAN respecto a la solicitud de BNC de revaluación de activos: Torre Sur del Centro Empresarial Caracas y Torre BNC Altamira.
03/05/17	SIB-II-GGR-GA-08315: Traslado de la Agencia Maracay Las Delicias (080) Estado Aragua.
04/05/17	SIB-II-GGR-GA-08496: Solicitud de información sobre Comisarios suplentes Asamblea Ordinaria de fecha 29/03/2017.
04/05/17	SIB-II-GGR-GA-08449: Traslado de la Agencia Catia La Mar (124) Estado Vargas.
05/05/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-08557: Retransmisión de los reportes AT1 1 "Confirmación de las Disponibilidades, Inversiones y Custodia de Terceros" (en moneda extranjera) AT09 "Compra y venta de inversiones en títulos valores por periodos".
08/05/17	SIB-II-GGR-GIDE-08653: Transmisión del reporte SIF "Detalle de Transmisiones SIF", "Grupo Contable P (AT02 "Bienes recibidos en Pago", AT04 "Crédito, AT05 "Captaciones, Obligaciones con Instituciones Financieras y Fideicomiso" y AT07 "Garantías Recibidas".
12/05/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-09310: Consideraciones a la regularización de la generación del campo "fecha primer impago".
16/05/17	SIB-II-GGR-GIDE-09616: Solicitud de certificación suscrita por el Presidente del BNC sobre cajeros automáticos defectuosos y el motivo de la falla.
16/05/17	SIB-II-CCSB-09653: "Plan Especial de Atención a los Pensionados", Circular SIB-II-GGR-GNP-30067 del 03/11/2017, relativa a los pensionados del IVSS.
17/05/17	SIB-II-GGIR-GSRB-09779: Recaudos de la Asamblea Ordinaria 29/02/2017, "Informe Especial sobre los Estados Financieros Auditados", "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos" y el Memorando de Control Interno Contable de Eficiencia Administrativa al 31/12/2016, en los que se incluye el grado de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos".
24/05/17	SIB-DSB-UNIF-10460: Contentivo de las observaciones formuladas a los documentos en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
08/06/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-11532: Respuesta al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-05976 del 29/03/2017 y Acta Certificada.
08/06/17	SIB-II-GGR-GIDE-11521: Improcedente extensión del plazo de transmisión de los archivos que conforman el Grupo Contable P.
21/06/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-12037: Acta Registrada de Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28/09/2015.
23/06/17	SIB-II-CCSB-12317: Informe de Gestión Semestre II-2016, de Defensor del Cliente BNC.
23/06/17	SIB-II-GGIR-GRT-12250: Consideraciones respecto a las debilidades de control interno y aplicaciones SIFE provistas por la empresa L.A. Sistemas.
23/06/17	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-12265: Respuesta al Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-34338 del 22/12/2016, Inspección Especial, correspondiente a proyectos intervenidos por el Estado Venezolano.
23/06/17	SIB-II-CCSB-12319: Aprobación de las actividades del Defensor del Cliente.
23/06/17	SIB-DSB-UNIF-12422: Medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento de la política "Conozca a su Cliente".

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Señores

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo N° 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el informe de Auditoría Interna, relativo al adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno; la adecuación por parte del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A. (el "Bancó"), a un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017.

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

El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 2017, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 19 de enero de 2017, fue elaborado de acuerdo con Normas y Procedimientos de Auditoría Interna de aceptación general en Venezuela, y siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales, con un enfoque basado en riesgo, cumpliendo con lo establecido en la Resolución N° 136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Al 30 de junio de 2017 se culminaron satisfactoriamente las actividades planificadas, destacándose:

- Revisiones a las áreas y procesos ejecutados en la Sede Central, Sistemas de Información y Red de Agencias, con el objetivo de evaluar la suficiencia de los controles internos establecidos para administrar los riesgos inherentes en los procesos, así como constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco, y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas. Con base en el alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aún cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno establecido por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros
- En cumplimiento de lo establecido en los Artículos N° 70 y N° 71 de la Resolución N° 119.10 "Normas para la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", emitida por la SUDEBAN, Auditoría Interna ejecutó el Programa Anual de Evaluación y Control del año 2017, y en función de esta revisión se remitió al Oficial de Cumplimiento y a la Junta Directiva, el informe contentivo de los resultados de las evaluaciones realizadas. En función de la naturaleza, el alcance y pruebas aplicadas selectivamente, se concluye que el Banco ha adoptado mecanismos de control interno que permiten razonablemente asegurar la eficacia de los procesos que coadyuvan a controlar y detectar operaciones que se presume puedan estar relacionadas con la Legitimación y Control de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
- Al cierre de cada mes se realizaron análisis de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar

porque las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la SUDEBAN y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial. Durante el primer semestre de 2017 se han constituido las provisiones requeridas y reservas contempladas en las leyes vigentes

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

Caracas, 21 de julio de 2017.

Atentamente,

Jeidis Llovera Mendoza
Auditor Interno

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

Durante el primer semestre del año 2017, el BNC continuó con la consolidación de la Administración y Gestión Integral de los riesgos con la incorporación de nuevas metodologías en los diferentes tipos de riesgos, así como validando los existentes; esto con miras a contribuir en la toma de decisiones, generando valor a la Institución y alcanzando mayores niveles de eficiencia organizacional.

En el semestre, el Comité de Riesgo se reunió seis (6) veces y trató, entre otros, temas como: aprobación de modificaciones a los manuales de sistemas de información y políticas y procedimientos de riesgo de mercado, crédito y operacional, mejoras a la determinación de los requerimientos de capital por tipo de riesgo, aumentos de límites en los diversos canales electrónicos, resultados de los modelos de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC), discusión y evaluación del Plan de Continuidad de Negocios y del Plan de Recuperación de Desastres, e impactos en épocas de tensión (stress testing) de las principales métricas de riesgos.

Riesgo de Crédito

El BNC se ha planteado la estrategia de alinearse a las mejores prácticas y con ello se mejoraron los cálculos de pérdidas esperadas, al determinar la probabilidad de incumplimiento de pagos por cada cliente, incorporando en los cálculos de exposición al momento de default la porción no utilizada de las líneas de crédito disponibles en aquellos productos que dispongan de estas características.

Todo esto se ve reforzado con la culminación del desarrollo de la nueva metodología de Rating de empresas que permite una rápida clasificación de la capacidad de pago de los clientes corporativos, y que apoyará en la toma de decisiones en el área de riesgo y de análisis de créditos.

Durante el semestre, la revisión y evaluación periódica de los indicadores prospectivos y las diversas mediciones del riesgos de crédito, forma parte de las acciones regulares en la gestión de este tipo de riesgo, manteniendo la línea de reporte hacia el Comité de Riesgos y las unidades tomadoras de riesgo del Banco, actividades que incrementan la robustez y sistematicidad en las mediciones de riesgo, permitiendo avanzar hacia una gestión integral de riesgo que permitirá al BNC mantener su solidez y sustentabilidad en el tiempo.

Continuando con la estrategia de alineación a las mejores prácticas, se incorporó el cálculo de capital económico, valor en riesgo de crédito, pérdidas esperadas y valor condicional en riesgo (C-VaR), mediante herramientas avanzadas como la metodología de Credit Risk+, obteniendo cuantificaciones más precisas, al tiempo en que se profundiza el entendimiento del riesgo de crédito, trayendo así mejoras al desempeño del negocio.

Periódicamente se realizan pruebas de tensión (stress test) a la cartera de crédito, ante los escenarios hipotéticos de incremento en la probabilidad de incumplimiento y un deterioro simultáneo en el proceso de recuperación que aumenta la severidad de la pérdida; tras aplicar estas pruebas, los resultados muestran un grado de resistencia apreciable del patrimonio actual de BNC.

Riesgo de Mercado

El Banco Nacional de Crédito agrupa sus análisis en diversas metodologías para la medición del riesgo de mercado, destacando el Valor en Riesgo de la cartera de inversiones, tanto de sus

modelos paramétricos (delta normal) y no paramétricos (simulación de Monte Carlo). Asimismo, se incorporaron las mediciones de delta VaR como medidas de sensibilidad en el valor en riesgo ante variaciones de las posiciones en las diversas carteras de inversiones.

Estos modelos son contrastados con estudios de backtesting basados en el número de excepciones e incorporando la precisión de las estimaciones que al combinarse con las pruebas de aleatoriedad permiten medir la fiabilidad de las estimaciones. Adicionalmente, son complementados con simulaciones agregando situaciones de estrés en las volatilidades de precios; de nuevo, los resultados muestran un grado de resistencia importante del patrimonio del BNC ante situaciones extremas.

En cuanto al riesgo estructural, se ha administrado activamente la exposición al riesgo de tasa de interés al contemplar 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, a fin de contribuir en una adecuada toma de decisiones de la alta gerencia, alineadas con los planes estratégicos.

Riesgo de Liquidez

El BNC continuó trabajando durante el semestre en las métricas de la Resolución N° 136.15 "Normas relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos", actualizando el Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez e incorporando límites a indicadores tanto internos como de mercado, que se complementan con aspectos como: identificación, descripción y tipos de crisis, niveles de criticidad y contingencia, estrategias y procedimientos, fuentes de fondeo, acciones segmentadas por categoría de alertas; así como sus responsables.

Igualmente, se continuó la emisión, revisión y evaluación de los Gap Contractuales, esperado y estresado, los indicadores Razón de Liquidez Estructural (RALE), Razón de Liquidez Estructural Ajustada (RALEA), concentración de los veinte (20) principales proveedores de fondos (RACOCAP), como acciones periódicas en la gestión del riesgo de liquidez, estableciendo las comunicaciones con las respectivas instancias que forman el Gobierno Corporativo de la Institución, con mayor preponderancia en el Comité de Activos y Pasivos que, a través de estrategias encaminadas a valorar y gestionar la liquidez, ha contribuido a una adecuada gestión de los principales componentes del balance.

Riesgo Operacional

El semestre representó para el Banco un progreso significativo en la gestión de Riesgo Operacional, enmarcado en gestionar adecuadamente y de forma integral los riesgos operacionales de las actividades de los procesos que realiza la Institución.

Continuando con el análisis cualitativo en las áreas críticas de la Organización, se prosiguió con el levantamiento de varios de sus procesos, lo que permitirá determinar el nivel de riesgo inherente y residual; y que en caso de ser significativos, requerirán del diseño de estrategias dirigidas a mitigarlos, contribuyendo así en la prevención de futuras pérdidas derivadas de posibles eventos operativos, creando valor a la Organización.

A fin de continuar con el fortalecimiento de la cultura de riesgo en el Banco, a lo largo del semestre, 171 empleados de nuevo ingreso recibieron adiestramiento sobre la importancia de conocer y entender los riesgos en los que incurren en sus actividades

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

diarias. Adicionalmente, se realizó el reforzamiento especializado a más de 815 trabajadores activos a través del uso de la plataforma "e-learning", así como la asesoría a las diferentes áreas para una adecuada gestión preventiva de los riesgos.

Riesgo Operacional ha realizado mesas de trabajo para la identificación de riesgo y recolección de eventos, así como la redefinición de reporte en los que se incluyó la clasificación y asignación de las distintas líneas de negocio, como un proceso

periódico que en el futuro permitirá el desarrollo de modelos avanzados de cálculo de capital económico y regulatorio por este concepto.

La Coordinación de Continuidad del Negocio consolidó su estructura organizacional incorporando el personal necesario para potenciar y desarrollar los diferentes planes que permitan una adecuada administración de la continuidad del negocio.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

Durante el primer semestre del año 2017, las áreas de Tecnología desarrollaron sus actividades de acuerdo con el Plan Estratégico de Tecnología de la Información que apalanca el cumplimiento del Plan de Negocios, estas que estuvieron enfocadas en cuatro áreas:

1. Desarrollos 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 Reguladores
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 de muy variadas características, dirigidos a proponer y suministrar opciones diferentes e innovadoras para atender a su clientela. Dentro de estas actividades se destacan: la aplicación para clientes de consumo masivo, para atender a segmentos de negocios que requieren productos especializados, en este caso, para ser puesta a disposición de “clientes de clientes” dentro del objetivo de atención diferenciada y diversificación de la cartera de clientes. También se realizaron modificaciones al Sistema de Chequeras que permitirá a los titulares un mejor uso y control sobre las mismas; se puso en producción la primera fase del nuevo Sistema de Atención al Cliente (IVR) que permite una mejor atención a través de este canal; ya se encuentra en etapa de certificación la nueva APP para dispositivos inteligentes, poniendo a disposición de los clientes el acceso por esta vía a los servicios del BNC. Igualmente, dentro de esta línea de nuevos servicios, se encuentra el desarrollo de la aplicación P2P, la cual permitirá a los clientes interesados realizar transferencias interbancarias en tiempo real a través de sus dispositivos inteligentes utilizando la infraestructura de la red Suiche 7B - CONEXUS. Se continúa con el desarrollo del sistema para el manejo de Tarjetas de Crédito (VISA), con lo cual la Institución tendría el total manejo de las operaciones de este producto.

2. Plan Estratégico de TI

Para alcanzar los objetivos estratégicos del Banco, la actividad de Tecnología se ha empeñado en reforzar la automatización de procesos, así como la inversión en equipos y la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. Actualmente está en ejecución una actualización de toda la infraestructura interna de Telecomunicaciones, para fortalecer dicha área. Al respecto es importante señalar que el equipamiento que se utilizará fue adquirido en el año 2016 y es tecnología de punta.

Como parte de las estrategias de TI se encuentra la reducción de costos, en dicho sentido se han venido sustituyendo proveedores de telecomunicaciones con facturación en moneda extranjera, por proveedores locales con facturación en bolívares, lo cual ha generado ahorros importantes para el Banco.

En sintonía con el plan de crecimiento del Banco, el área de Tecnología, actuando en conjunto con proveedores externos, dimensionó la nueva topología (Hardware) de procesamiento de datos que soportará el crecimiento natural de la Institución para los próximos dos años. Es importante resaltar que con esta nueva adquisición de equipos el Banco estará en capacidad de duplicar su tamaño actual.

De igual manera, se han adquirido software especializados que permitirán el rediseño de nuestra plataforma web para seguir garantizando los niveles de servicio y seguridad que actualmente se ofrecen. Se continúa con la adquisición de equipos POS, ATMs, y PIN PAD para la ampliación de los canales de atención a la clientela.

Es importante mencionar que durante el periodo han surgido incidencias en materia de calidad de servicio vinculadas con caídas generalizadas de telecomunicaciones, que han afectado a todo el sector bancario; muchas de ellas causadas por circunstancias puntuales vinculadas a las capacidades de diversos proveedores, así como a la falta de acceso a las divisas necesarias para la importación y mantenimiento de los equipos, repuestos y software requeridos para ofrecer un servicio óptimo constante.

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

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 destaca el envío diario de la volumetría procesada por los POS (cada hora), incluyendo los fines de semana, así como el detalle del estatus de la Red de ATMs dos veces al día.

Se implementó el sistema de verificación positiva Radartech, que permitirá el monitoreo activo de las operaciones que rompen con el patrón de comportamiento del cliente, dando así cumplimiento a lo establecido en la normativa emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Se hicieron los desarrollos y adecuaciones en los Sistemas para dar cumplimiento a los convenios 34 y 36 del BCV.

Dentro del Sistema de Divisas de Tipo de Cambio Complementario Flotante de Mercado DICOM, implementado por el gobierno nacional bajo la supervisión y control del Banco Central de Venezuela, el BNC, junto con otras entidades de la banca privada fueron seleccionadas para participar en las subastas de divisas, lo que requirió el desarrollo de aplicaciones específicas para la prestación de este servicio.

Por otra parte, con la incorporación de los nuevos billetes al cono monetario se hizo necesaria la calibración del parque de ATMs a los nuevos especímenes, así como la actualización del Template de los ATMs multifuncionales que aceptan depósitos en efectivo.

Reuniones del Comité de Tecnología: en cumplimiento de 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 para 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.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE DATOS

Dentro de la incorporación y mejoras de procesos se está ejecutando el plan de sustitución de las planillas de depósito por una planilla única; en este mismo orden de ideas se está reestructurando el proceso de crédito que abarca desde su solicitud hasta la liquidación de los mismos; también se encuentra en revisión el proceso de Workflow del Sistema de Tarjetas de Crédito para el análisis de las solicitudes; y se mejoraron los procesos del Sistema de Gestión Corporativa, los cuales permiten optimizar la toma de decisiones e información de los usuarios internos.

Se instaló una herramienta para el control de flujo de caja (Ultraflow), que le permite a la Tesorería tener mayor control de la posición tanto en moneda extranjera como en moneda nacional.

Como parte de la política Conozca a su Cliente, la Institución ha realizado esfuerzos importantes para mantener actualizada su

Base Única de Clientes. En tal sentido, se han realizado ciertas modificaciones de modo que al solicitar, o tratar de llevar a cabo algunas transacciones sensitivas, se revisa la última fecha de actualización de la información del cliente, y se envía un mensaje con el fin de motivarle a realizar la actualización de sus datos antes de continuar con el proceso requerido.

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 (LODOFT), la Ley Orgánica de Drogas, Ley de Ilícitos Cambiarios, las normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo establecidas en la Resolución N° 119-10 y demás normas prudenciales emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), inclusive las contenidas en las Circulares referentes al Tipo de Cambio Complementario Flotante de Mercado (DICOM) y los Convenios Cambiarios aprobados 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, la Oficial de Cumplimiento (OC), 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 (UPC LC/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 UPC LC/FT 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, con el propósito de 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 la 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, incluyendo los Sub-Gerentes de la Red de Agencias, así como la desincorporación de aquéllos que ya no laboran en el BNC
3. Actualización de los integrantes 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
5. Nueva estructura

Plan Operativo Anual 2017

Plan Operativo Anual (POA 2017) es un plan estratégico, aprobado por la Junta Directiva para prevenir y mitigar los riesgos de LC/FT, mediante la planificación de actividades de cumplimiento normativo, mejores prácticas y estándares internacionales. El POA 2017, contempla 6 Programas: I.- Programa Anual de Adiestramiento;

II.- Cumplimiento Normativo; III.- Debida Diligencia; IV.- Estrategia Comunicacional; V.- Sistema Integral de Administración de Riesgos LC/FT; y VI.- Regulaciones Internacionales. En el semestre se llevaron a cabo las actividades siguientes:

Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento se cumplieron satisfactoriamente durante el semestre. En este sentido, 2.269 empleados asistieron a jornadas de actualización, talleres dirigidos al personal que tiene contacto directo con el público para reforzar aspectos de las políticas "Conozca su Cliente" y "Conozca su Empleado", conferencias internacionales, y talleres de inducción para el personal de nuevo ingreso. Dichas actividades estuvieron enmarcadas dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes.

Cumplimiento de las Normas

Este Programa contempla actividades orientadas al cumplimiento de las normas establecidas en la Resolución N° 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

1. Se enviaron los Reportes de Actividad Sospechosa a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), por decisión del Comité de PC LC/FT
2. Transmisiones periódicas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de los reportes de Instrume, Divisa, Mayores correspondientes a los meses enero y febrero conforme lo establece la normativa prudencial, sin embargo a partir de marzo quedan derogadas dichas transmisiones mediante la Circular SIB-DSB-GGR-GNP-GIDE-UNIF-06875 de fecha 10 de abril de 2017
3. Se respondieron 884 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (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 tres (3) cuestionarios AML/CFT y cuatro (4) certificaciones para bancos corresponsales en materia de Prevención LC/FT; adicionalmente, por la Sucursal Curazao, se atendieron cinco (5) cuestionarios AML/CFT y KYC, dos (2) certificaciones y ocho (8) consultas sobre operaciones de clientes
6. Por seguimiento de las normas vigentes en Curazao fueron revisadas 1.911 transferencias: 691 recibidas y 1.220 enviadas; así como 40 expedientes de cuentas nuevas y tres (3) cuentas de custodia de bonos. Asimismo, en el semestre, la Sucursal realizó la transmisión de 40 operaciones a la Financial Intelligence Unit (FIU) de Curazao de aquellas operaciones que excedieron el equivalente en dólares al millón de Florines
7. La Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en la Oficina Nacional Antidrogas (ONA) y la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), así como a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela

Debida Diligencia. Actualización de datos de los trabajadores: en el semestre, 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, en la cual 1.019 datos de trabajadores fueron actualizados en la Base Única de Empleados (BUE), y 235 a través de la Intranet.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Actualización de Datos de los Clientes. Mediante el Sistema de Gestión Corporativa, fueron actualizados 157.059 registros en la Base Única de Clientes.

Regulaciones Internacionales. Se destaca la realización exitosa del tercer reporte de los clientes con nacionalidad estadounidense ante el Organismo Regulador Tributario de los Estados Unidos. Adicionalmente, se identificaron los clientes con posibles características de estar sujetos a estas regulaciones internacionales. Sin embargo, de acuerdo con el monitoreo realizado, se determinó que a la fecha ninguno de ellos mantiene saldos equivalentes a US\$50.000,00 para personas naturales ni US\$250.000,00 para personas jurídicas, al tipo de cambio Complementario Flotante de Mercado (DICOM) a las respectivas fechas.

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 central, se publicaron temas relacionados con la Resolución N° 119.10, y la LOCDO/FT. Asimismo, 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 Gerencia 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 de acuerdo con el 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 los cuales, por decisión del CPC LC/FT fueron reportados a la UNIF. También, se notificaron a la UNIF, aquellos clientes que fueron mencionados en Noticias Criminales y/o solicitados directamente por organismos de investigación penal. Los casos analizados fueron documentados en el Sistema Automatizado de Monitoreo con el apoyo de los Responsables de Cumplimiento, aplicando la Debida Diligencia y la Política Conozca su Cliente; así como el filtro de la base de datos de los clientes del Banco contra las listas internacionales obligatorias de acuerdo con la normativa.

Sistema Automatizado de Monitoreo. Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema Safe Watch. Este sistema le permite verificar que todas las operaciones que se realizan a través del Sistema SWIFT sean previamente comparadas contra las listas oficiales internacionales de personas, entidades y jurisdicciones que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con delitos financieros, fiscales, legitimación de capitales, tráfico de personas, drogas, armas, actividades de terrorismo y crimen organizado transnacional. Durante el semestre, se calificaron 4.465 alertas como falsos positivos, 4.247 en Venezuela y 218 de la Sucursal Curazao.

FIDEICOMISO

Activos de los Fideicomisos

Al 30 de junio de 2017 los Activos de Fideicomiso se ubicaron en Bs.12.462.932.414, lo que representa un incremento de 52,88% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2016.

Están compuestos según el tipo de clientes en 53,75% Personas Jurídicas; 46,03% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; 0,13% Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial y 0,09% Personas Naturales.

Los activos en fideicomiso están distribuidos así:

Activo de los Fideicomisos al 30 de junio de 2017 (Miles de Bs.)						
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org. con Rég.Esp.	Total	%
Inversión	5.948.911	319.404.548	54.375.552	0	379.729.011	3,05%
Administración	0	82.460.509	973.092.414	16.615.889	1.072.168.812	8,60%
Prestaciones Sociales	5.011.342	6.296.745.606	4.709.277.644	0	11.011.034.591	88,35%
Total	10.960.253	6.698.610.663	5.736.745.610	16.615.889	12.462.932.414	100%
%	0,09%	53,75%	46,03%	0,13%	100%	

Patrimonio

Al 30 de junio de 2017, el patrimonio de los fideicomisos representa 22,78% del patrimonio del Banco, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución N° 083.12 del 11 de junio de 2012, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Al cierre del 30 de junio de 2017 el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs.12.060.300.321, lo que representa un incremento del 54,23% con respecto al cierre del 31 de diciembre de 2016, distribuido en las siguientes categorías:

Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2017 (Miles de Bs.)							
Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Inversión	5.848.856	305.057.747	0	43.207.301	0	354.113.904	2,94%
Garantía	0	0	0	0	0	0	0%
Administración	0	79.961.306	0	900.581.353	11.163.430	991.706.089	8,22%
Indemnizaciones Laborales	4.843.632	6.138.277.879	0	4.571.358.817	0	10.714.480.328	88,84%
Características Mixtas	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	0	0	0	0	0	0	0%
Total	10.692.488	6.523.296.932	0	5.515.147.471	11.163.430	12.060.300.321	100%
%	0,09%	54,09%	0	45,73%	0,09		

Ingresos

En el semestre, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron un total de Bs.59.239.825, lo que significa un incremento del 61,43% con respecto a los ingresos obtenidos en el segundo semestre de 2016.

El total de los ingresos corresponde a las comisiones por Administración y por los desembolsos efectuados, conforme a los términos establecidos en los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos de documentos autorizados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Ingresos de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2017 (Miles de Bs.)				
Tipo	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	2.327.017	0	2.327.017	3,93%
Administración	2.783.781	5.511.354	8.295.135	14%
Prestaciones Sociales	48.617.673	0	48.617.673	82,07%
Total General	53.728.471	5.511.354	59.239.825	100%
%	90,70%	9,30%	100%	

FIDEICOMISO

Promoción y captación de nuevos clientes

En el semestre se constituyeron 43 contratos de fideicomiso por Bs.249.397.809: 42 de ellos pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs. 153.678.366; y uno (1) a Fideicomisos de Inversión por Bs.95.719.443.

En el periodo se finiquitaron 19 contratos de fideicomiso de Prestaciones Sociales por Bs.5.034.198.

Por otra parte, se realizaron y recibieron cuatro (4) sustituciones fiduciarias a favor del Banco en su carácter de Fiduciario Sustituto, Bs.30.710.547,15, por concepto de Garantía de Prestaciones Sociales.

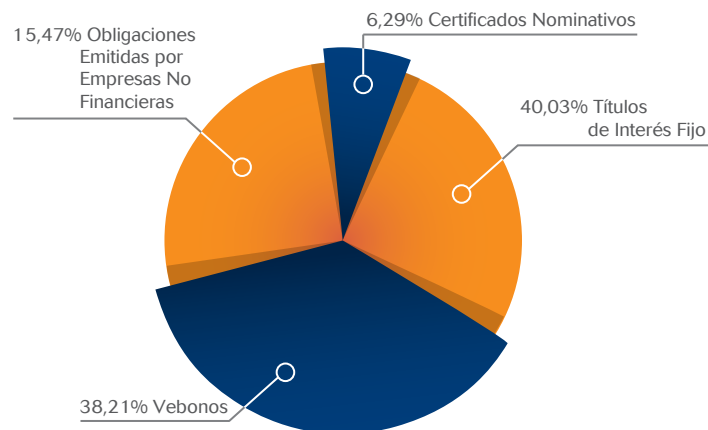
Evolución de la Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Enero - Junio de 2017

Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2017						
Tipo de Portafolio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos	9,38%	11,97%	11,62%	11,44%	10,96%	10,69%
Fideicomiso Admón. e Inversión - Fondos Privados	11,71%	13,95%	14,06%	13,65%	13,95%	14,78%
Fideicomiso Admón. e Inversión - IGTF	10,26%	14,27%	13,20%	13,17%	14,50%	13,44%
Fideicomiso de Prest. Sociales e Inversión de C/A	9,49%	14,41%	13,13%	13,13%	13,84%	14,89%

Composición de la Cartera de Inversiones

La Cartera de Inversiones de Fideicomiso está representada en Obligaciones Emitidas por Empresas Privadas no Financieras

en el País; Vebonos; Títulos de Interés Fijo y otras inversiones (certificados nominativos).



GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

I. Canales de Distribución

Agencias y Taquillas. Siguiendo el plan de crecimiento y expansión el Banco, durante el semestre inauguró tres (03) Agencias y/o Taquillas, cerrando el periodo con 174 Agencias y Taquillas que cubren el territorio nacional, una dirección principal y una sucursal en Curazao.

Tipo de Transacción	Nº Transacciones	%
Depósitos	3.268.789	40%
Pago de Cheque	2.025.206	25%
Retiros de Ahorros	1.941.741	24%
Otras Operaciones en Taquilla	927.623	11%
Total Transacciones	8.163.359	100%

Tipo de Cuentas Nuevas	Nº de Cuentas	%
Cuentas Corrientes	52.963	47%
Cuentas de Ahorros Naranja	47.220	42%
Cuentas de Ahorros	13.223	12%
Total Transacciones	113.406	100%

Es importante resaltar que para continuar el plan de información, formación y reforzamiento del personal que conforma la Red, desde el área de Administración de Agencias se emitieron 70 informaciones operativas relevantes por el canal electrónico admonag@bnc.com.ve y se llevaron a cabo cinco (5) cursos para personal de nuevo ingreso, tres (3) para cajeros y dos (2) para promotores de servicios; en el periodo se realizaron 18 reuniones de gestión operativa con los funcionarios de las Agencias.

Cajeros Automáticos. La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 464 equipos instalados (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 89%, lo que demuestra la excelencia en el servicio.

En el periodo, se dio continuidad al plan de expansión de ATMs, instalando 10 cajeros monofuncionales, y uno (1) multifuncional.

Call Center. En el semestre se recibieron en el Call Center 692.570 llamadas de clientes. Entre las labores dirigidas a optimizar la calidad de servicio a los clientes, se destaca que se levantaron los procesos del Call Center para practicar una re-ingeniería y se adquirió un nuevo IVR.

Atención al Cliente. En el semestre, se recibieron 12.680 quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con canales electrónicos y medios de pago.

La **Unidad de Atención al Cliente** en materia formativa, impartió charlas informativas en las que enfatizó la normativa contenida en la Resolución N° 063-15, 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, entre otros.

Los clientes y usuarios disponen en la página web de BNC de una dirección de correo electrónico servicliente@bnc.com.ve para comunicarse con la Institución, y manifestar por esa vía sus quejas, reclamos y opiniones relacionados con la calidad del servicio. La **Defensora del Cliente y Usuario BNC** se encuentra ubicada en el piso 3 del edificio Sede del BNC en Caracas, su

teléfono de contacto es (0212) 597.5787 y su correo electrónico defensorbnc@bnc.com.ve.

Unidad de Atención al Cliente

Durante el semestre el Banco recibió un total de 11.798 reclamos, representando una ligera disminución en relación al semestre anterior. El resumen de los resultados se muestra en el siguiente cuadro:

Reclamos	Resueltos Procedente	Resuelto No Proceder	En Proceso para el 30 de junio de 2017
11.798	10.003	1.048	747

Se destaca el Porcentaje de Reclamos atendidos dentro del lapso perentorio establecido en la Resolución N° 063.15 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), que se mantiene con una efectividad de 99.98% en los casos respondidos a los clientes y usuarios.

Se realizaron ajustes a la transmisión de los reclamos mediante el Reporte AT 13 en el que se refleja la actuación del Banco en la resolución de los mismos.

Se recibieron 32 llamadas telefónicas en la Unidad de Atención al Cliente, Defensor BNC y la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), presentando alguna queja, sugerencia o reclamo, resolviéndose de manera inmediata con las áreas responsables. A través del buzón servicliente@bnc.com.ve, se recibieron y canalizaron 882 quejas y reclamos al cierre del semestre y se brindó el apoyo requerido en la resolución de los asuntos planteados.

INFORMES COMPLEMENTARIOS

Tarjetas de Crédito

En el periodo fueron otorgadas 11.437 Tarjetas de Crédito a nuevos clientes, alcanzando 177.111 tarjetahabientes. La facturación acumulada se ubicó en Bs.36.904 millones, representando un incremento de 166%, en relación al semestre anterior, habiéndose generado un incremento de 52,7% en transacciones. La cartera asociada al producto Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs.19.053,75 millones, registrando un crecimiento del 137,2% respecto a diciembre de 2016, con una morosidad de 0,21%.

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.54,45 millones.

En lo referente a la plataforma de puntos de ventas (POS), se alcanzó la cantidad de 16.745 POS instalados en 13.478 comercios afiliados; se generó una facturación de Bs.573,99 millones, un incremento de 133,68% respecto al semestre anterior (Bs.432,62 millones) y se procesaron 55,7 millones de transacciones (vs. 34,7 millones).

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

Recursos Humanos

La Gestión de Recursos Humanos estuvo centrada en fomentar e impulsar la gestión y crecimiento profesional del capital humano interno, alineándolo a los objetivos del negocio, tomando en consideración la misión, visión, valores y competencias organizacionales.

En ese sentido, desarrollando y potenciando la Gestión del Desempeño se ejecutó la evaluación de objetivos y competencias para el personal, relacionado con las resultas del año 2016, obteniendo una curva de resultados alineada con el cumplimiento de las metas establecidas en la planificación estratégica anterior, y obteniendo insumos para la planificación de este año. Así, se realizó el registro del plan de objetivos 2017 como fase inicial de la Gestión del Desempeño, en la que el 99,6% de los trabajadores registró y validó los objetivos en sus funciones propias. Considerando así la cultura de desempeño como medular para el logro exitoso de las metas organizacionales.

Durante este lapso, se ejecutaron dos políticas salariales, cubriendo al 100% de la población e incluyendo el impacto de los decretos presidenciales relacionados con el salario mínimo; estos movimientos fueron efectivos en los meses de febrero y mayo, en este último tomando en consideración el desempeño individual. Estas acciones consolidan al Banco asumiendo el reto de mantener motivada y reconocida la plantilla de trabajadores ante los escenarios del mercado laboral.

Promoviendo el reconocimiento y desarrollo de las competencias, se levantaron las descripciones de cargos, con 96% de descripciones levantadas y 80% certificadas, de acuerdo con la Estructura Organizativa.

En cuanto al proceso de selección de personal, en la actualidad se busca que sus resultados arrojen candidatos idóneos, y en cumplimiento del modelo de competencias requerido; para ello se han ejecutado diversas acciones y estrategias, llevando a cabo

alianzas con centros externos y ejecutando procesos de selección masivos, para cubrir cargos operativos administrativos, previendo los índices de rotación. Sin embargo, la cobertura de vacantes se realizó principalmente con la promoción interna, a través de auto postulaciones, lo que permite a los empleados postularse para los cargos vacantes de la Organización.

En este semestre se incorporó la realización de las pruebas psicotécnicas como parte del proceso de selección, que proporcionan -en la mayoría de los casos- la información rápida y exacta respecto a las habilidades del solicitante, sus talentos, aptitudes y aspiraciones. Estas pruebas también están siendo implementadas para las promociones internas.

Se continuó potenciando el Reclutamiento 2.0 a través de la red social LinkedIn, haciendo uso de la web, a la vez que permite posicionar al BNC como marca empleadora (employer branding).

Durante este lapso fueron renovadas las pólizas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad y se ejecutaron actividades recreativas y deportivas, realizándose eventos para celebrar días especiales, como el de la madre y el padre.

En materia de seguridad y salud laboral, el BNC sigue sumando esfuerzos mediante la actualización y reforma de procedimientos y políticas impulsadas en los valores establecidos en nuestro Código de Ética. Se mantienen las inversiones en mejoras de los puestos de trabajo y la entrega de instrumentos especiales.

En este periodo se ejecutó la planificación de programas de formación para trabajadores, garantizándoles un crecimiento personal y laboral dentro de la organización, enmarcados en los valores y competencias institucionales como claves del éxito, incorporando herramientas formativas para una efectiva gestión del talento, alcanzando con ello identificación y compromiso.

Tomando en cuenta los tres pilares fundamentales de los programas formativos: regulatorios, técnicos, específicos y de desarrollo, se logró realizar un total de 30.896 h/h en formación presencial y un total de 5.620 h/h en formación virtual, para un total general de 36.516 h/h.

Se presenta el detalle de los programas formativos impartidos.

PERSONAL Sedes Administrativas, Agencias Junta Directiva	HORAS / HOMBRE (h/h) Formación Presencial y/o Virtual
PROGRAMAS FORMATIVOS	
REGULATORIOS	
Atención y Servicio al cliente	
Prevención y Control de LC/FT	
Seguridad y Salud Laboral	8.032
Seguridad de la Información	
Administración Integral de Riesgos	
TÉCNICOS	
Servicio, Calidad y Atención al Cliente	7.821
Prevención y Control de LC/FT	474
Autorregulación (Oficina Nacional)	1.100
Antidrogas - ONA)	236
Taller de Riesgos para Alta Gerencia	2.904
Valores BNC	
Programa Nacional de Aprendizajes INCES (Fases Técnicas y Teóricas)	

INFORMES COMPLEMENTARIOS

PERSONAL Sedes Administrativas, Agencias Junta Directiva	HORAS / HOMBRE (h/h) Formación Presencial y/o Virtual
PROGRAMAS FORMATIVOS	
ESPECÍFICOS	
Formaciones derivadas de Detección de Necesidades de Adiestramiento (DNA)	4.062
Competencias iniciales de Liderazgo	1.064
DESARROLLO	
Programa de Eficiencia y Efectividad del Negocio (Red Comercial)	
Liderazgo y Trabajo en Equipo para la Atención Al Cliente	324
Gestión Comercial Efectiva	
E-learning (On Line)	
Calidad y Atención al Cliente (Sigilo Bancario, Gestión de Quejas y Reclamos)	365
Prevención y Control de LC/FT (Combatir y Detectar Operaciones Sospechosas)	1.572
Administración de Riesgos Operacionales	815
Desalojo y Evacuación	700

Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Durante el semestre, la gestión de la Vicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas estuvo orientada a los ejes estratégicos, fundamentados en: mercadeo de productos y servicios, comunicaciones, imagen y responsabilidad social empresarial.

Se desarrollaron diversas campañas publicitarias dirigidas a promover los servicios que se ofrecen a los clientes: Plataforma de Canales Electrónicos - BNC Conexión Total; Comprobante Digital de operaciones en Puntos de Venta; Horarios Especiales en Agencias y Taquillas para temporadas específicas del año (Semana Santa, Carnaval, Pago de I.S.L.R). Además, se continuó con el mercadeo de la Cuenta BNC Ahorros Naranja, "Acércate al ahorro", como producto destacado, incluyendo el segmento de jóvenes entre 12 y 17 años de edad.

En cuanto a las Comunicaciones Corporativas, el enfoque se mantiene en la renovación y generación de mensajes clave del Banco, orientados hacia la innovación, calidad de servicio, respaldo y solidez de la Institución, frente a nuestro público objetivo, tanto externo, como interno y digital.

El BNC mantiene un posicionamiento efectivo en la comunidad digital, a través de las Redes Sociales: Twitter (@bnc_corporativo), con 2.208 nuevos seguidores, para un total de 19.079 usuarios en el semestre; 5.000 tweets publicados, sobre novedades en productos y servicios, cultura financiera, seguridad, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, infografías de consultas frecuentes, consejos ecológicos; 772 respuestas a través de esta red, es decir, 100% de contestaciones, lo que correspondió a 70% de consultas y 30% de casos atendidos; y en YouTube (BNC Corporativo), con un total de 80.1142 visualizaciones de los videos tutoriales y de publicidad, siendo un canal informativo con alta influencia en los suscriptores, convirtiéndolo en una herramienta de interacción de bajo costo. En cuanto a LinkedIn, con un total de 681 seguidores desde su creación en octubre de 2016, se mantiene como un canal para realizar ofertas laborales de forma gratuita, llegando a potenciales postulantes con el perfil profesional requerido para la Institución, obteniendo en el semestre 95.972 visualizaciones, para contribuir en la selección de talento humano.

En el semestre, con el fin de consolidar alianzas con sectores productivos del país y fortalecer la imagen corporativa, el Banco estuvo presente en importantes eventos y actividades, para promover la cartera de productos y servicios financieros, ajustados a las necesidades de clientes actuales y potenciales.

Responsabilidad Social Empresarial BNC

Para el Banco Nacional de Crédito el compromiso social es un valor fundamental, y su programa de Donaciones se ha destinado a apoyar programas que, desde diferentes campos de acción buscan sumar esfuerzos para construir un mejor país, con contribuciones para respaldar actividades en materia de salud, infancia, educación, cultura y religión. Durante el semestre, el Banco realizó aportes a importantes instituciones que prestan sus servicios en beneficio de enaltecer los valores, promover una mejor calidad de vida a sus beneficiarios o afiliados, brindar salud y educación a sectores desfavorecidos a fin de mejorar su situación.

Atendiendo las necesidades más urgentes, y afianzando el compromiso con el logro de una mejor sociedad, entre las instituciones favorecidas se encuentran las siguientes:

Universidad Católica Andrés Bello. Institución privada de servicio público, creada por el Episcopado Venezolano en octubre de 1953 y confiada a la Compañía de Jesús en Venezuela para garantizar el ingreso y prosecución exitosa de estudios superiores a miles de jóvenes provenientes de comunidades populares. Desde el año 2016, la universidad implementó en sus dos sedes (Caracas y Guayana) un Programa de Apoyo Alimentario, que provee un almuerzo cada dos días a los estudiantes con familias de más bajos recursos. El BNC apoyó esta iniciativa que beneficia a 305 estudiantes, aportando 75% del costo semestral del programa.

Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil - Hospital Ortopédico Infantil. Institución privada sin fines de lucro, con más de 70 años de trayectoria promoviendo programas médico-asistenciales del Hospital Ortopédico Infantil, en beneficio de la población de 0 a 16 años, de limitados recursos económicos y con afecciones del sistema locomotor y neuro-muscular. El BNC apoyó como cada año a esta fundación participando en su mayor campaña de recaudación, el "Súper Bingo de la Bondad", y la disposición de la Red de Agencias como plataforma de ventas de los cartones.

Fundación San Efrén. Perteneciente al Exarcado Apostólico de los Siriacos Católicos en Venezuela, funciona en la Catedral Nuestra Señora de la Asunción en San Jacinto y brinda servicios a niños y jóvenes feligreses. El BNC destinó un aporte para realizar remodelaciones y adquisición de equipos para los salones de Catequesis de la Iglesia, ubicada en el Estado Aragua.

Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA). Creada en 1989, ofrece capacitación laboral en contabilidad, informática y administración financiera a jóvenes de edades comprendidas entre 15 y 23 años, pertenecientes a los sectores de Baruta, El Hatillo, La Mata y Sabaneta (Estado Miranda) que no tienen oportunidades de estudios ni de trabajo. FUEDUCA forma a 156 alumnos por promoción, con pasantías que les permiten insertarse en el mercado laboral. Siendo la educación una de las principales áreas de atención del BNC, se realizó un aporte para sostener el funcionamiento del Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo (ITAT) durante el año escolar 2016-2017.

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2017

Balance General

A continuación, se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del primer semestre del año 2017, con los resultados obtenidos al cierre del segundo semestre del año 2016.

Activo Total

Al concluir el primer semestre de 2017, el Activo Total registró un crecimiento de 108,9% respecto a diciembre de 2016, contabilizando un saldo de Bs.961.890 millones. Este aumento fue originado principalmente por el incremento de la Cartera de Créditos Neta y de las Disponibilidades que, en conjunto, aportaron el 92,4% del crecimiento del Activo Total.

La Cartera de Créditos Neta mostró un crecimiento de 108,6%, para alcanzar un saldo de Bs.519.119 millones y una participación de 54% dentro de los activos. Por su parte, las Disponibilidades crecieron en 132,5% entre junio de 2017 y diciembre de 2016, con un saldo total de Bs.338.978 millones, para representar el 35,2% de los activos de la Institución.

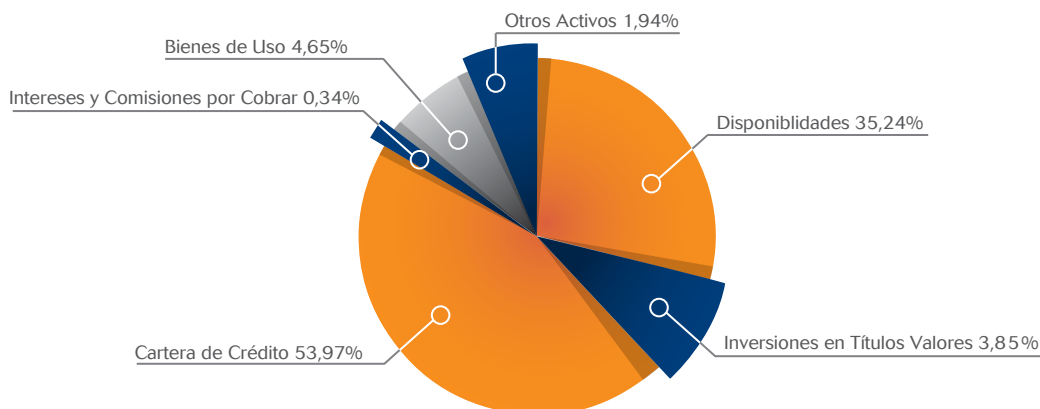
Por otro lado, la Cartera de Inversiones disminuyó en 0,1% con un saldo a junio 2017 de Bs.37.051 millones, lo que representó el 3,9% de los activos del Banco.

Activo Consolidado y sus Componentes (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	Cuota	2do. Sem. 2016	Cuota
Disponibilidades	338.977.938	132,5%	35,2%	145.770.980	31,7%
Inversiones en Títulos Valores	37.050.916	-0,1%	3,9%	37.076.572	8,1%
Cartera de Crédito	519.118.999	108,6%	54%	248.867.868	54%
Intereses y Comisiones por Cobrar	3.264.474	41,3%	0,3%	2.310.064	0,5%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	66.084	0%	0%	0	0%
Bienes de Uso	44.733.862	255,1%	4,7%	12.597.208	2,7%
Otros Activos	18.677.713	34,7%	1,9%	13.869.937	3%
Total Activo	961.889.988	108,9%		460.492.630	

Los Bienes de Uso aumentaron su participación a 4,7% (2,7% en diciembre de 2016) y su saldo al cierre de junio de 2017 fue de Bs.44.734 millones, lo que equivale a un crecimiento de 255,1%, mientras que los Otros Activos registraron un crecimiento de 34,7%, su participación disminuyó a 1,9% (3% en diciembre de 2016) y alcanzaron Bs.18.678 millones.

Composición del Activo Consolidado Junio 2017



COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	Cuota	2do. Sem. 2016	Cuota
Créditos Vigentes	529.122.577	108,2%	99,9%	254.083.303	99,9%
Créditos Reestructurados	33.432	-12,9%	0%	38.397	0%
Créditos Vencidos	324.924	75,2%	0,1%	185.474	0,1%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
Cartera de Crédito Bruta	529.480.933	108,2%		254.307.174	
Provisión para Cartera de Crédito (10.361.934)	90,5%	-2%	(5.439.306)	-2,1%
Cartera de Crédito Neta	519.118.999	108,6%		248.867.868	

En cuanto a la composición de la cartera, 99,9% de la Cartera de Créditos Bruta está constituida por Créditos Vigentes, que mostraron una expansión de 108,2% en el primer semestre de 2017 y su saldo al cierre fue de Bs.529.123 millones.

Debido al crecimiento de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 90,5%, para alcanzar un saldo de Bs.10.362 millones. En este sentido, representó el 2% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor de 32 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs.37.051 millones, lo que significó una disminución de 0,1% con respecto al segundo semestre del año 2016 equivalentes a Bs.25,7 millones.

Al finalizar el primer semestre de 2017, la Cartera de Inversiones presentó en Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs.18.189 millones (49,1%), Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs.9.329 millones (25,2%), Inversiones en Otros Títulos Valores Bs.7.303 millones (19,7%), Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias Bs.2.101 millones (5,7%), e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs.129 millones (0,3%).

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

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	Cuota	2do. Sem. 2016	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	2.101.117	18,8%	5,7%	1.768.517	4,8%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	18.189.144	2,9%	49,1%	17.678.033	47,7%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	9.328.818	-5,7%	25,2%	9.887.517	26,7%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	129.097	12,3%	0,3%	114.951	0,3%
Inversiones en Otros Títulos Valores	7.302.841	-4,3%	19,7%	7.627.655	20,6%
Inversiones en Títulos Valores Brutas	37.051.017	-0,1%		37.076.674	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	(101)	0%	0%	(101)	0%
Inversiones en Títulos Valores Netas	37.050.916	-0,1%		37.076.572	

Bienes de Uso

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

El saldo en los Bienes de Uso fue de Bs.44.734 millones al cierre del primer semestre de 2017 (Bs.12.597 millones en diciembre 2016), con un significativo crecimiento de 255,1%, y un aumento de su participación dentro de los activos de 2,7% en diciembre 2016 a 4,7% en junio 2017.

Otros Activos

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

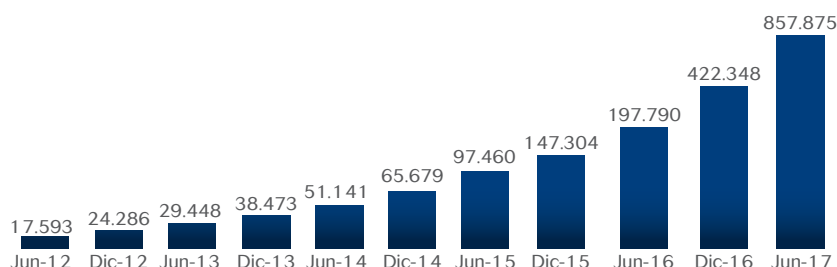
Los Otros Activos contabilizaron un saldo de Bs.18.678 millones y crecieron 34,7% respecto a diciembre de 2016, para representar 1,9% de los activos de la Institución.

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Captaciones del Público

Al cierre del primer semestre de 2017, las Captaciones del Público alcanzaron un saldo de Bs.857.875 millones, que representó un crecimiento de 103,1% respecto al saldo registrado en diciembre 2016.

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



Los Depósitos a la Vista, que impulsaron 90% del incremento de las Captaciones del Público, con una participación de 84,6% y un crecimiento de 117,4% respecto al segundo semestre de 2016. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes No Remuneradas (62%), Depósitos y Certificados a la Vista (12%), Cuentas Corrientes Remuneradas (10,6%), y Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20 (0,003%).

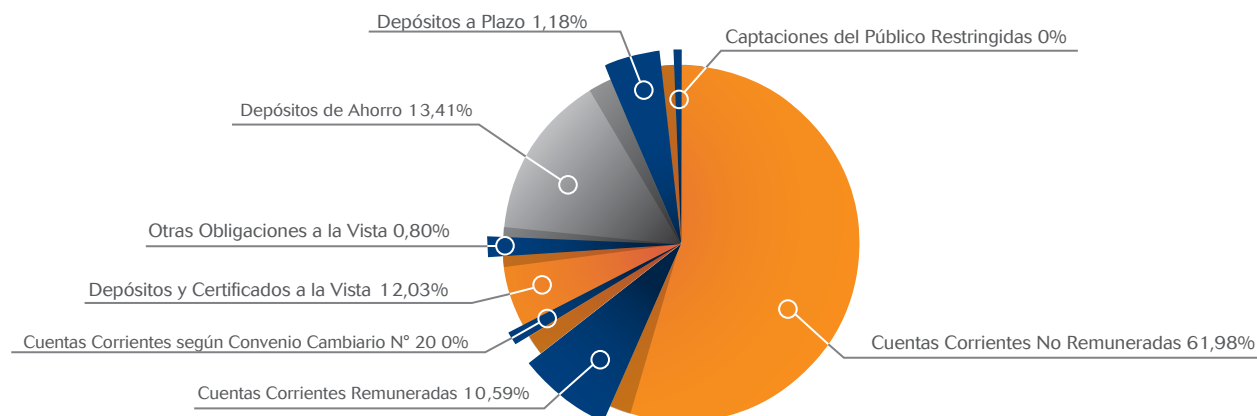
Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 54,5% y representaron 13,4% del total de las captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo mostraron un incremento de 12%, lo que equivale a un saldo final de Bs.10.154 millones, con una participación dentro de las captaciones de 1,2%.

Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	Cuota	2do. Sem. 2016	Cuota
Depósitos a la Vista	725.791.158	117,4%	84,6%	333.902.799	79,1%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	531.678.197	105,1%	62%	259.209.189	61,4%
Cuentas Corrientes Remuneradas	90.875.016	136,2%	10,6%	38.480.601	9,1%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	24.357	23,7%	0%	19.698	0%
Depósitos y Certificados a la Vista	103.213.589	185,2%	12%	36.193.311	8,6%
Otras Obligaciones a la Vista	6.858.317	40%	0,8%	4.898.345	1,2%
Depósitos de Ahorro	115.047.773	54,5%	13,4%	74.466.215	17,6%
Depósitos a Plazo	10.153.674	12%	1,2%	9.067.126	2,1%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	23.768	75,9%	0%	13.516	0%
Total Captaciones del Público	857.874.690	103,1%		422.348.001	

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 40% en el semestre, para ubicarse en Bs.6.858 millones (Bs.4.898 millones en diciembre de 2016).

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2017



COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Patrimonio

El Patrimonio del Banco cerró el primer semestre de 2017 con un saldo de Bs.70.792 millones, equivalentes a un crecimiento de 185,6% respecto a diciembre de 2016, que obedece principalmente en un 60,5% ajustes al patrimonio, 23,8% a los Resultados del semestre y en 11,3% a los Aportes Patrimoniales No Capitalizados.

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	Cuota	2do. Sem. 2016	Cuota
Capital Social	3.031.930	22,7%	4,3%	2.471.930	10%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	12.037.410	75,5%	17%	6.860.451	27,7%
Reservas de Capital	3.106.061	49,2%	4,4%	2.081.218	8,4%
Ajustes al Patrimonio	33.125.953	526,7%	46,8%	5.285.446	21,3%
Resultados Acumulados	18.648.121	141,5%	26,3%	7.722.408	31,2%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	842.994	128,4%	1,2%	369.108	1,5%
Total Patrimonio	70.792.469	185,6%		24.790.562	

Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2017

Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco ascendieron a Bs.58.070 millones al cierre de junio de 2017, lo que implicó un incremento de 120,7% (Bs.26.310 millones en diciembre de 2016).

Los Ingresos por Cartera de Crédito, que aportaron 99,4% del crecimiento de los Ingresos Financieros registraron un incremento de 125,4% respecto a diciembre de 2016, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicaran en Bs.56.760 millones al cierre de junio de 2017 (Bs.25.180 millones en diciembre de 2016).

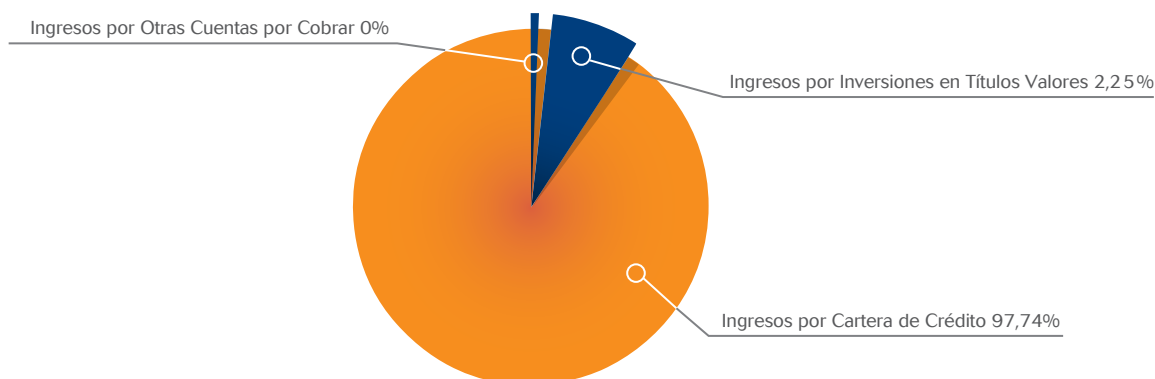
Por su parte, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores mostraron un saldo de Bs.1.308 millones, lo que representó un crecimiento de 16,3% y una participación del 2,3%.

Ingresos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	2do. Sem. 2016
Ingresos por Disponibilidades	37	222,5%	11
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	1.308.212	16,3%	1.124.413
Ingresos por Cartera de Crédito	56.759.635	125,4%	25.180.308
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	2.417	-55,9%	5.477
Otros Ingresos Financieros	0	0%	0
Total Ingresos Financieros	58.070.301	120,7%	26.310.210

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los Ingresos Financieros al cierre de junio de 2017.

Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio de 2017



COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco se expandieron en 38% en el semestre y cerraron con un saldo de Bs.8.139 millones en junio de 2017 (Bs.5.899 millones en diciembre 2016). Dicho comportamiento se explica por el crecimiento de los Gastos por Captaciones del Público en 38,6%, que representaron 99,8% de los Gastos Financieros de la Institución, y su saldo al cierre de junio de 2017 fue de Bs.8.124 millones.

Los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos mostraron una disminución de 71,4%, con una participación de 0,1%.

Gastos Financieros Consolidados (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	2do. Sem. 2016
Gastos por Captaciones del Público	(8.124.113)	38,6%	(5.859.818)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	(10.049)	-71,4%	(35.123)
Gastos por Otras Obligaciones	0	0%	0
Otros Gastos Financieros	(5.216)	38,3%	(3.771)
Total Gastos Financieros	(8.139.378)	38%	(5.898.713)

Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el semestre permitió mejorar el Margen Financiero Bruto, el cual se situó en Bs.49.931 millones al culminar el mes de junio de 2017, con una variación 144,6% (Bs.20.411 millones en diciembre de 2016).

Los Gastos Financieros absorbieron 14% de los Ingresos Financieros generados por la Institución en la primera mitad del año.

Margen Financiero Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	2do. Sem. 2016
Ingresos Financieros	58.070.301	120,7%	26.310.210
Gastos Financieros	(8.139.378)	38%	(5.898.713)
Margen Financiero Bruto	49.930.923	144,6%	20.411.497
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	61.195	88,4%	32.473
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	(5.094.027)	89,7%	(2.685.226)
Margen Financiero Neto	44.898.092	152,8%	17.758.744

Los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros mostraron un incremento de 88,4% y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros presentaron un crecimiento de 89,7%, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs.44.898 millones.

Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera Bruto se incrementó en 137,2% hasta alcanzar los Bs.51.398 millones al cierre del semestre (Bs.21.666 millones a diciembre de 2016). Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs.8.672 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs.2.172 millones).

Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación ascendieron a Bs.30.501 millones en el primer semestre del año, lo que se traduce en un incremento de 111,5% respecto a diciembre de 2016. En detalle, los Gastos de Personal crecieron 183,7%, mientras que los Gastos Generales y Administrativos crecieron en 77,8% con una participación de 36,9% y 52,4% respectivamente.

Gastos de Transformación Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	2do. Sem. 2016
Gastos de Personal	(11.265.846)	183,7%	(3.971.458)
Gastos Generales y Administrativos	(15.968.880)	77,8%	(8.982.280)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	(2.919.981)	126%	(1.292.132)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Instituciones Financieras	(346.075)	100,8%	(172.346)
Total Gastos de Transformación	(30.500.783)	111,5%	(14.418.216)

COMENTARIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta se incrementó en 279,8%, al pasar de Bs.2.014 millones en diciembre de 2016 a Bs.7.650 millones al cierre del primer semestre del 2017.

Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del primer semestre de 2017 se ubicó en Bs.12.371 millones, lo que significó un crecimiento de 151,1% respecto al segundo semestre de 2016.

Estado de Resultados Consolidado (Miles de Bs.)

	1er. Sem. 2017	Jun-17 / Dic-16	2do. Sem. 2016
Ingresos Financieros	58.070.301	120,7%	26.310.210
Gastos Financieros	(8.139.378)	38% (5.898.713)
MARGEN FINANCIERO BRUTO	49.930.923	144,6%	20.411.497
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	61.195	88,4%	32.473
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros (5.094.027)	89,7% (2.685.226)
MARGEN FINANCIERO NETO	44.898.092	152,8%	17.758.744
Otros Ingresos Operativos	8.671.960	67,7%	5.171.184
Otros Gastos Operativos	(2.172.199)	71,8% (1.264.215)
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	51.397.853	137,2%	21.665.713
Menos			
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(30.500.783)	111,5% (14.418.216)
MARGEN OPERATIVO BRUTO	20.897.070	188,3%	7.247.496
Ingresos por Bienes Realizables	1.138	0%	0
Ingresos por Programas Especiales	0	0%	0
Ingresos Operativos Varios	27.435	-4,6%	28.761
Gastos por Bienes Realizables	0	0%	0
Gastos Operativos Varios	(885.743)	167,6% (331.046)
MARGEN OPERATIVO NETO	20.039.899	188,5%	6.945.211
Ingresos Extraordinarios	0	0%	0
Gastos Extraordinarios	(19.753)	323,1% (4.669)
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	20.020.146	188,5%	6.940.542
Impuesto Sobre La Renta	(7.649.590)	279,8% (2.014.297)
RESULTADO NETO	12.370.556	151,1%	4.926.245



RESULTADOS | INFORMACIÓN
DE GESTIÓN | FINANCIERA

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

ACTIVO	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
DISPONIBILIDADES	338.809.511.903	145.541.413.640	132,8%
Efectivo	20.564.761.361	16.090.789.150	27,8%
Banco Central de Venezuela	299.549.936.987	122.379.592.146	144,8%
Bancos y otras instituciones financieras del país	654.505.821	89.359	732.345,3%
Bancos y corresponsales del exterior	112.234.633	85.137.699	31,8%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	17.928.073.101	6.985.805.286	156,6%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	36.757.681.783	36.825.760.709	-0,2%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	2.101.117.000	1.768.517.000	18,8%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	18.079.503.854	17.606.771.574	2,7%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	9.146.521.409	9.707.966.770	-5,8%
Inversiones de disponibilidad restringida	127.799.556	114.951.401	11,2%
Inversiones en otros títulos valores	7.302.841.244	7.627.655.244	-4,3%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(101.280)	(101.280)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	519.100.608.775	248.845.646.185	108,6%
Créditos vigentes	529.042.084.062	253.952.991.425	108,3%
Créditos reestructurados	33.431.805	38.397.220	-12,9%
Créditos vencidos	247.179.135	153.717.183	60,8%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(10.222.086.227)	(5.299.459.643)	92,9%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	3.247.924.602	2.283.676.682	42,2%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	678.510.445	484.427.838	40,1%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	2.601.805.404	1.810.102.001	43,7%
Comisiones por cobrar	10.730.569	6.806.482	57,7%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(43.121.816)	(17.659.639)	144,2%
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	16.339.784	13.856.616	17,9%
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	16.339.784	13.856.616	17,9%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(0)	(0)	0%
BIENES REALIZABLES	0	0	0%
BIENES DE USO	44.733.627.323	12.596.943.895	255,1%
OTROS ACTIVOS	18.677.589.954	13.869.720.608	34,7%
TOTAL DEL ACTIVO	961.343.284.124	459.977.018.335	109%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

OPERACIONES EN VENEZUELA

30 de Junio de 2017 31 de Diciembre de 2016 %

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO

	857.354.503.781	421.856.382.336	103,2%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO			
Depósitos a la vista	725.791.158.385	333.902.800.142	117,4%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	531.678.197.406	259.209.189.848	105,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	90.875.015.545	38.480.601.119	136,2%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	24.356.774	19.698.142	23,7%
Depósitos y certificados a la vista	103.213.588.660	36.193.311.033	185,2%
Otras Obligaciones a la Vista	6.858.316.515	4.898.344.598	40%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	114.588.756.693	74.037.889.635	54,8%
Depósitos a Plazo	10.116.272.188	9.017.347.961	12,2%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0%
OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA	0	0	0%
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0%
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	67.615.869	83.417.106	-18,9%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	55.505.238	82.646.310	-32,8%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	12.110.631	770.796	1.471,2%
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	192.876.611	179.521.648	7,4%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	192.876.611	179.398.255	7,5%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	0	123.393	-100%
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	32.935.818.561	13.067.135.332	152,1%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	890.550.814.822	435.186.456.422	104,6%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	3.031.930.372	2.471.930.372	22,7%
Capital Pagado	3.031.930.372	2.471.930.372	22,7%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	12.037.409.697	6.860.451.276	75,5%
Reservas de capital	3.106.061.203	2.081.217.973	49,2%
Ajustes al patrimonio	33.125.953.184	5.285.446.329	526,7%
Resultados acumulados	18.648.121.260	7.722.408.384	141,5%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	842.993.586	369.107.579	128,4%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	70.792.469.302	24.790.561.913	185,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	961.343.284.124	459.977.018.335	109%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	21.227.337.939	13.645.457.193	55,6%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	12.462.932.414	8.152.252.855	52,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	5.439.351.462	3.395.569.053	60,2%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1.395.950.826.543	567.783.238.776	145,9%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	17.586.599.000	1.495.321.500	1.076,1%
Cartera Agrícola Acumulada	59.553.613.678	18.370.560.365	224,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	49.182.006.921	20.253.874.654	142,8%
Microcréditos	8.606.510.418	4.476.492.907	92,3%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	4.468.713.878	3.596.394.138	24,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.521.933.867	2.526.748.774	-0,2%
Índice de Solvencia Patrimonial	13,49%	10,25%	31,6%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	23.302.462.735	13.361.687.242	74,4%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

30 de Junio de 2017 31 de Diciembre de 2016 %

ACTIVO			
DISPONIBILIDADES	338.977.938.474	145.770.980.498	132,5%
Efectivo	20.564.761.361	16.090.789.150	27,8%
Banco Central de Venezuela	299.549.936.987	122.379.592.146	144,8%
Bancos y otras instituciones financieras del país	654.505.821	89.359	732.345,3%
Bancos y corresponsales del exterior	280.661.204	314.704.557	-10,8%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	17.928.073.101	6.985.805.286	156,6%
(Provisión para disponibilidades)	(0)	(0)	0%
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	37.050.916.068	37.076.572.473	-0,1%
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	2.101.117.000	1.768.517.000	18,8%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	18.189.144.313	17.678.033.338	2,9%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	9.328.817.527	9.887.516.770	-5,7%
Inversiones de disponibilidad restringida	129.097.264	114.951.401	12,3%
Inversiones en otros títulos valores	7.302.841.244	7.627.655.244	-4,3%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	(101.280)	(101.280)	0%
CARTERA DE CRÉDITO	519.118.998.977	248.867.868.235	108,6%
Créditos vigentes	529.122.577.116	254.083.302.763	108,2%
Créditos reestructurados	33.431.805	38.397.220	-12,9%
Créditos vencidos	324.923.692	185.474.165	75,2%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	(10.361.933.636)	(5.439.305.913)	90,5%
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	3.264.474.472	2.310.064.446	41,3%
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	681.246.961	486.982.138	39,9%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	2.614.136.943	1.834.254.671	42,5%
Comisiones por cobrar	10.730.569	6.806.482	57,7%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	1.799.882	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(43.439.883)	(17.978.845)	141,6%
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	66.084.375	0	0%
BIENES DE USO	44.733.861.900	12.597.207.800	255,1%
OTROS ACTIVOS	18.677.713.272	13.869.936.982	34,7%
TOTAL DEL ACTIVO	961.889.987.538	460.492.630.434	108,9%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

30 de Junio de 2017 31 de Diciembre de 2016 %

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO

	857.874.690.294	422.348.001.046	103,1%
CAPTACIONES DEL PÚBLICO			
Depósitos a la vista	725.791.158.385	333.902.798.997	117,4%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	531.678.197.406	259.209.188.703	105,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	90.875.015.545	38.480.601.119	136,2%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	24.356.774	19.698.142	23,7%
Depósitos y certificados a la vista	103.213.588.660	36.193.311.033	185,2%
Otras Obligaciones a la Vista	6.858.316.515	4.898.344.598	40%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	115.047.772.930	74.466.214.997	54,5%
Depósitos a Plazo	10.153.674.034	9.067.126.329	12%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	23.768.430	13.516.125	75,9%
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	67.615.869	83.417.106	-18,9%
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	55.505.238	82.646.310	-32,8%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	12.110.631	770.796	1.471,2%
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	192.965.271	179.600.591	7,4%
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	192.965.271	179.477.198	7,5%
Gastos por Pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por otros financiamientos obtenidos	0	123.393	-100%
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	32.962.246.802	13.091.049.778	151,8%
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0	0%
TOTAL DEL PASIVO	891.097.518.236	435.702.068.521	104,5%
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
PATRIMONIO			
Capital Social	3.031.930.372	2.471.930.372	22,7%
Capital Pagado	3.031.930.372	2.471.930.372	22,7%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	12.037.409.697	6.860.451.276	75,5%
Reservas de capital	3.106.061.203	2.081.217.973	49,2%
Ajustes al patrimonio	33.125.953.184	5.285.446.329	526,7%
Resultados acumulados	18.648.121.260	7.722.408.384	141,5%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	842.993.586	369.107.579	128,4%
(Acciones en tesorería)	(0)	(0)	0%
TOTAL DEL PATRIMONIO	70.792.469.302	24.790.561.913	185,6%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	961.889.987.538	460.492.630.434	108,9%

BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	21.237.590.244	13.693.202.618	55,1%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	12.462.932.414	8.152.252.855	52,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	5.439.351.462	3.395.569.053	60,2%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1.396.086.490.956	567.918.967.307	145,8%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	17.586.599.000	1.495.321.500	1.076,1%
Cartera Agrícola Acumulada	59.553.613.678	18.370.560.365	224,2%
Captaciones de Entidades Oficiales	49.182.006.921	20.253.874.654	142,8%
Microcréditos	8.606.510.418	4.476.492.907	92,3%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	4.468.713.878	3.596.394.138	24,3%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.521.933.867	2.526.748.774	-0,2%
Índice de Solvencia Patrimonial	13,48%	10,24%	31,6%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	23.302.462.735	13.361.687.242	74,4%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
INGRESOS FINANCIEROS	58.063.979.058	26.306.872.328	120,7%
Ingresos por disponibilidades	8.706	5.580	56%
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.303.674.678	1.122.812.287	16,1%
Ingresos por cartera de crédito	56.758.790.607	25.179.672.748	125,4%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	1.505.067	4.381.713	-65,7%
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	0	0%
GASTOS FINANCIEROS	(8.138.802.906)	(5.898.123.235)	38%
Gastos por captaciones del público	(8.123.537.957)	(5.859.228.660)	38,6%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(10.049.372)	(35.123.264)	-71,4%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por otras obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	0%
Otros gastos financieros	(5.215.577)	(3.771.311)	38,3%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	49.925.176.152	20.408.749.093	144,6%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	61.195.392	30.356.672	101,6%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(5.093.975.191)	(2.685.174.641)	89,7%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(5.093.975.191)	(2.685.174.641)	89,7%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	44.892.396.353	17.753.931.124	152,9%
Otros Ingresos Operativos	8.679.434.704	5.176.666.117	67,7%
Otros Gastos Operativos	(2.174.230.905)	(1.266.228.783)	71,7%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	51.397.600.152	21.664.368.458	137,2%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(30.499.402.448)	(14.416.874.132)	111,6%
Gastos de personal	(11.265.439.282)	(3.971.004.973)	183,7%
Gastos generales y administrativos	(15.967.906.364)	(8.981.391.191)	77,8%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(2.919.981.354)	(1.292.132.250)	126%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(346.075.448)	(172.345.718)	100,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	20.898.197.704	7.247.494.326	188,4%
Ingresos por bienes realizables	0	0	0%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	27.419.860	28.733.495	-4,6%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(885.743.218)	(331.046.431)	167,6%
MARGEN OPERATIVO NETO	20.039.874.346	6.945.181.390	188,5%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(19.753.498)	(4.659.393)	324%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	20.020.120.848	6.940.521.997	188,5%
Impuesto sobre la renta	(7.649.564.742)	(2.014.277.277)	279,8%
RESULTADO NETO	12.370.556.106	4.926.244.720	151,1%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	1.009.683.578	985.248.944	2,5%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	11.360.872.528	3.940.995.776	188,3%
Aporte LOSEP	206.773.294	74.807.642	176,4%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN (Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
INGRESOS FINANCIEROS	58.070.301.111	26.310.210.290	120,7%
Ingresos por disponibilidades	36.960	11.462	222,5%
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.308.211.877	1.124.413.479	16,3%
Ingresos por cartera de crédito	56.759.635.302	25.180.307.954	125,4%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	2.416.972	5.477.395	-55,9%
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	0	0%
GASTOS FINANCIEROS	(8.139.377.816)	(5.898.712.980)	38%
Gastos por captaciones del público	(8.124.112.867)	(5.859.818.405)	38,6%
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	(0)	(0)	0%
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	(0)	(0)	0%
Gastos por otros financiamientos obtenidos	(10.049.372)	(35.123.264)	-71,4%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(0)	(0)	0%
Gastos por obligaciones subordinadas	(0)	(0)	0%
Gastos por otras obligaciones	(0)	(0)	0%
Gastos por oficina principal y sucursales	(0)	(0)	0%
Otros gastos financieros	(5.215.577)	(3.771.311)	38,3%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	49.930.923.295	20.411.497.310	144,6%
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	61.195.392	32.473.311	88,4%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	(5.094.026.937)	(2.685.226.387)	89,7%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(5.094.026.937)	(2.685.226.387)	89,7%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	(0)	(0)	0%
MARGEN FINANCIERO NETO	44.898.091.750	17.758.744.234	152,8%
Otros Ingresos Operativos	8.671.959.767	5.171.183.890	67,7%
Otros Gastos Operativos	(2.172.198.706)	(1.264.215.414)	71,8%

ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN
(Expresado en Bs.)

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	30 de Junio de 2017	31 de Diciembre de 2016	%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	51.397.852.811	21.665.712.710	137,2%
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	(30.500.782.992)	(14.418.216.413)	111,5%
Gastos de personal	(11.265.846.158)	(3.971.458.001)	183,7%
Gastos generales y administrativos	(15.968.880.032)	(8.982.280.444)	77,8%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	(2.919.981.354)	(1.292.132.250)	126%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	(346.075.448)	(172.345.718)	100,8%
MARGEN OPERATIVO BRUTO	20.897.069.819	7.247.496.297	188,3%
Ingresos por bienes realizables	1.137.662	0	0%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	27.435.083	28.761.122	-4,6%
Gastos por bienes realizables	(0)	(0)	0%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	(0)	(0)	0%
Gastos operativos varios	(885.743.299)	(331.046.431)	167,6%
MARGEN OPERATIVO NETO	20.039.899.265	6.945.210.988	188,5%
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	(19.753.498)	(4.669.042)	323,1%
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	20.020.145.767	6.940.541.946	188,5%
Impuesto sobre la renta	(7.649.589.661)	(2.014.297.226)	279,8%
RESULTADO NETO	12.370.556.106	4.926.244.720	151,1%
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
RESERVA LEGAL	1.009.683.578	985.248.944	2,5%
UTILIDADES ESTATUTARIAS			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL			
RESULTADOS ACUMULADOS	11.360.872.528	3.940.995.776	188,3%
Aporte LOSEP	206.773.294	74.807.642	176,4%

INFORME DE LOS COMISARIOS

Caracas, 22 de agosto 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 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre 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, y 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 agosto 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), así como por el control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de representaciones erróneas significativas, ya sea por error o fraude.

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) aplicables en Venezuela. 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 estén libres de representaciones erróneas significativas.

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 representaciones erróneas significativas en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgos, el auditor debe considerar el control interno relevante para que el Banco prepare y presente razonablemente los estados financieros, con el fin de poder diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados con las circunstancias, pero no con el

INFORME DE LOS COMISARIOS

propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. La 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 evaluación de la presentación razonable de los estados financieros.

Los contadores públicos independientes consideran que la evidencia de auditoría que han obtenido es suficiente y apropiada para sustentar su opinión.

Responsabilidades de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 22 de agosto 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 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, de conformidad con las Instrucciones y Normas de Contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros del período.

Párrafo de énfasis

Los contadores públicos independientes sin calificar su opinión, llaman la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros adjuntos a su informe, donde se indica que las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), difieren en ciertos aspectos importantes, de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela (VEN – NIF).

Otros Asuntos

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 30 de junio de 2017, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, de fecha 22 de agosto de 2017, para cumplir con las normas para la

INFORME DE LOS COMISARIOS

elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Inversiones en Títulos Valores de Bs 101.280, Cartera de Créditos de Bs 10.361.933.636 y Rendimientos por Cobrar de Bs 43.439.883 al 30 de junio de 2017, son en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Los Estados financieros del Banco al 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016 fueron aprobados para su emisión por la Junta Directiva en reunión del día 12 de julio y 11 enero de 2017, respectivamente.

Al 30 de junio de 2017 y 31 de diciembre de 2016, el Banco no mantiene créditos con deudores que individualmente superen el 10% del patrimonio del Banco ni con grupos económicos que superen el 20% y no mantiene inversiones y créditos que excedan los límites establecidos en la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

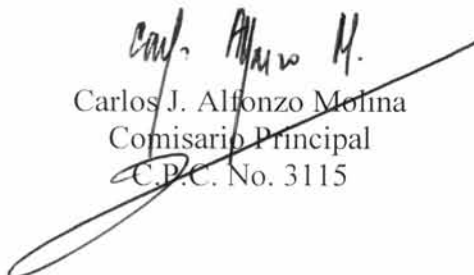
El Banco mantiene un ambiente de control que incluye políticas y procedimientos para la determinación de los riesgos crediticios por cliente y por sector económico. La concentración del riesgo es limitada por el hecho de que los créditos se encuentran en diversos sectores económicos y en gran número de clientes. Al 30 de junio de 2017 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.

Fuimos informados que con fecha 17 de abril de 2017 la SUDEBAN autorizó una visita de Inspección General con el objetivo de evaluar principalmente los principales activos de riesgo, rendimientos devengados e ingresos financieros y operativos registrados por este concepto durante el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017.

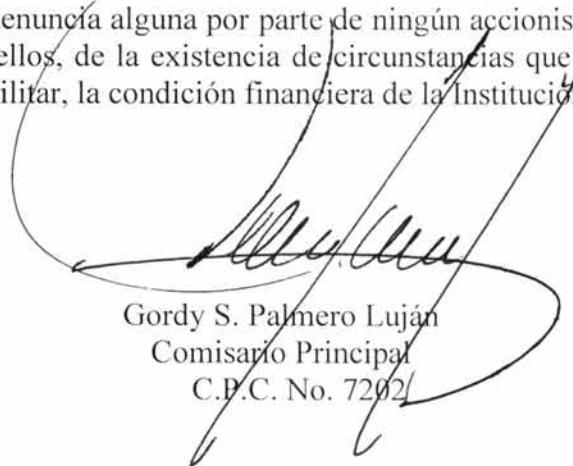
El Banco cumple con la normativa de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable.

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 Ahorros Tradicional
 Cuenta BNC Ahorros Naranja
 Cuenta Corriente
 Cuenta Corriente Remunerada
 Cuenta en Moneda Extranjera
 Depósitos a Plazo Fijo

Productos Activos

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

Cartas de Crédito de Importación
 Créditos Hipotecarios
 Créditos para Vivienda
 Créditos al Sector Manufacturero
 Préstamos al Constructor
 Fianza y Aavales

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
 Domiciliación de Pagos
 Órdenes de Pago

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

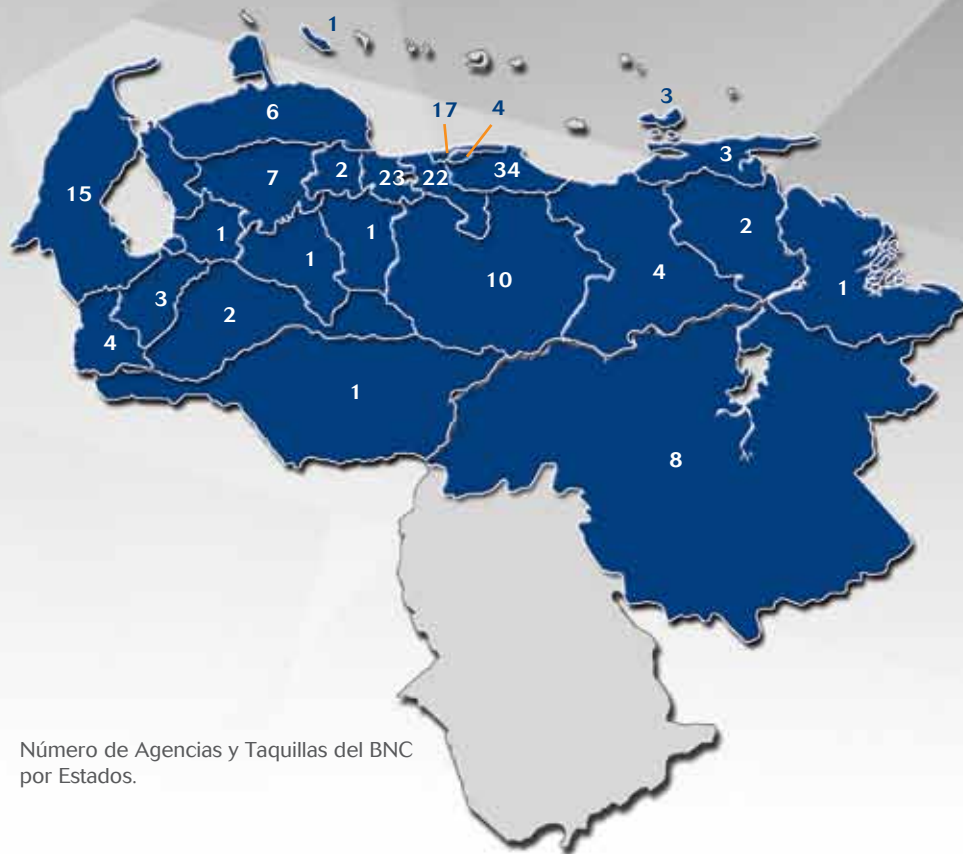
Redes Sociales

Twitter: [@bnc_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo)
 YouTube: [BNC Corporativo](https://www.youtube.com/BNC_Corporativo)
 LinkedIn: [Banco Nacional de Crédito, C.A.](https://www.linkedin.com/company/Banco Nacional de Crédito, C.A.)



**CALIDAD
DE SERVICIO**

AGENCIAS y
TAQUILLAS



Número de Agencias y Taquillas del BNC por Estados.

174
Agencias y Taquillas

1
Dirección Principal

1
Sucursal en Curazao

16.179
Puntos de Venta

459
Cajeros Automáticos

SEDES

Principal / Distrito Capital

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

Altamira / Estado Miranda

4ta. Avenida, entre Transversal 3 y Transversal 4, Torre BNC, Urb. Altamira, Municipio Chacao, Caracas, Estado Miranda.
Teléfono: (58 212) 956.7936 / 7905 - 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 Centro Occidente / Estado Lara

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

Regional Maracaibo / Estado Zulia

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

Regional Los Andes / Estado Táchira

C.C. Tamá, Segunda Etapa, P.B., Local N° 33, Urb. Los Pirineos, Municipio San Cristóbal, San Cristóbal, Estado Táchira.
Teléfonos: (58 276) 355.5907 / 3434 / 5614 / 3395 / 3121

Regional Lechería / Estado Zulia

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

Regional Puerto Ordaz Torre Continental / Estado Bolívar

Calle Cuchivero Con Av. Guayana, Sector Altavista Norte, Edificio Torre Continental, Locales 4 y 5, Oficina N° 9, Municipio Caroní, Puerto Ordaz, Estado Bolívar.
Teléfono: (58 286) 962.0166 / 5955 / 6055 / 5022

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

Inauguración

Agencia Hiperlíder Cabudare - Estado Lara
Taquilla Club Hermandad Gallega Valencia - Estado Carabobo
Taquilla Hospital Ortopédico Infantil - Distrito Capital

En Proyecto

Agencia Tucupita - Estado Delta Amacuro
Agencia Acarigua II - Estado Portuguesa
Agencia San Francisco - Estado Zulia

Agencia Dabajuro II - Estado Falcón
Agencia Porlamar II - Estado Nueva Esparta
Agencia Upata - Estado Bolívar
Agencia Puerto Ordaz II - Estado Bolívar

Mudanza

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.