

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

Memoria 1er. Semestre

2018



**Banco  
Nacional  
de Crédito**

Donde diste justo en el Banco

RIF N° J-30984132-7

Pág

**3 1. JUNTA DIRECTIVA**

**5 2. CONVOCATORIA**

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

- 8 • Administración Interna - Junio de 2018
- 9 • Principales Aspectos Financieros
- 10 • Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
- 11 • Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas
- 11 • Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
- 11 • Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
- 11 • Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
- 11 • Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
- 12 • Objetivos Estratégicos
- 12 • Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
- 12 • Informe del Auditor Externo
- 12 • Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
- 12 • Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las LPLC/FT
- 12 • Otras Informaciones de Interés
- 12 • Otros Informes
- 13 • Agradecimientos
- 14 • Gobierno Corporativo
- 16 • Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
- 18 • Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría
- 20 • Oficios Recibidos de SUDEBAN
- 21 • Informe del Auditor Interno
- 22 • Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
- 23 • Tecnología y Seguridad de la Información
- 25 • Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
- 27 • Fideicomiso
- 29 • Gestión de Calidad de Servicio
- 30 • Informes Complementarios
- 32 • Comentarios de los Estados Financieros

**38 4. INFORMACIÓN FINANCIERA**

- 39 • Balance General de Publicación
- 45 • Estado de Resultados de Publicación
- 49 • Informe de los Comisarios

**52 5. PRODUCTOS**

**54 6. SERVICIOS**

**56 7. AGENCIAS Y TAQUILLAS**

- 57 • Próximas Aperturas 2018

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

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 Pocaterro*

*Nicolás Kozma Solymosy*

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño*

*Luisa M. Vollmer de Reuter*

## RESPECTIVOS DIRECTORES SUPLENTE

*José Ramón Rotaache Jaureguizar*

*Andrés Eduardo Yanes Monteverde*

*Maritza Ripanti Flores (\*)*

*Antonio Izsak Hecker (\*)*

*Alvar Nelson Ortiz Cusnier*

*Juan Guillermo Ugueto Otáñez*

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

*(\*) Aprobados por la Asamblea de Accionistas, pendientes por autorización de SUDEBAN.*

## COMISARIOS PRINCIPALES

*Carlos J. Alfonzo Molina*

*Gordy S. Palmero Luján*

## COMISARIOS SUPLENTE

*Rebeca Xiomara Abreu (\*)*

*Gordy Palmero Castillo*

*(\*) Elegida por la Asamblea de Accionistas, en espera de autorización de SUDEBAN.*

## AUDITORES EXTERNOS



**Pacheco, Apostólico  
y Asociados**

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

**Domicilio: Caracas / Venezuela**

**Capital Suscrito y Pagado: Bs.S 36.919**

**Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs.S 48.849.422**

**Total Patrimonio: Bs.S 48.886.341**

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

Convocatoria



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

Capital Suscrito y Pagado: Bs.S 36.919

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs.S 48.849.422

Total Patrimonio: Bs.S 48.886.341

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 26 de septiembre de 2018, 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 2018, con vista de los Informes presentados por la Junta Directiva, los Comisarios, Auditoría 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. Designación de Auditora Interna
5. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea.

Caracas, 24 de agosto de 2018.



**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 Auditoría 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.

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

# Informe Semestral de la Junta Directiva



# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Administración Interna - Junio de 2018

### 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 Ejecutivo de Operaciones  
Juan Francisco Gómez Sosa  
Vicepresidente de Finanzas  
Francisco José Arocha Castillo  
Consultor Jurídico  
Nancy Carolina Benítez Oca (\*)  
Secretaria 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 Pocatererra  
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  
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 Naihle Sanguino Pérez  
Francisco José Arocha Castillo  
Carolina Victoria Puig Bouley  
Yully Yuderky Osorio Galvis  
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez  
Luisa Sohíret Martín  
Carmen Judyth Romero López (\*)

(\*) Presidente del Comité hasta abril 2018

### Comité de Tecnología

José María Nogueroles López  
Jorge Luis Nogueroles García  
José Ramón Rotaache Jaureguizar  
Maritza Ripanti Flores (\*\*)  
Antonio Izsak Hecker (\*\*)  
Frank Rafael Pérez Millán  
Jesús Antonio González Frasser  
Juan Francisco Gómez Sosa  
Luis Edgardo Escalante  
Jesús Yoel Crespo Gutiérrez  
José Alexander Díaz Cacique  
Mariano José Urdaneta Aparcedo  
Robinson José Mayo Villegas  
José Ramón Prada Contreras  
Francisco Enrique Castro López  
Roberto Rafael Castañeda Peralta (\*)

(\*) Coordinador

### Comité de Crédito

José María Nogueroles López  
Jorge Luis Nogueroles García  
Anuar Halabi Harb  
José Ramón Rotaache Jaureguizar  
Luisa Cristina Rodríguez Briceño  
Nicolás Kozma Solymosy  
Luis Alberto Hinestrosa Pocatererra  
Carmen Leonor Filardo Vargas  
Andrés Eduardo Yanes Monteverde  
Antonio Izsak Hecker (\*\*)  
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  
Maritza Ripanti Flores (\*\*)  
Antonio Izsak Hecker (\*\*)  
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  
Maritza Ripanti Flores (\*\*)  
Antonio Izsak Hecker (\*\*)  
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 Benítez Oca  
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  
Jully Maite Blanco Ramírez  
Luis Emiro Morales Sindoni  
Coromoto del Carmen Albornoz de Mavares  
Rita Carolina Granadillo Castillo  
Pedro Agustín Urquiola  
Nelson Javier Castro Vivas  
Raquel Uribe Martínez  
Georgia Wendoling España Chauran  
Francisco José Arocha Castillo  
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 Pocatererra  
Luisa Cristina Rodríguez Briceño  
Nicolás Kozma Solymosy  
Julimar Naihle Sanguino Pérez (\*)

(\*) Coordinadora

(\*\*) Aprobados por la Asamblea de Accionistas, pendientes por autorización de SUDEBAN



# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Principales Aspectos Financieros

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)	1er. Sem. 2018	2017	2016	2015	2014
<b>Balance General</b>					
<b>Activo Total</b>	<b>83.636.562</b>	<b>4.411.197</b>	<b>460.493</b>	<b>164.510</b>	<b>72.326</b>
Disponibilidades	31.084.510	2.566.587	145.771	48.979	20.463
Inversiones en Títulos Valores Neta	6.211.239	72.489	37.077	19.110	14.045
Cartera de Crédito Neta	44.220.218	1.592.216	248.868	85.609	35.207
<b>Captaciones del Público</b>	<b>73.853.813</b>	<b>4.075.318</b>	<b>422.348</b>	<b>147.304</b>	<b>65.679</b>
Depósitos a la Vista	60.102.386	3.516.577	333.903	109.039	47.137
Depósitos de Ahorro	10.741.761	515.170	74.466	26.433	14.313
Depósitos a Plazo	924.834	22.378	9.067	10.639	3.481
<b>Patrimonio Total</b>	<b>4.888.634</b>	<b>172.591</b>	<b>24.791</b>	<b>12.568</b>	<b>5.371</b>
<b>Estado de Resultados</b>					
Ingresos Financieros	3.829.634	178.591	26.310	9.272	3.752
Gastos Financieros	( 171.039)	( 20.612)	5.899	2.740	1.275
Margen Financiero Bruto	3.658.595	157.979	20.411	6.532	2.476
Margen de Intermediación Financiera	3.128.831	172.981	21.666	6.648	2.539
Gastos de Transformación	( 1.422.479)	( 86.285)	14.418	4.317	1.826
Resultado Neto	942.920	39.145	4.926	1.361	652
<b>Indicadores Financieros (%)</b>					
<b>Patrimonio</b>					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	10,75	11,24	10,24	11,11	9,03
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	645,52	1.538,07	652,24	435,39	402,02
<b>Solvencia Bancaria y Calidad de Activos</b>					
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	1,97	1,85	2,09	2,05	2,17
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0	0	0,06	0,02	0,05
<b>Liquidez</b>					
Disponibilidades / Captaciones del Público	43,47	62,98	34,50	33,14	30,85
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	43,52	63,60	39,09	36,53	38,22
<b>Gestión Administrativa</b>					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	18,43	13,96	11,56	7,49	6,3
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	37,11	45,19	48,91	37,90	39,65
<b>Rentabilidad</b>					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	6,71	3,67	2,53	2,13	2,08
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	97,13	67,07	37,87	29,34	28,93
<b>Otros Datos (Unidades)</b>					
Valor en Libros por Acción (Bs.)	284,97	51,43	10,02	7,29	6,09
Número de Acciones en Circulación (Miles)	3.691.930	3.031.930	2.471.930	1.321.930	881.930
Número de Empleados	2.497	2.876	3.113	3.092	3.124
Número de Agencias y Taquillas *	182	181	173	171	170
Número de Clientes	1.957.495	1.804.693	1.547.262	1.347.459	1.016.832
(*) Incluyendo la Sucursal Curazao					

## Señores Accionistas

La Junta Directiva presenta para su consideración el Informe de su gestión correspondiente al primer semestre de 2018, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las leyes y las normas emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Pacheco, Apostólico y Asociados, miembros de PriceWaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditoría Interna del Banco.

La economía venezolana se mantiene en recesión durante el primer trimestre de 2018, se estima que la economía decreció 11,7%, y en el segundo trimestre 10,9%, respecto al primer semestre de 2017, según estimados de la firma especializada LatinFocus.

Una economía de menor tamaño, funcionó con una fuerte expansión de la liquidez monetaria que creció en el semestre en 1.443% respecto a diciembre 2017, y en total 8.620% respecto a junio 2017. La combinación de ambos factores, elevó la inflación a un nivel superior al crecimiento monetario. Para la banca universal y comercial significó un crecimiento nominal en depósitos de 1.596%, y una expansión del crédito en 2.871%, respecto a diciembre 2017, así como 9.245% en depósitos y 9.252% en créditos, respecto a junio 2017.

En el primer semestre de 2018, el Activo Total de la Banca Universal y Comercial se elevó en Bs. 2.932 billones (2.052%) respecto al cierre del segundo semestre de 2017, para un total de 11.480% de variación respecto a junio 2017, para ubicarse en un saldo de Bs. 3.075 billones, de acuerdo a los balances de publicación de operaciones en Venezuela.

El crecimiento de la liquidez monetaria durante el primer semestre de 2018 de 1.429%, tuvo su expresión en el crecimiento de las captaciones en 1.587% (Bs. 2.043 billones), con respecto a diciembre de 2017, para ubicarse en Bs. 2.172 billones.

En el semestre reportado, la banca enfrentó limitaciones en el coeficiente de adecuación de capital que dieron como resultado que en el primer trimestre, el crédito sólo creciera en 328%; como consecuencia de ciertos ajustes regulatorios, estas limitaciones fueron superadas para el segundo trimestre, lo que permitió una expansión del crédito en 592%, acumulando un crecimiento para el semestre de 2.863%. La intermediación crediticia fue de 54,3% en el primer semestre de 2018.

La cartera de crédito bruta aumentó su peso dentro del total activo en 11 puntos porcentuales hasta alcanzar el 39% en junio 2018, desde un 28% en diciembre 2017.

En cuanto a la morosidad del sistema bancario que fue de 0,11%, se produjo un aumento de 0,04 puntos porcentuales con respecto al cierre 2017, con un nivel de provisión para la cartera inmovilizada de 2.008%.

El patrimonio de la Banca Universal y Comercial creció 7.541%, a Bs. 345 billones, permitiendo sostener el crecimiento del activo. El resultado neto aumentó en 2.359% respecto a diciembre 2017, siendo la fuente principal, la mejora del margen financiero bruto que se elevó en 2.241%. El ROA (Rendimiento sobre Activo) registró 6,68%, y el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) fue de 54,89%.

En este contexto general del sistema, los resultados del Banco en el primer semestre de 2018 son muy favorables, se mantuvo el quinto lugar en el ranking de bancos privados del país, con un total activo de Bs. 83,6 billones y un crecimiento de 1.796% con respecto a diciembre de 2017, y una cuota de mercado de 2,71% en total activo de la Banca Universal y Comercial.

La cartera de crédito bruta al cierre del primer semestre de 2018 se ubicó en Bs. 45,8 billones, con una participación de mercado de 3,79%, un crecimiento de 2.720% respecto a diciembre de 2017, y un total de aumento de 8.543% respecto a junio 2017.

El índice de morosidad de cartera del BNC resultó el más bajo de la Banca Universal y Comercial, ubicándose en 0,0004%, por debajo de la del sector (0,11%), con una cobertura para inmovilizaciones del 437.812%.

El crecimiento de las captaciones fue de Bs. 69,8 billones, con respecto al cierre del año 2017, para finalizar con un saldo de Bs. 73,9 billones, y una participación de mercado de 3,38%. La composición de los depósitos, registró un aumento en el peso de las captaciones de ahorro de 12,6% a 14,5% en junio 2018.

Para permitir la expansión del crédito en 2.677% durante el primer semestre de 2018, el patrimonio del Banco se incrementó en 2.733%; ello como consecuencia de los buenos resultados y el apoyo de los accionistas, elevándose en Bs. 4,7 billones respecto a diciembre 2017, para ubicarse en Bs. 4,9 billones en junio 2018. Al cierre del semestre el coeficiente de adecuación de capital fue de 14,58% (superior al mínimo regulatorio de 11%) y el índice de adecuación de patrimonio contable en 10,75% (establecido en un mínimo de 7%).

El resultado neto alcanzó Bs. 0,9 billones en junio 2018, un crecimiento de 2.309% con respecto al segundo semestre de 2017. El margen financiero bruto ascendió 2.216%, para un ROA (Rendimiento sobre Activo) de 6,71% y el ROE (Rendimiento sobre Patrimonio) en 97,13%.

## Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio

Durante el semestre, el Banco continuó trabajando en la consolidación de su esquema de administración y gestión integral de riesgos, atendiendo su objetivo fundamental de proteger y generar valor a los accionistas, clientes y empleados, al garantizar que sus actividades, estén acordes con los límites establecidos por la Junta Directiva y normas aplicables, para minimizar la materialización de posibles pérdidas potenciales.

La gestión prudente de los riesgos es una actividad cotidiana, cuyo fin es lograr un equilibrio entre la rentabilidad de la Institución, y el perfil de riesgo definido por la Junta Directiva, para generar un modelo de crecimiento sostenido y sustentable, sin dejar de lado la competitividad esperada en el sector en el que se desempeña BNC.

El Banco mantiene como base de sus políticas, la evaluación exhaustiva de la capacidad del cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales. Esto, conlleva al análisis de la calidad crediticia del deudor, sus operaciones, solvencia y la rentabilidad proyectada en función del riesgo asumido; en caso de existir algún riesgo de admisión, se exige un nivel adecuado de garantías. En este sentido, al cierre de junio 2018, un 58,51% de los créditos cuenta con garantías reales, o algún otro tipo de garantías, mientras que el restante 41,49% corresponde fundamentalmente a empresas de

# Informe Semestral de la Junta Directiva

perfil corporativo, cuya capacidad financiera, trayectoria y solvencia, entre otros factores, exceden los parámetros establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco.

## Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas

En cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 40.557 Extraordinaria, de fecha 08 de diciembre de 2014, durante el primer semestre del año 2018, las operaciones activas de los clientes o contrapartes profesionales del Banco, por montos individualmente superiores al 5% del Patrimonio de la Institución, fueron consideradas, aprobadas y/o ratificadas por su Junta Directiva; en total, fueron evaluados 191 clientes, por un monto que ascendió a la suma de Bs.25.665 MM equivalentes al 58,48% de la cartera bruta al 30 de junio de 2018.

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

En cumplimiento de la Resolución N° 063.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 40 a la página 45 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 2018, la cartera de crédito bruta registró un crecimiento importante, en línea a las crecientes necesidades de financiamiento de los clientes para afrontar sus operaciones; la misma alcanzó los Bs.43.869 MMM, lo que representa un incremento de 2.604,46% con respecto al cierre del año 2017, logrando así mantener la quinta posición dentro del sistema financiero privado nacional con una participación de mercado de 3,64%.

Durante el período, el Banco continuó apoyando a los sectores productivos del país, contribuyendo de forma significativa en el financiamiento de créditos dirigidos a los sectores agrícola, manufacturero y microempresarial, cuyas carteras se incrementaron al compararse con el cierre de 2017 en niveles de 1.516%, 1.394% y 604% respectivamente.

A continuación, se presenta la composición de la cartera de créditos bruta al cierre del mes de junio de 2018, distribuida por actividad económica:

Cartera de Crédito Bruta al 30 de junio de 2018		
Actividad Económica	MM de Bs.	%
Comercio al mayor y detal, restaurantes y hoteles	34.561.966	75,54%
Industrias manufactureras	3.860.196	8,44%
Establecimientos financieros y seguros, bienes inmuebles y servicios prestados a empresa	2.585.141	5,65%
Servicios comunales, sociales y personales	2.368.951	5,18%
Agropecuaria, pesquera y forestal	1.897.745	4,15%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	475.933	1,04%
Construcción	446	0%
Explotación de minas e hidrocarburos	250	0%
Electricidad, gas y agua	232	0%
<b>Total Cartera</b>	<b>45.750.860</b>	<b>100%</b>

establecidos como prioritarios por el Ejecutivo Nacional, el Banco logró superar en la mayoría de los casos los mínimos regularios exigidos, con la única excepción de la cartera Hipotecaria, en donde desde hace varios años, las particularidades del sector han hecho imposible para la banca cumplir con las exigencias, siendo ésta de alguna manera compensada mediante la adquisición de Bonos emitidos por algunos entes Gubernamentales.

Destaca nuevamente el caso de la cartera dirigida al sector Manufactura, la cual alcanzó al cierre del semestre, un total de Bs.3.860 MMM, superando en cerca 29 veces el requerimiento.

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

30 de junio de 2018 Control de Carteras Regulares (MM de Bs.)				
Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
Microcrédito	3%	159.310	110.647	9,82%
Agrícola (1)	28%	1.908.139	210.896	31,48%
Turismo (2)	2,50%	135.607	95.054	8,36%
Manufactura (*)	8%	3.860.196	3.730.429	237,98%

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

(1) Incluye unos Bs. 10 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agrícola

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

## Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 26 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 2018.

## 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, Taquillas y de Cajeros Automáticos del BNC 30 de junio de 2018

Agencias y Taquillas		Cajeros Automáticos	
Región	Cantidad	Región	Cantidad
Capital	58	Capital	142
Aragua	34	Central	117
Carabobo	23	Zulia - Falcón	43
Occidente	22	Centro Occidente	58
Centro Occidente	13	Guayana	16
Guayana	11	Los Andes	8
Los Andes	8	Oriente	9
Oriente	9	Andina	11
Insular	3	Oriente	23
Sucursal Curazao	1	Insular	14
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>Total</b>	<b>424</b>

# Informe Semestral de la Junta Directiva

Para obtener mayor información sobre la ubicación de las agencias y taquillas, ingrese a BNCNET ([www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)) sección "Agencias"; la página 57 incluye el detalle de las Sedes, Agencias y Taquillas BNC.

## Objetivos Estratégicos

En un ambiente de significativos y constantes incrementos en los costos de insumos y servicios, y de reducción en los niveles de actividad económica, además del esfuerzo en realizar los ajustes necesarios para mantener la calidad de gestión, las estrategias del BNC durante el primer semestre de 2018 estuvieron enfocadas en continuar incorporando mejoras en el portafolio de productos y servicios del Banco, tendentes a reforzar sus vínculos de negocios, a través de ofrecer opciones adecuadas a las nuevas necesidades de su clientela; al tiempo que se mantuvo el foco en procura de la diversificación y ampliación de su creciente cartera de clientes. Atendiendo la orientación del negocio bancario hacia la masificación de las tecnologías móviles y la automatización de los procesos, BNC como banco de relación, se ha esforzado tanto en adaptarse a estos cambios del mercado, como en preservar su sello distintivo, prestar una atención personalizada y diferenciada a sus clientes, manteniendo siempre presente la evaluación y mitigación de los riesgos a los que está expuesta la Institución.

## Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con el fin coadyuvar al sostenimiento de la actividad crediticia, introdujo durante el semestre, una serie de modificaciones en la metodología para el cálculo de indicadores de adecuación patrimonial, entre los que destacan: la reducción de las ponderaciones de riesgo de las carteras dirigidas y la cartera comercial. Además, se redujeron los porcentajes requeridos para los Índices de Solvencia Patrimonial, los cuales quedaron establecidos en 11% y 7%, respectivamente.

Al cierre del primer semestre de 2018, el Índice de Patrimonio Sobre Activos y Operaciones Contingentes Ponderados con Base a Riesgos del BNC alcanzó el 14,58%, mientras que el Índice de Solvencia Patrimonial se ubicó en 10,75%.

## Informe del Auditor Externo

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el período finalizado el 30 de junio de 2018. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Pacheco, Apostólico y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho período.

## Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El primer semestre del año 2018, se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este aspecto, el índice de rentabilidad respecto a los activos (ROA) se ubicó en 6,71% y con respecto al patrimonio (ROE) fue de 97,13%.

En cuanto al índice de liquidez, calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se situó en 43,47%, mientras que al incorporar las inversiones en títulos valores, cerró en 43,52%.

En términos de solvencia, la provisión para la cartera de créditos sobre la cartera de créditos bruta quedó representada en 1,97%, mientras que el índice de cartera de créditos inmovilizada sobre la cartera de créditos bruta se mantuvo en 0%.

Por su parte, el índice de eficiencia medido a través de la relación entre los gastos de transformación sobre los activos productivos promedio fue de 18,43%, mientras que medidos con respecto a los ingresos financieros se ubicó en 37,11%.

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

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

## 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 2018

Carga Tributaria para el 1er. Semestre 2018	
Detalle de Aportes (Millones de Bs.)	
CONTRIBUCIONES PARAFISCALES (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	4.014.034
FONACIT (LOCTI)	726.753
FONA (LDD)	16.751.988
LEY DEL DEPORTE	11.177.011
SUDEBAN	2.865.898
SAFONAC (LEY DE COMLINAS)	4.244.100
FONDO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE LOS DEPÓSITOS BANCARIOS	28.808.584
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE VALORES	4.548
IMPUESTOS MUNICIPALES POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS	92.600.355
IMPUESTOS MUNICIPALES POR PUBLICIDAD E INMUEBLES	70.899
IMPUESTO A LAS GRANDES TRANSACCIONES	23.210.195
<b>TOTAL APORTES</b>	<b>184.474.365</b>
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.674.804.568
<b>% de Aportes sobre Resultado Bruto antes de Imp. y Contrib.</b>	<b>11,01%</b>
MÁS: GASTO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA CORRIENTE e IMPUESTO DIFERIDO PASIVO	731.884.425
<b>Total Contribuciones Fiscales y Parafiscales 1er. Semestre 2018</b>	<b>916.358.790</b>
<b>% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto antes de Impuestos y Contribuciones</b>	<b>54,71%</b>

## Otros Informes

Cumpliendo 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.

## Informe Semestral de la Junta Directiva

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 del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal, ha orientado su gestión hacia una administración sana y responsable, caracterizada por su ética en el manejo de los negocios y constancia en el efectivo cumplimiento de las normas que regulan su actividad.

La dirección del BNC expresa su satisfacción por las metas alcanzadas y el trabajo en equipo realizado durante el primer semestre de este año, en un entorno difícil y cambiante, que requiere ajustes dentro de una administración prudente y atenta a la toma de decisiones oportunas para mitigar los riesgos inherentes a la actividad bancaria.

Agradecemos a los accionistas por su apoyo constante a la administración; a los clientes, ahorristas y depositantes del BNC, por su confianza y por permitirnos ofrecerles una esmerada atención y honrarnos con su fidelidad; a los corresponsales nacionales y extranjeros; y en especial, a los ejecutivos y empleados del Banco Nacional de Crédito, que con su compromiso y esfuerzo, han participado activamente en el cumplimiento de los objetivos corporativos. A todos ustedes muchas gracias.

Caracas, 23 de julio de 2018.

Por la Junta Directiva



José María Nogueroles López  
Presidente

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

Gobierno Corporativo



## **Gobierno Corporativo**

El Sistema de Gobierno Corporativo se concibe como un proceso dinámico, basado en la normativa que rige la materia, a las mejores prácticas y estándares internacionales, y a la adaptación de estos factores a la realidad social en la que se desenvuelve el BNC, retroalimentándose en función de los resultados de su aplicación, en procura del manejo transparente, eficiente y ético de la Institución.

El reto es fortalecer aún más la estructura de Gobierno Corporativo siendo específicos en la asignación de los derechos y responsabilidades de quienes la conforman: la Junta Directiva, Alta Gerencia, los Accionistas y otros agentes económicos vinculados con la Organización, reafirmando los principios que impulsan la maximización de estas relaciones, de manera de generar confianza y favorecer el éxito.

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

### Agrícola

En el mes de junio 2018, se publicó en Gaceta Oficial la Resolución que fija los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para el año 2018, variando de forma importante respecto a los parámetros de cumplimiento del año 2017. Las nuevas condiciones establecen que la medición mensual del cumplimiento se hace en base al porcentaje mensual establecido, el cual se define tomando como base de cálculo, el monto de cierre de la cartera de créditos bruta del trimestre inmediatamente anterior.

Adicionalmente, se modificaron al alza los porcentajes de cumplimiento mensuales para el 2018, con relación a los porcentajes estipulados en 2017:

Mes	% Exigido 2018 / 2019	% Exigido 2017 / 2019
Marzo	15%	0%
Abril	17%	18%
Mayo	20%	23%
Junio	22%	28%
Julio	15%	20%
Agosto	16%	24%
Septiembre	17%	28%
Octubre	18%	18%
Noviembre	19%	21%
Diciembre	20%	25%
Enero 2018-2019	13%	14%
Febrero 2018-2019	14%	16%
Marzo 2019	0%	19%

A continuación, se detallan las cifras mantenidas en los cierres mensuales de la cartera agropecuaria de 2018, versus los porcentajes exigidos por la normativa:

Mes	% Exigido	Monto de Cartera (Miles en Bs.)	Monto de Cartera (Miles en Bs.)	% Cumplimiento
Enero	13%	210.872.700.335	140.527.021.128	9,30%
Febrero	14%	227.093.677.284	256.143.389.938	16,43%
Marzo	15%	243.314.654.233	299.253.935.562	19,09%
Abril*	18%	1.091.084.470.418	351.941.816.598	5,98%
Mayo*	23%	1.394.163.489.978	387.492.897.171	6,56%
Junio	28%	1.697.242.509.539	1.897.744.553.517	31,48%

En reunión convocada por la Asociación Bancaria de fecha 08-06-2018, se acordó que la medición del cumplimiento de los porcentajes mensuales exigidos para el año en curso, se haría efectiva sólo a partir de la fecha de publicación de Resolución en la Gaceta Oficial N° 41.410, del 1° de junio de 2018, eliminando la retroactividad sobre los meses abril y mayo.

Como parte del cumplimiento de la obligación, al 30-06-2017 el Banco imputó a la cartera agrícola las cantidades que se indican por concepto de inversión en Certificado de Participación Bandes y una participación en Sogarsa (Sociedad de Garantías Recíprocas).

(Miles de Bs.)	
Mes	Junio 2017
% Exigido	28%
Monto Exigido	1.697.242.509.539
Cartera BNC	1.897.744.553.517
Certificado de Part Bandes	10.394.055.000
Partic. Sogarsa	30.000
Cartera + Cert. Part. Bandes + Partic. Sogarsa	1.908.138.638.517
% Cumplimiento	31,48%

El Artículo N° 5 de la Resolución, establece la distribución de los financiamientos sujetos a la Cartera de Créditos Agraria, atendiendo a los siguientes subsectores y programas, según el siguiente cuadro comparativo para los años 2017 y 2018:

Sector / Programa	Gaceta N° 41.137 Fecha 25/04/2017	Gaceta N° 41.410 Fecha 01/06/2018
1. Vegetal (Corto Plazo)	63%	61% (Mínimo)
2. Vegetal (Mediano y/o Largo Plazo)	5% (Máximo)	5% (Máximo)
3. Rumiantes	7% (Máximo)	10% (Máximo)
4. Avícola y Porcino	8% (Máximo)	10% (Máximo)
5. Pesca y Acuicultura	5%	5% (Máximo)
6. Mecanización	10% (Máximo)	8% (Máximo)
7. Programa Cajas Rurales (Artículo N° 9 decreto GMAS)	2%	1% (Máximo)
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En la nueva estructura de la Cartera de Créditos Agraria publicada, no se incluyen financiamientos para los sectores de Inversión Agroindustrial y Comercialización, sin embargo, los créditos otorgados para estos sectores se mantienen en la Cartera Agrícola hasta su vencimiento y/o cancelación.

En cuanto a la distribución de la estructura agraria, el BNC se encuentra a la espera de las modificaciones del manual de especificaciones técnicas del sistema de carteras dirigidas por parte de SUDEBAN, que debe determinar la estructura de los porcentajes de cumplimiento para los rubros Agrícola Vegetal (corto plazo), Vegetal (mediano y/o largo plazo), Rumiantes, Avícola y Porcino, Pesca y Acuicultura, Mecanización y Programas de Cajas Rurales (Artículo N° 9 Decreto GMAS).

Por otra parte, se estableció que todos los bancos, deberán otorgar un monto mínimo equivalente al uno por ciento (1%) del monto de la Cartera Bruta de Créditos al cierre del semestre inmediatamente anterior, al otorgamiento de créditos de la Cartera Microempresarial para los rubros estratégicos previstos (maíz blanco, maíz amarillo, sorgo, arroz, cebolla, pimentón, tomate, zanahoria, girasol, algodón, café, caña de azúcar, entre otros), así como a las actividades de apoyo relacionadas con los mismos.

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 un equipo gerencial y especializado en la oficina principal en Caracas. De esta manera, el apoyo del BNC al desarrollo de la actividad agrícola, en general, es continuo y creciente, con ejecutivos de vasta experiencia en el sector, lo que le ha permitido lograr el crecimiento registrado y ubicarse dentro de los primeros bancos del sistema financiero venezolano.

### Cartera Hipotecaria

Si bien la normativa que regula la Cartera Hipotecaria para el año 2018 no ha sido publicada a la fecha, por los entes competentes, y no habiéndose definido los parámetros correspondientes a los porcentajes de cumplimiento ni a la distribución del mismo, el Banco continúa haciendo esfuerzos por efectuar colocaciones en este sector, específicamente en los tradicionales segmentos de construcción, adquisición, autoconstrucción, ampliación y mejoras de vivienda principal.



## Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

De ser ratificados los porcentajes de cumplimiento de los años anteriores, la Cartera Hipotecaria obligatoria, sería prácticamente de imposible cumplimiento. El segmento de construcción, se ha visto afectado tanto por el elevado costo de los insumos y materiales, como por la mínima disponibilidad de éstos, generando que los presupuestos de obra presenten incrementos considerables y desajustes constantes, lo que ha derivado en que la demanda de créditos se haya contraído considerablemente. Bajo este escenario, y considerando las gestiones realizadas por el Banco, no se han recibido proyectos que se ajusten a los parámetros de viabilidad requeridos dentro de la cartera, visto que las solicitudes de crédito computables deben contar con la previa calificación por parte del Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda, y la respectiva suscripción del convenio con Inmobiliaria Nacional, para la promoción y venta de las unidades de vivienda a ser construidas. Estas consideraciones no han sido cumplidas durante el semestre.

La misma situación se reflejó, en la contracción de la demanda de crédito hipotecario de largo plazo, tanto por lo que respecta a las solicitudes de crédito con destino a la adquisición de vivienda (mercado primario y mercado secundario), como los dirigidos a autoconstrucción, ampliación y mejoras de vivienda principal, afectados, en todos los casos, por el alto costo de los materiales y servicios, así como por los precios de venta.

Con el objeto de acatar las disposiciones de ley, el Banco está atento a cualquier ajuste en las regulaciones sobre requerimientos para el cumplimiento de la cartera obligatoria, que se ajusten a la realidad económica del mercado inmobiliario nacional, incluyendo la posibilidad de inversión en títulos valores que califiquen a estos fines.

### Cartera Turística

El porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue fijado en 5,25%, mediante la publicación de Resolución N° 004 del 13 de abril de 2018 emitida por el Ministerio del Poder Popular para el Turismo. La base de cálculo de la obligación corresponde al saldo de cierre de la Cartera Bruta al 31 de diciembre de 2017.

La medición del cumplimiento fue fijada en dos (2) oportunidades en el año: la primera con fecha efectiva el 30 de junio de 2018, equivalente al 2,50% de la totalidad de la obligación, representada en este caso por la cantidad de Bs. 40.552.442.372,20 y la segunda, correspondiente al cumplimiento total del 5,25% para el 31 de diciembre de 2018.

Al cierre de junio 2018, se registró como saldo de la cartera de turismo la suma de Bs. 135.606.879.916,73, representando un porcentaje de colocación de 8,36%, excediendo, el porcentaje establecido para la medición del primer semestre.

### Cartera de Microcrédito

Durante el primer semestre de 2018, la cartera dirigida del Sector Microfinanciero registró un crecimiento equivalente al 604% respecto a diciembre 2017, y de 1.751% respecto al mismo período del año anterior, cerrando en un total de Bs. 159.310 millones, que significa un cumplimiento de 327,4% sobre el requerimiento, alcanzando un 9,82% frente al 3% establecido en la regulación. En definitiva, se otorgaron créditos por Bs. 110.646 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.

### Cartera de Manufactura

El monto de los créditos dirigidos a la industria manufacturera, computables al cumplimiento de la cartera obligatoria para el primer semestre del año 2018, ascendió a Bs. 3.860 miles de millones, equivalentes al 237,98% del requerimiento a esa fecha, superando en más de veintinueve (29) veces el mínimo requerido de 8% establecido para este sector; estas cifras, evidencian claramente el trabajo de la Institución en el financiamiento de los diversos sectores productivos del país, con particular énfasis en el sub sector de la agroindustria, específicamente dedicada a la elaboración de alimentos.

## Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

Para el período enero-junio 2018, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC atendió el 100% de los reclamos resueltos como No Procedentes por el Banco; su gestión se realizó apegada a las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), sus actuaciones se desarrollaron en forma independiente, objetiva e imparcial y sus decisiones fueron tomadas con total autonomía de criterio.

Durante este semestre, la Defensoría recibió 1.071 reclamos por un total de Bs. 5.331.605.254,76, que le fueron remitidos por el Banco, cuya decisión no favoreció plenamente las pretensiones de los clientes; y como en períodos anteriores, esta cifra no alcanza el 10% del número total de reclamos tramitados por BNC.

Gestión de la Defensoría del Cliente y Usuario BNC 1er. Semestre 2018							
Estado de los Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Ratificados No Procedentes	93	432	79	66	81	112	863
Resueltos Procedentes	25	53	26	32	20	25	181
Reclamos en proceso al 30-06-2018							27
<b>Total Reclamos recibidos del Banco</b>	<b>118</b>	<b>485</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>101</b>	<b>164</b>	<b>1.071</b>

Producto de la revisión adicional efectuada por el Defensor, de los 1.044 reclamos totalmente cerrados al 30-06-2018, en un 17% de los casos se favoreció a los clientes, generando reintegros por casi Bs. 310 millones, cifra que representa el 15% del monto total de los reclamos recibidos. A 863 reclamos, que representan el 83% se les ratificó la improcedencia previamente notificada por la Unidad de Atención al Cliente. Los 27 reclamos que al 30-06-2018 quedaron en proceso de revisión y análisis fueron cerrados dentro del plazo legal establecido de 20 días continuos.

El origen de las reclamaciones recibidas mantiene la misma tendencia de períodos anteriores, donde 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 este primer semestre, un 92% estuvo referido a este tipo de operatoria.

Permanentemente se recuerda a los clientes la importancia de mantener presentes medidas de seguridad en el uso de sus instrumentos financieros, principalmente de sus Tarjetas de Débito y Crédito, atendiendo el debido resguardo de los plásticos, así como de las claves de seguridad asociadas a ellas, no aceptar ayuda o participación de desconocidos al realizar operaciones en los cajeros automáticos y no compartir datos de seguridad con terceros, entre otros.

Igualmente, para el período enero-junio 2018 se atendieron 55 quejas que no representan reclamos pecuniarios, las cuales fueron tramitadas y atendidas conjuntamente con las distintas áreas del Banco, por lo que los clientes tuvieron una respuesta oportuna a través de las unidades correspondientes. Estas quejas son recibidas a través del Buzón del Defensor y/o por la línea telefónica directa publicada en toda la Red de Agencias.

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 e igualmente participa en los cursos de inducción a nuevos ingresos.

Con el apoyo del Área de Mercadeo se mantiene actualización permanente de toda la información referente a los servicios y actuación del Defensor, 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 SOBRE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

El presente informe tiene como finalidad cumplir con lo requerido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en su Oficio SIB-II-CCSB-09029, de fecha 25 de marzo de 2014, en el cual requiere que en las memorias semestrales se emita el informe auditado de los reclamos que presenten los clientes a la Unidad de Atención al Cliente, 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 tramitados por las distintas áreas del Banco: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria y la Unidad de Atención al Cliente, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018. Adicionalmente, revisión de los reclamos gestionados por la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario para el mismo período.

Al 30 de junio de 2018, la clasificación por estatus de los reclamos recibidos por la Unidad de Atención al Cliente, se resumen en: "Procedentes", "Procedentes Parciales" y "No Procedentes", destacándose que éstos fueron atendidos y resueltos en un 99,98% en el tiempo reglamentario por las áreas del Banco.

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

Los medios disponibles para que los clientes expongan quejas, sugerencias o soliciten información sobre los servicios prestados por la Institución, se encuentran publicados en los anuncios colocados en toda la red de Agencias a nivel nacional, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo N° 8 de la Resolución N° 063.15 "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros", los cuales son:

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

#### Conclusión

Con base en los resultados obtenidos durante la ejecución de las pruebas de auditoría que consideramos necesarias para evaluar los procesos realizados por la Unidad de Atención al Cliente y

# Informe Semestral de la Junta Directiva

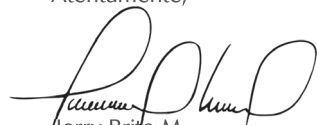
---

## Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

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.

Caracas, 18 de julio de 2018.

Atentamente,



Jerry Brijo M.  
Auditor Interno (E)

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## 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 2018.

Fecha	Contenido del Oficio
9/1/18	SIB-II-GGR-GA-00206 - Modificación de contrato "BNCNET Móvil"
16/1/18	SIB-II-GGR-GNP-00746 - Prórroga para cumplir Normas Relativas al Servicio de Punto de Venta
17/1/18	SIB-II-GGIR-GSRB-00851 - Consideraciones sobre "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos" y el "Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa", al 30.06.2017
25/1/18	SIB-II-GGR-GA-01341 - Cierre de la Agencia Guacara N° 0027
25/1/18	SIB-II-GGR-GA-01342 - Autorización del aumento de capital hasta por Bs.200 millones
5/2/18	SIB-II-CCSB-02002 - Visita de Inspección, cumplimiento de Resoluciones N° 063.15 y N° 119.10, del 12.06.2015 y 09.03.2010
9/2/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-02207 - Observaciones, Inspección General, con corte al 31.03.2017"
14/2/18	SIB-DSB-UNIF-02257 - Consideraciones a respuesta al Oficio SIB-DSB-UNIF-27872 del 27.12.2017. Visita de Inspección General sobre cumplimiento de la Resolución N° 119.10"
28/2/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03333 - Consideraciones respecto de Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-28045, Asamblea del 27.09.2017
28/2/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03334 - Dación en pago de inmuebles por crédito otorgado por Sucursal Curazao
1/3/18	SIB-II-GGIR-GSRB-03377 - Observaciones al Informe Independiente de Aseguramiento limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y el Memorando de Control Interno
1/3/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03385 - Cálculo del valor en libros de la acción a efectos del aumento de capital hasta por Bs.200 millones, Oferta Pública de Acciones con Prima
1/3/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03386 - Aumento de capital, Oferta Pública de Acciones con Prima
9/2/18	SIB-DSB-UNIF-03776 - Consideraciones al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado Sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Memorando de Control Interno, segundo semestre 2017
9/3/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-03769 - Certificaciones de custodia de títulos valores mantenidos en moneda nacional y extranjera al cierre 30.06.2017
20/3/18	SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-04444 - Declaración Institucional al cierre del 2º semestre 2017; recaudos Asamblea el 26.03.2018
26/3/18	SIB-II-GGR-GNP-04746 - Lineamientos relación patrimonio sobre activos y operaciones contingentes, aplicando criterios de ponderación con base en riesgo
5/4/18	SIB-II-CCSB-05224 - Visita de Inspección Especial, Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, y Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
18/4/18	SIB-II-GGIR-GSRB-06141 - Consideraciones, Asamblea Ordinaria 26.03.2017, Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos
25/4/18	SIB-DSB-UNIF-06656 - Observaciones, Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales
3/5/18	SIB-II-GGIR-GRT-07350 - Requerimiento de plan de inversión tecnológica 2018
29/05/18	SIB-II-CCSB-28164 - Inspecciones Especiales 2016 y 2017, Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario.
24/5/18	SIB-II-GGR-GIDE-08661 - Cumplimiento de Circular SIB-II-GGR-GIDE-26844, 14.12.2017, remisión de información sobre "Cantidad de Cajeros Automáticos y Puntos de Venta"
25/5/18	SIB-DSB-UNIF-08794 - Visita de Inspección Agencia Las Delicias, Estado Aragua, Prevención y Control de Legitimación de Capitales
30/5/18	SIB-II-GGR-GIDE-09026 - Plazo para el envío electrónico de Formulario PM-SIB-128 "Venta de Divisas"
11/6/18	SIB-II-GGR-GA-09633 - Contrato de Servicios BNC Nómina

## Informe del Auditor Interno

En cumplimiento con 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 "Banco") a un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT) y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018.

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


El Plan Anual de Auditoría Interna del Banco para el año 2018, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 18 de enero de 2018, 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 Instituciones del Sector Bancario (la "Superintendencia"). Al 30 de junio de 2018, 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 determinados por el Banco y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas. Con base al alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aún cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno dispuesto por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros
- Dando cumplimiento a lo 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 "Superintendencia", Auditoría Interna ejecutó parte del Programa Anual de Evaluación y Control del año 2018, y en función de esta revisión se remitió al Oficial de Cumplimiento y a la Junta Directiva, el informe contentivo de los resultados de las evaluaciones realizadas. En función de la naturaleza, el alcance y pruebas aplicadas selectivamente, se concluye que el Banco ha adoptado mecanismos de control interno que permiten razonablemente asegurar la eficacia de los procesos que coadyuvan a controlar y detectar operaciones que se presuman pueden estar relacionadas con la LC y FT
- Al cierre de cada mes se realizaron análisis de variaciones de saldos, a fin de comprobar la razonabilidad de las cuentas que conforman los estados financieros y velar que las mismas se presenten de manera consistente y de conformidad con los criterios dispuestos por la "Superintendencia" y demás normas prudenciales. Los indicadores financieros del Banco

reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial. Durante el primer semestre de 2018 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 "Superintendencia" 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, 19 de julio de 2018.



Jerry Brito M.  
Auditor Interno (E)

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

Durante el primer semestre del año 2018, en BNC se continuó con la consolidación de la Administración y Gestión Integral de los Riesgos, a objeto de proteger y generar valor a los accionistas, así como satisfacer a los clientes y empleados, al garantizar que las actividades realizadas, estén acordes con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y las disposiciones vigentes, y así mitigar los riesgos de pérdidas.

A lo largo del período, el Comité de Riesgos se reunió seis veces, y trató entre otros, aspectos como: a) la aprobación de modificaciones a los manuales de políticas y procedimientos de riesgo de mercado, liquidez, crédito y operacional, b) determinación de los requerimientos de capital por tipo de riesgo, c) aumentos de límites en los diversos canales electrónicos, d) resultados de los modelos de rentabilidad ajustada a riesgo (RAROC), e) impactos en épocas de tensión (stress testing) de las principales métricas de riesgos.

### Riesgo de Crédito

La gestión prudente de los riesgos es una actividad cotidiana, cuya razón de ser es lograr un equilibrio entre la rentabilidad en base al perfil de riesgo definido en la Junta Directiva, para generar un modelo de crecimiento sostenido y sustentable, sin dejar de lado la competitividad esperada en el sector donde se desempeña BNC.

De manera general, es importante recalcar que durante este semestre, se mantuvo la orientación de alinearse a las mejores prácticas y estándares locales e internacionales sobre la adecuada gestión de los riesgos.

Bajo esa directriz, se emplearon modelos que permitieron estimar con razonable grado de certeza el comportamiento de las variables como: cálculos de pérdidas esperadas, probabilidades de incumplimiento de pagos por clientes, Ratio Over 30 y 60 días, Capital Económico, Valor en Riesgo de Créditos (VaR), CVaR (Condiciona VaR), todos estos aspectos destacados dentro de las mejores prácticas internacionales en la medición y cuantificación del riesgo del principal activo del Banco.

De forma mensual, se realizó seguimiento a los indicadores de concentración de la cartera del Banco por grupos económicos, 500 y 20 mayores deudores; actividad económica, por sectores; morosidad de la cartera crediticia, entre otros.

Durante el semestre, la revisión y evaluación periódica de los indicadores prospectivos y las diversas mediciones de riesgo de crédito, formaron parte de las acciones regulares en la gestión de este tipo de riesgo, manteniendo la línea de reporte hacia el Comité de Riesgos, actividades que incrementan la robustez y sistematicidad en las mediciones de riesgo, contribuyendo en dar pasos hacia una gestión integral de riesgo que permitirá al BNC mantener su solidez y sustentabilidad en el tiempo.

### Riesgo de Mercado y Liquidez

El Banco 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).

Por otra parte, de forma mensual se realizó seguimiento a los indicadores de concentración de carteras de activos y pasivos, del Capital Económico requerido por Riesgo de Mercado, volatilidades de precios de títulos valores, niveles de concentración del pasivo, entre muchas otras. Adicionalmente, estas evaluaciones son complementadas con simulaciones, agregando situaciones de estrés basadas en diversos escenarios de condiciones extremas

en los mercados; los resultados de las mismas, muestran que el patrimonio de la Institución resulta suficiente para soportar elevados niveles de tensión sobre los precios de los títulos del portafolio.

Igualmente, se mantiene la evaluación de los Gap Contractual, 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) y quienes superan el 10% del patrimonio, ratios de liquidez excedentaria, liquidez primaria y secundaria, mediciones que son presentadas al menos semanalmente al Comité de Activos y Pasivos.

Asimismo, se incluye la evaluación diaria de exposición al riesgo de tasa de interés, mediante análisis de sensibilidad ante distintos escenarios de tasas de interés, y su impacto sobre las utilidades actuales y futuras, así como el valor económico de los activos y pasivos, a fin de contribuir en una adecuada toma de decisiones por parte de la Alta Gerencia, alineadas al Plan Estratégico de la Institución.

### Riesgo Operacional

Como parte de los logros en el proceso de administración y gestión de riesgo operacional, se ha continuado reforzando la cultura de Riesgo de la Institución, a través distintas actividades.

A lo largo del semestre, 325 empleados de nuevo ingreso recibieron adiestramiento sobre la importancia de conocer y entender los riesgos en que incurren en sus actividades diarias.

Bajo la plataforma "E-learning", se desarrolló y puso en producción el nuevo módulo de Riesgo Operacional, que proporciona a todo el personal del BNC diversas herramientas y técnicas para la identificación del riesgo inherente a sus actividades diarias, facilitando así una gestión práctica, integral y efectiva del riesgo operacional.

Se nombró y capacitó de forma presencial a un total de 71 delegados de riesgo, un colaborador seleccionado para servir como enlace entre las áreas funcionales y el proceso de gestión de riesgos. Entre sus funciones, se encuentra apoyar en el proceso de identificación de riesgos operacionales, evaluación de sus impactos y frecuencia de ocurrencia, además de recolectar las incidencias o eventos de pérdida ocurridos en los procesos que les atañen directamente, permitiendo de esta forma nutrir y mejorar las mediciones.

Además, se continuó con el levantamiento y actualización de procesos en las áreas críticas de la Organización, como: Prevención y Control LC/FT, Liquidación y Manejo de Efectivo, Proceso de Recaudación, Reclamos por Canales Electrónicos, Pago a Proveedores, Administración de POS, y Control de Cartera de Crédito, entre otros; todo lo cual permitirá incorporar mejoras en la determinación de los niveles de riesgo inherente y residual en cada área, así como establecer estrategias efectivas para su mitigación, con la consiguiente generación de valor para el Banco.

## Tecnología y Seguridad de la Información

Durante el primer semestre del año 2018, las áreas de Tecnología desarrollaron sus actividades de acuerdo al Plan Estratégico de Tecnología de la Información que apoya el cumplimiento del Plan de Negocios, enfocadas en cuatro áreas:

1. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta la operatividad de la Institución
2. Desarrollo de aplicaciones orientadas a apalancar el Plan Estratégico del Banco
3. Atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones emanadas de los entes reguladores
4. Mejoras continuas en los procesos

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

### 1. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta la operatividad de la Institución

Durante el semestre, se desarrolló el proyecto de actualización del equipamiento de comunicaciones, que consiste en la sustitución de algunos componentes de la plataforma de Telecom por un equipamiento de última generación, dirigido a mejorar la estabilidad y seguridad en el área de Telecomunicaciones. De la misma manera, el Banco se encuentra en proceso de adquisición de una segunda máquina para el procesamiento de datos, con el objeto de incorporarse al esquema de contingencia para hacer frente a cualquier situación o imprevisto con la máquina principal de procesamiento.

A pesar de las limitaciones consecuencia de la situación económica del país, el Banco ha realizado los esfuerzos necesarios para mantener actualizados todos los contratos de servicios con diferentes proveedores de tecnología, y así garantizar el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos de la Institución, y continuar prestando un servicio de primera a la clientela.

### 2. Desarrollo de aplicaciones orientadas a apalancar el Plan Estratégico del Banco

Para alcanzar los objetivos estratégicos del Banco, la actividad de Tecnología se ha orientado a la sustitución de proveedores externos por proveedores locales, para alinearlos al plan de reducción de costos. Se han realizado mejoras en los procesos tales como: solicitudes de crédito, adecuación del sistema de Plan Mayor para la incorporación de nuevos clientes, desarrollo del proyecto de sustitución del manejador de contenido de la página Web del Banco, creación del producto de Línea de Crédito Comprometida, implementación del sistema de autogestión para el desbloqueo de claves para el sistema BNCNET, e instalación del sistema de Gestión de Colas.

Es importante resaltar la sustitución del proveedor de procesamiento de Tarjeta de Crédito de la franquicia VISA por una nueva solución local, que le permitirá al Banco tener el control total del producto.

### 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 Banco Central de Venezuela, BCV), una vez más, fue la actividad

que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de los requerimientos atendidos, se destacan los proyectos de reconversión monetaria, la implementación del P2P (mecanismo que permite hacer pagos o transferencias vía dispositivos móviles entre clientes naturales de los distintos bancos, utilizando la infraestructura de comunicación de Suiche 7B), y el desarrollo de los proyectos P2C (en la versión de pago a través de dispositivos móviles para los comerciantes o personas jurídicas), y Carnet de la Patria; igualmente se trabajó en la actualización del tarifario, producto de los cambios aprobados por el BCV.

Los desarrollos dirigidos a la implementación de la reconversión monetaria han sido la prioridad en el semestre, afectando muchos de los módulos del Core Bancario (contabilidad, cuentas corrientes, cuenta de ahorro, consulta gerencial, entre otros), y consumiendo la mayor parte de los recursos del área de Tecnología. Este proyecto requirió la modificación y pruebas de un número importante de programas, para su adecuación oportuna dentro de los plazos establecidos por el Ejecutivo Nacional, manteniendo el resto de los sistemas, servicios y procesos operando normalmente para no causar inconvenientes a los clientes, y preservar la efectividad y seguridad de las operaciones del Banco.

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

### 4. Mejoras continuas en los procesos

En apoyo a las áreas operativas y de control. Tecnología se ha orientado a reforzar la gestión en diversas unidades para lograr mayor eficiencia, seguridad y precisión en el funcionamiento y la administración interna del Banco. Se destacan el plan de sustitución de las planillas de depósito por una planilla única; el desarrollo de un nuevo sistema integrado de taquilla, que permitirá la interconexión de una mayor cantidad de dispositivos impresoras, scanner; además, mejoras en los procesos de crédito dirigidos a disminuir los tiempos de respuesta y los procesos derivados de los mismos.

Como parte de la Política Conozca a su Cliente, la Institución continua la gestión de mantener actualizada su Base Única de Clientes. 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 efectuar la actualización de sus datos antes de continuar con el proceso requerido.

La Vicepresidencia de Tecnología y Sistemas está consciente de su misión fundamental 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.

## Tecnología y Seguridad de la Información

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el semestre, el nuevo esquema de Seguridad de la Información basado en un sistema preventivo, ha permitido detectar y disminuir los riesgos y realizar ajustes continuos en concordancia con las mejores prácticas comúnmente aceptadas en la materia, bajo la perspectiva de una seguridad integral sobre la plataforma del Banco y el cumplimiento de las normativas. Se han realizado esfuerzos para continuar con la adquisición de componentes (hardware y software de Seguridad), y renovación de los actuales, para garantizar los niveles de seguridad requeridos dentro del marco de gobernabilidad de la Institución.



## Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La gestión de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (UPC LC/FT) estuvo dirigida al cumplimiento de la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), la Ley Orgánica de Drogas, Ley de Ilícitos Cambiarios, las Normas 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).

### Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR LC/FT)

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 (CPCLC/FT), la Unidad de Prevención y Control LC/FT (UPCLC/FT) y los Responsables de Cumplimiento designados por la Junta Directiva. Con el propósito de alcanzar una mayor coordinación de sus funciones con el resto del Banco, incluyendo las áreas de negocios, administrativas y operativas, la UPCLC/FT ha contado con el apoyo de 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 pudiera verse involucrada en situaciones referidas a la Legitimación de Capitales, Delincuencia Organizada, Drogas, y Terrorismo.

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

- Los Informes periódicos elaborados por la Oficial de Cumplimiento
- 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 quienes ya no laboran en el BNC
- Actualizaciones relativas a Integrantes del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la estructura organizacional, Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Parametrización del Sistema de Monitoreo y Matriz Autoevaluación de Riesgo, entre otras

### Plan Operativo Anual 2018

Plan Operativo Anual (POA 2018) 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 2018, contempla seis (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; VI.- Regulaciones Internacionales.

### I. Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento 2018 se cumplieron satisfactoriamente durante el semestre. En este sentido, 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", talleres de Inducción para el personal de Nuevo Ingreso y Conferencias Internacionales para la Oficial de Cumplimiento. Dichas actividades estuvieron enmarcadas dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes.

### II. Cumplimiento de las Normas

Contempla actividades orientadas al cumplimiento de las normas contenidas en la Resolución N° 119.10 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN):

- Se enviaron los Reportes de Actividad Sospechosa a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), por decisión del Comité de Prevención y Control de LC/FT (CPC LC/FT)
- Transmisiones periódicas a la SUDEBAN, de los reportes de AT06, AT14 y AT23, correspondientes al semestre
- Se respondieron 778 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF y otros organismos competentes de investigación penal
- Se atendieron los requerimientos de los Auditores Externos y Visitas de Inspección Especiales de SUDEBAN
- En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron cinco (5) cuestionarios AML/CFT, 15 consultas sobre operaciones de clientes y siete (7) Certificaciones para bancos corresponsales en materia de Prevención y Control de LC/FT. Adicionalmente, por BNC Sucursal Curazao, se atendieron dos (2) cuestionarios AML/CFT, nueve (9) consultas sobre operaciones de clientes y una (1) Certificación para bancos corresponsales en materia de Prevención y Control de LC/FT
- En observancia de las normas vigentes de Curazao, fueron revisadas transferencias: 117 recibidas y 412 enviadas; así como, 32 expedientes de cuentas nuevas. Adicionalmente, la Sucursal realizó 12 transmisiones de operaciones a la Financial Intelligence Unit (FIU) de Curazao de aquellas operaciones que excedieron el equivalente en dólares al millón de Florines
- La Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en SUDEBAN, así como a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela

### III. Debida Diligencia

**Política Conozca su Empleado:** La Vicepresidencia de Recursos Humanos continuó con la campaña de actualización de datos de los trabajadores del Banco, como complemento al cumplimiento de dicha Política 1.486 datos fueron actualizados en la Base Única de Empleados (BUE), y 144 a través de la Intranet.

**Política Conozca su Cliente:** Mediante el Sistema de Gestión Corporativa, fueron actualizados 348.793 registros en la Base Única de Clientes.

## Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

### IV. Estrategias Comunicacionales

Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes 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. Se publicaron temas relacionados con la Resolución N° 119.10, y la LOCDO/FT. Asimismo, en las carteleras informativas dispuestas en la red de Agencias, se publicó información dirigida a los clientes, relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas, y los principios de la Política "Conozca a su Cliente". De igual manera, se envió información relacionada con el tema a los integrantes de la UPCLC/FT, y en coordinación con la Vicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, se realizó semanalmente la publicación de "Tweets" sobre Prevención y Control de LC/FT. Igualmente, se enviaron siete (7) Web Master, dirigidos al personal del Banco relacionados con la Regulación Internacional FATCA y el Proceso de Actualización de Datos.

### V. Administración Integral de Riesgo LC/FT

El Comité de Prevención y Control de LC/FT, se reunió mensualmente conforme al cronograma aprobado por la Junta Directiva, para conocer acerca de la gestión de la UPC LC/FT, los casos de operaciones inusuales y el funcionamiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos, LC/FT. 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, que, por decisión del CPCLC/FT fueron reportados a la UNIF. Asimismo, 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.

A través de la Gerencia de Monitoreo y Análisis, se gestionaron las alertas generadas tanto por el Sistema Automatizado de Monitoreo, como por las otras herramientas electrónicas utilizadas por el Banco.

Asimismo, a través del sistema SafeWatch, se verificaron las operaciones que se realizan a través del Sistema SWIFT, fueron cruzadas 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 45.799 alertas como falsos positivos y 295 alertas con estatus de violación real de transferencias en Venezuela, así como 480 alertas como falsos positivos de la Sucursal Curazao.

### VI. Regulaciones Internacionales

Se identificaron los clientes con características de posiblemente estar sujetos a la Regulación Internacional FATCA. Posteriormente, se realizó el análisis y el monitoreo, determinándose que a la fecha, ninguno mantenía el saldo requerido por la regulación tributaria.

Se destaca la realización exitosa del reporte de los clientes con nacionalidad estadounidense ante el organismo regulador tributario de los Estados Unidos.

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Fideicomiso

### Activos de los Fideicomisos

Al cierre del 30-06-2018 los Activos de Fideicomiso se ubicaron en Bs. 1.669.761.701.436, lo que representa un incremento del 5.382,88 % con respecto al cierre del 31-12-2017.

Están compuestos según el tipo de clientes en un 96,29% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; 3,70% Personas Jurídicas; 0,0023 Personas Naturales y 0,0005% Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial.

Por tipo de fideicomiso están representados en un 94,15% por fideicomisos de Administración, 5,62% de Garantía de Prestaciones Sociales y 0,23% en fideicomisos de Inversión.

Activo de los Fideicomisos al 30 de junio de 2018 (Expresado en Bolívares)						
Tipo de Cartera	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Administración	0	96.459.464	1.571.970.330.919	96.459.464	1.572.075.750.461	94,15%
Inversión	8.102.156	3.668.245.055	87.917.329	3.668.245.055	3.764.264.540	0,23%
Prestaciones Sociales	30.480.919	58.089.305.909	35.801.899.607	58.089.305.909	93.921.686.435	5,62%
<b>Total</b>	<b>38.583.075</b>	<b>61.854.010.428</b>	<b>1.607.860.147.855</b>	<b>61.854.010.428</b>	<b>1.669.761.701.436</b>	<b>100%</b>
%	0,0023%	3,7044%	96,2928%	3,7044%		

### Patrimonio

Al cierre del semestre, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 1.640.848, lo que representa un incremento del 5.453,26% con respecto al cierre de 2017; se encuentra discriminado en un 96,60% de Administración Pública Estadales, Municipales y del Distrito Capital; 3,39% Personas Jurídicas; 0,0023% Personas Naturales, y un 0,0002% Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial.

Según tipo de fideicomiso están representados en 94,84% por fideicomisos de Administración; 4,93% en fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales y 0,22% fideicomisos de Inversión.

Al 30 de junio de 2018, el patrimonio de los fideicomisos representa el 33,78% del patrimonio del Banco, dentro de lo previsto en la Resolución N° 083.12 del 11 de junio del 2012, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) donde se establecen los límites máximos de los fondos fiduciarios.

Distribución del Patrimonio Asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 30 de junio de 2018 (Expresado en Bolívares)							
Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Pública, Estatal, Mcpal. y Dtto. Cap.	Entes Desc. y Otros Org. con Rég. Esp.	Total	%
Inversión	10.398.472,80	3.592.085.174,67	0	58.449.614,55	0	3.660.933.262,02	0,22%
Garantía	0	0	0	0	0	0	0%
Administración	0	90.949.647,51	0	1.556.132.471.245,66	3.431.190,03	1.556.226.852.083,20	94,84%
Indemnizaciones Laborales	26.840.260,31	51.955.295.409,12	0	28.978.764.519,21	0	80.960.900.188,64	4,93%
Carac. Mixtas	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>37.238.733,11</b>	<b>55.638.330.231,30</b>	<b>0</b>	<b>1.585.169.685.379,42</b>	<b>3.431.190,03</b>	<b>1.640.848.685.533,86</b>	
%	0,0023%	3,3908%	0	96,6067%	0,0002%		

### Ingresos

Al cierre del semestre, los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron un Total de Bs. 1.034.726.213, que significa un incremento del 782,86% con respecto a los ingresos obtenidos en el segundo semestre de 2017.

Del total de ingresos en el semestre, el 98,84% corresponden a comisión por administración, y el 1,16% a comisión por desembolsos efectuados, conforme a los términos de los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos de documentos autorizados por SUDEBAN.

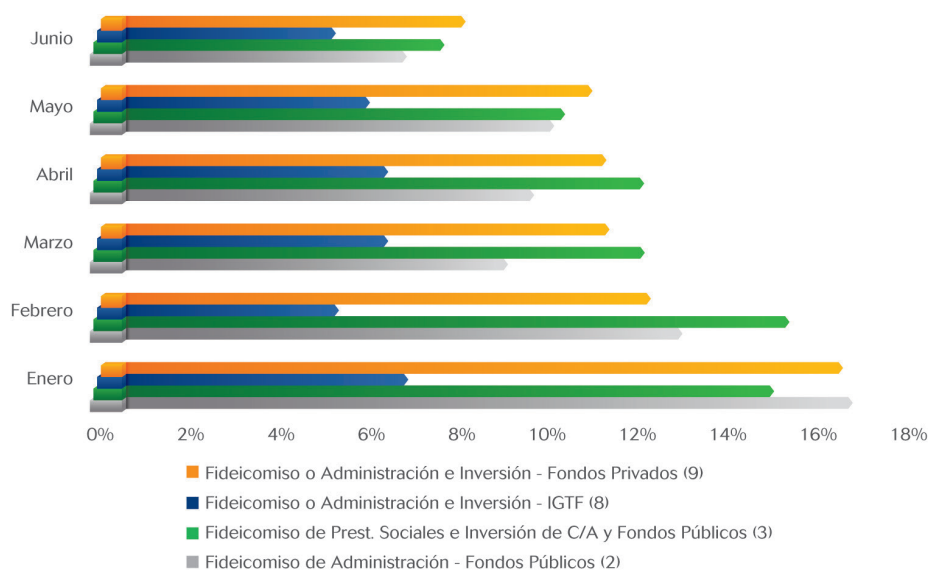
Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos estuvieron discriminados en 67,78% por fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 31,37% fideicomisos de Administración y 0,85% en fideicomisos de Inversión.

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Fideicomiso

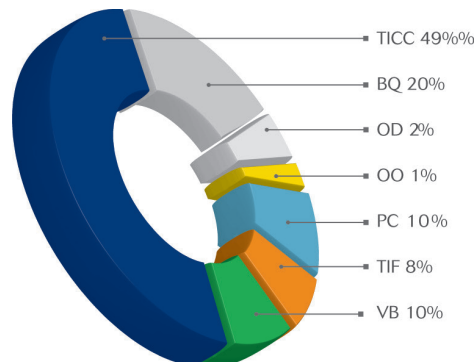
Ingresos de los Fideicomisos Al 30 de junio de 2018 (Expresado en Bolívares)				
Tipo de Fideicomisos	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	8.764.868	0	8.764.868	0,85%
Administración	312.603.526	12.011.248	324.614.774	31,37%
Prestaciones Sociales	701.346.571	0	701.346.571	67,78%
<b>Total</b>	<b>1.022.714.965</b>	<b>12.011.248</b>	<b>1.034.726.213</b>	
<b>%</b>	<b>98,84%</b>	<b>1,16%</b>	<b>100%</b>	

Evolución de la Tasa de Rendimiento						
Tipo de Portafolio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos (2)	16,42%	12,71%	8,87%	9,45%	9,86%	6,64%
Fideicomiso de Prest. Sociales e Inversión de C/A y Fondos Públicos (3)	14,70%	15,02%	11,80%	11,80%	10,10%	7,47%
Fideicomiso o Administración e Inversión - IGTF (8)	6,68%	5,17%	6,28%	6,28%	5,86%	5,09%
Fideicomiso o Administración e Inversión - Fondos Privados (9)	16,15%	12,02%	11,03%	11,03%	10,66%	7,94%



## Composición de la Cartera de Inversiones

Al cierre de junio, el total de la Cartera de Inversiones de Fideicomiso está representado en un 49% de Títulos de Interés de Capital Cubierto; 20% Obligaciones Emitidas por Empresas Privadas No Financieras en el país; 10% de Vebonos; 10% Papeles Comerciales; 8% de Títulos de Interés Fijo; 2% Obligaciones Diversas y 1% en Otras Obligaciones.



## Gestión de Calidad de Servicio

### Visitas de Inspección

Siguiendo con el plan de expansión, el Banco, inauguró dos (2) nuevas Agencias: Tucupita y Dabajuro II, para un total de 180 Agencias y Taquillas que cubren el territorio Nacional, una Dirección Principal y una Sucursal en Curazao.

Durante el semestre, se registraron un total de 8.996.092 transacciones, de las cuales el 11% corresponden a operaciones de pagos de cheques, contabilizando un promedio de 950.922 transacciones, retiros de ahorros con un promedio de 5.537.050, que representan el 62% del total de transacciones del semestre, así como los depósitos de ahorros y cuenta corriente con un promedio de 2.327.600 operaciones registradas, siendo estas transacciones las más representativas en el área taquilla.

En el semestre se abrieron 159.165 cuentas:

- El 47% representado por las cuentas corrientes, 74.271
- El 53% representado por las cuentas de ahorros, Naranja y Clásica, 84.894

Dando continuidad al plan de información, formación y reforzamiento del personal que conforma la red comercial, desde el área de Administración de Agencias se emitieron 173 circulares operativas relevantes por el canal electrónico [admonag@bnc.com.ve](mailto:admonag@bnc.com.ve), y se llevaron a cabo 20 cursos para personal de nuevo ingresos (10 para cajeros y 10 para promotores de servicios); asimismo, se realizaron ocho reuniones de gestión operativa con los funcionarios de las Agencias vía videoconferencia, talleres de inducción relacionados al proceso operativo de Reconversión Monetaria.

### I. Canales de Distribución

**Cajeros Automáticos.** La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 424 equipos instalados (451 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 84%, lo que demuestra la excelencia en el servicio.

**Contac Center.** En el semestre se recibieron 1.060.164 llamadas de clientes.

Entre las labores realizadas se destacan:

- Campaña de Aceptación de Contrato para la Descarga del Bingo BNC
- Incorporación de Aprendices del INCE a la Operatividad y Gestiones de Servicio para Nuestros Clientes
- Ampliación de Puestos de Trabajo

**Atención al Cliente.** Se recibieron quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con canales electrónicos y medios de pago, que representó una cifra similar a las procesadas en los semestres anteriores.

La **Unidad de Atención al Cliente** en materia formativa, impartió 41 charlas informativas a 794 empleados, de nuevo ingreso, donde se enfatizó el cumplimiento de la Resolución N° 063.15 de SUDEBAN, particularmente en el trato a los clientes, personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas. Igualmente, se trabajaron aspectos técnicos de la Resolución con la finalidad de que el empleado conozca los diferentes procesos en materia de quejas y reclamos.

Los clientes y usuarios disponen en la página Web corporativa de una dirección de correo electrónico [servicliente@bnc.com.ve](mailto: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 **Defensoría del Cliente y Usuario BNC** se encuentra ubicada en la P.B. del edificio sede del BNC en Caracas, su teléfono de contacto es (0212) 597.5787 y su correo electrónico [defensorbnc@bnc.com.ve](mailto:defensorbnc@bnc.com.ve).

### UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el semestre, el Banco recibió un total de 18.023 reclamos, representando una disminución en relación al semestre anterior. El resumen de los resultados se muestra en el siguiente cuadro:

Reclamos	
1er. Semestre 2018	2do. Semestre 2017
18.023	18.497

En comparación con el segundo semestre de 2017, se puede observar una ligera disminución del número de reclamos; sin embargo, el monto en Bolívares es significativamente mayor, consecuencia del nivel inflacionario, alcanzando un monto de Bs. 42.366.192.616,09.

En el período, por el buzón de [servicliente@bnc.com.ve](mailto:servicliente@bnc.com.ve), se recibieron y canalizaron 1.794 quejas y reclamos, para garantizar el apoyo requerido por los clientes y usuarios en la resolución de sus solicitudes.

## Informes Complementarios

### Recursos Humanos

Durante el semestre, la captación de talentos, se llevó a cabo con una gestión vinculada al plan estratégico; cubriéndose vacantes principalmente con promoción interna, como política de desarrollo y crecimiento profesional.

La captación del capital humano idóneo y capacitado constituye una de las funciones más sensibles en la gestión de recursos humanos, por ello el Banco mantuvo alianzas con casas de estudios y participó nuevamente en ferias de empleo. LinkedIn se ha convertido en una comunidad social con alta influencia en el mercado laboral; a través de esa herramienta y con diversos portales de empleo, BNC se potencia como marca empleadora, haciéndose atractiva para aquellos profesionales que poseen las competencias requeridas por el Banco.

En materia de Seguridad y Salud Laboral, el BNC continuó con el compromiso de brindar a sus trabajadores las mejores condiciones de empleo, estableciendo nuevos procedimientos y políticas basadas en los valores institucionales, y en las normas técnicas sobre esta materia; gracias a ello, se logró mejorar las condiciones de los empleados y minimizar los eventos laborales. Asimismo, las actividades realizadas fueron enfocadas en el control de las emociones y el bienestar personal de los trabajadores, poniendo de manifiesto la importancia que BNC le da a su capital humano.

En enero 2018, se fortaleció la cultura de desempeño, esencial para el logro de las metas organizacionales. En ese sentido, se ejecutó la evaluación de objetivos y competencias para los trabajadores tomando como base los resultados del año 2017, obteniendo insumos para la planificación estratégica de 2018. En este semestre, también se ejecutó el registro del plan de objetivos 2018 como fase inicial de la Gestión del Desempeño, donde el 95% de los trabajadores en concordancia con sus supervisores, establecieron sus objetivos específicos.

En materia de Formación y Desarrollo, se desplegaron programas promoviendo el crecimiento personal y laboral dentro de la Institución, mediante herramientas de formación novedosas que marcan tendencia en la actualidad, para una efectiva gestión del talento.

Este semestre, la gestión del área se desarrolló en las tres columnas estratégicas de los programas formativos: regulatorios-técnicos, específicos y de desarrollo. Se logró realizar un total de 13.572 h/h en formación presencial y un total de 4.786 h/h en formación virtual, obteniendo un total general de 18.358 h/h.

En materia de regulatoria se trabajó en la formación integral del personal nuevo ingreso, con un total de 5.778 h/h, que abarcó tópicos como Atención y Servicio al Cliente, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la Información y Administración Integral de Riesgos. El objetivo de este programa consistió en formar al nuevo personal en normativas necesarias, para promover los servicios y productos del Banco.

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente y el usuario dentro de las instalaciones y garantizando el cumplimiento de las normas, se ejecutaron formaciones en servicio, calidad y atención al cliente, obteniendo un total de 8.688 h/h presenciales. En cuanto a Prevención y Control de Legitimación de Capitales

y Financiamiento al Terrorismo se efectuaron las jornadas de actualización especializada, que contaron con 1.192 h/h en formación presencial.

Respecto de competencias específicas y desarrollo modalidad presencial, se obtuvieron 2.923 h/h, con énfasis en conocimientos gerenciales sobre temas claves de las áreas funcionales de estrategia y dinámica organizacional. Simultáneamente, se realizaron actividades formativas en materia de Liderazgo, con el objetivo de desarrollar destrezas, orientadas al manejo de grupos de trabajo y desarrollo de metas, por un total de 337 h/h.

Para dar identidad y fomentar una cultura corporativa, se continuó la formación en materia de Valores BNC, con 595 empleados en 2.260 h/h, donde los empleados tuvieron la oportunidad de acercarse y vivir actividades de integración en el ambiente laboral a fin de alinearse con la estrategia del Banco.

En cuanto a la modalidad E-learning fueron diseñados programas online, en materia regulatoria utilizando herramientas adecuadas y mejorando la experiencia de aprendizaje de los empleados. Las materias abordadas fueron: Gestión de quejas y reclamos, 102 h/h; Actualización en materia de PCLC/FT, para sensibilizar al participante en combatir o detectar operaciones sospechosas o delictivas, 1.428 h/h, Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA), 435 h/h, Vocación de Servicio, 1.196 h/h. En materia técnica, se han manejado formaciones en administración de tiempo, con 439 h/h y manejo de emociones (Unidad 1), para obtener un resultado de 849 h/h.

Promoviendo el bienestar social, la integración y mejora de la calidad de vida de los trabajadores, fueron ampliadas las coberturas de las pólizas de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, Accidentes Personales, Vida y Servicios Funerarios; e igualmente, se ejecutaron actividades recreativas y deportivas, así como eventos para celebrar días especiales.

### Mercadeo y Comunicaciones Corporativas

Se reporta para el semestre, la continua gestión estratégica basada en el mercadeo de productos y servicios, comunicaciones, imagen y responsabilidad social empresarial.

La Vicepresidencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, atendiendo las exigencias del entorno financiero y siguiendo las innovaciones tecnológicas reforzó el posicionamiento de los Canales Electrónicos BNC Conexión Total, para agilizar y facilitar las operaciones de los clientes. Además, se promovieron esfuerzos publicitarios con el fin de incentivar el uso del Pago Móvil BNC Al Instante, como un sistema que permite efectuar transferencias a otros bancos, de forma rápida, segura y efectivas al momento.

Con respecto a las comunicaciones corporativas, se realizó la revisión constante de las propuestas de mensajes clave, para alcanzar la efectividad en la recepción de los contenidos entre los públicos objetivos: externos, internos y digitales.

El BNC presenta un posicionamiento efectivo y destacado en la comunidad digital, tomando en consideración las redes sociales de otros bancos del segmento; en tal sentido, la estrategia digital, líneas de contenidos, y atención oportuna de los casos, generan gran empatía e interés de los usuarios. El Twitter (@bnc\_corporativo) cuenta con 3.635 nuevos seguidores, para un

## Informes Complementarios

total de 25.285 usuarios en el semestre; 6.631 tweets publicados, con temáticas de 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; 2.960 respuestas que correspondió a un 75% de consultas y un 25% de casos atendidos. En YouTube (BNC Corporativo), 1.873.623 visualizaciones de videos tutoriales y de publicidad, siendo un canal informativo con alta influencia en los suscriptores (total: 6.317), y una herramienta de interacción de bajo costo. En cuanto a LinkedIn, con un total de 4.338 seguidores desde su creación en octubre de 2016, se mantiene como canal para realizar ofertas laborales, llegando a potenciales postulantes con el perfil profesional requerido para la Institución, obteniendo en el semestre 85.655 visualizaciones, para contribuir en la selección de talento.

En el semestre, apoyando alianzas con sectores productivos, el Banco estuvo presente en importantes eventos y actividades, para promover su cartera de productos y servicios, ajustados a las necesidades de clientes actuales y potenciales, consolidando su imagen corporativa como una Institución de solidez y confianza.

### Responsabilidad Social Empresarial

El BNC está consciente de su compromiso y demuestra su solidaridad social, principalmente a través de donaciones, dirigidas a instituciones dedicadas a desarrollar actividades en las áreas de salud, infancia, educación, cultura y religión.

Entre las importantes instituciones y cuya labor fue apoyada, se encuentran las siguientes:

#### *Fundación Jacinto Convit*

Fundada en 2012, tiene como objetivo generar investigación científica, programas asistenciales de salud, proyectos comunitarios, para preservar, proteger y continuar la obra, proyectos, valores y filosofía del médico, científico y humanista Dr. Jacinto Convit. El BNC contribuyó con la ejecución de programas orientados a proyectos científicos, educativos y sociales, para contribuir con la salud pública.

#### *Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA)*

Creada en 1989, tiene la misión de apoyar y promover a instituciones que busquen la excelencia e innovación en la formación para el trabajo de jóvenes entre 15 y 23 años, pertenecientes a los sectores de Baruta, El Hatillo, La Mata y Sabaneta (Estado Miranda), con deseos de superación y que requieran ayuda y asistencia financiera, contribuyendo así al desarrollo social del país. El BNC apoyó la ejecución del programa de alto nivel educativo, dirigido a jóvenes de escasos recursos económicos, para el año escolar 2017-2018.

#### *Alianza para una Venezuela sin Drogas*

Asociación civil sin fines de lucro, con 21 años de trayectoria, cuyo objetivo es seguir ayudando a niños, jóvenes y sus familias, generando conciencia sobre los daños que causan las drogas. El BNC contribuyó en la ejecución de actividades como charlas y talleres para la prevención del consumo de drogas, y la promoción de valores familiares.

#### *Arquidiócesis de Caracas*

Sus inicios datan del año 1803, cuando la Diócesis de Caracas fue elevada a Arzobispado; tiene como misión la construcción de principios y valores en la sociedad venezolana. El BNC aportó recursos para el acto de beatificación de la Reverenda Madre Carmen Rendiles, en el mes de junio en Caracas.

#### *Socieven*

Fundada hace más de tres décadas, tiene como misión impulsar acciones en beneficio de personas sordociegas del país y sus familias. El BNC contribuyó en la realización de un evento destinado a la recaudación de fondos para ayudar a la población con pérdida severa de audición y visión.

### Tarjetas de Crédito

En el período fueron otorgadas 7.493 Tarjetas de Crédito a nuevos clientes, alcanzando 186.962 tarjetahabientes.

La facturación acumulada a través de las Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs. 244.667 millones, representando un incremento de 272%, en relación al semestre anterior, habiéndose generado durante el mismo período económico una disminución de 17,8% en transacciones. La cartera asociada al producto Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs. 4.309,66 millardos, registrando un crecimiento del 12.309% respecto a diciembre de 2017.

En cuanto a los servicios asociados al concepto Tarjeta de Crédito, por avance de efectivo se procesaron 62.976 transacciones, generando ingresos por comisión de Bs. 85.222 millones.

En lo referente a la plataforma de Puntos de Venta (POS), se alcanzó la cantidad de 16.164 POS instalados en 13.647 comercios afiliados; se generó una facturación de Bs.94.910.746 MM, un incremento de 1.624% respecto al semestre anterior (Bs. 5.843.351 millones), y se procesaron 96,71 millones de transacciones.

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Comentarios de los Estados Financieros

### Resultados Consolidados. Primer Semestre de 2018

#### Balance General

A continuación, se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del primer semestre del año 2018, con los resultados obtenidos al cierre del segundo semestre del año anterior.

#### Activo Total

El Activo Total se ubicó en Bs. 83.636.562 millones, lo que representa un crecimiento de 1.796% respecto a diciembre de 2017. Este aumento fue el resultado principalmente del incremento de las Disponibilidades y de la Cartera de Créditos Neta que, en conjunto, aportaron el 90% del crecimiento del Activo Total.

Las Disponibilidades disminuyeron su participación dentro de los activos a 37,2% (58,2% en diciembre 2017); contabilizaron un saldo de Bs. 31.084.510 millones equivalente a un crecimiento del 1.111%, debido a la expansión crediticia en el semestre. La Cartera de Créditos Neta registró un crecimiento de 2.677% entre junio de 2018 y diciembre de 2017, con un saldo total de Bs. 44.220.218 millones, para representar el 52,9% de los activos de la Institución.

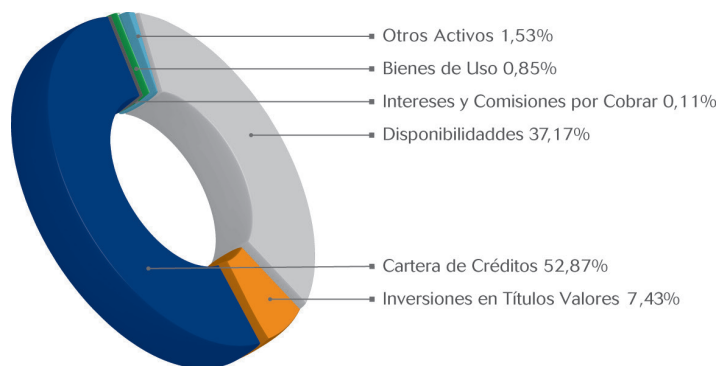
Por otro lado, la Cartera de Inversiones mostró un crecimiento de 8.468,5%, para alcanzar un saldo de Bs. 6.211.239 millones al cierre del mes de junio 2018, para representar el 7,4% de los activos del Banco.

#### Activo Consolidado y sus Componentes (Millones de Bs.)

Activo Consolidado y sus Componentes (Millones de Bs.)					
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	Cuota	2do. Sem. 2017	Cuota
Disponibilidades	31.084.510	1.111,1%	37,2%	2.566.587	58,2%
Inversiones en Títulos Valores	6.211.239	8.468,5%	7,4%	72.489	1,6%
Cartera de Créditos	44.220.218	2.677,3%	52,9%	1.592.216	36,1%
Intereses y Comisiones por Cobrar	88.573	807%	0,1%	9.765	0,2%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	43.113	74.341,6%	0,1%	58	0%
Bienes de Uso	711.667	676,9%	0,9%	91.607	2,1%
Otros Activos	1.277.241	1.527,6%	1,5%	78.475	1,8%
<b>Total Activo</b>	<b>83.636.562</b>	<b>1.796%</b>		<b>4.411.197</b>	

Los Bienes de Uso disminuyeron su participación a 0,9 % (2,1% en diciembre 2017), con un saldo a junio 2018 de Bs. 711.667 millones, lo que representó un crecimiento de 676,9%, mientras que Otros Activos registraron un crecimiento de 1.527,6%, su participación disminuyó a 1,5% (1,8% en diciembre 2017) y alcanzaron Bs. 1.277.241 millones.

#### Composición del Activo Consolidado Junio 2018





## Comentarios de los Estados Financieros

### Cartera de Crédito Consolidada y sus Componentes (Millones de Bs.)

Cartera de Crédito Consolidada y sus Componentes (Millones de Bs.)					
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	Cuota	2do. Sem. 2017	Cuota
Créditos Vigentes	45.676.652	2.715,8%	99,8%	1.622.159	100%
Créditos Reestructurados	22	-21,4%	0%	28	0%
Créditos Vencidos	74.187	143.048%	0,2%	52	0%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
<b>Cartera de Créditos Bruta</b>	<b>45.750.860</b>	<b>2.720,2%</b>		<b>1.622.238</b>	
(Provisión para Cartera de Créditos)	( 1.530.642)	4.998,4%	-3,3%	( 30.022)	-1,9%
<b>Cartera de Créditos Neta</b>	<b>44.220.218</b>	<b>2.677,3%</b>		<b>1.592.216</b>	

En cuanto a la composición de la cartera, el 99,8% de la Cartera de Créditos Bruta está constituida por Créditos Vigentes, que mostraron una expansión de 2.716% en el primer semestre de 2018 y su saldo al cierre fue de Bs. 45.676.652 millones.

Dada la expansión de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 4.998%, para finalizar con un saldo de Bs. 1.530.642 millones. En este sentido, representa el 3,34% del total de los Créditos Brutos y cubre alrededor de 21 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

### Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones registró un saldo de Bs. 6.211.239 millones, un crecimiento de 8.469% con respecto al segundo semestre de 2017, equivalentes a Bs. 6.138.750 millones. De este crecimiento, Bs. 3.762.088 millones correspondieron a Inversiones en Títulos Mantenidos Hasta su Vencimiento (un 61% de la cartera).

Al finalizar el semestre, la Cartera de Inversiones presentó en Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 3.772.065 millones (60,7%), Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs. 1.275.708 millones (20,5%), Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias Bs. 581.885 millones (9,4%), Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 389.356 millones (6,3%) e Inversiones en Otros Títulos Valores Bs. 192.226 millones (3,1%).

### Cartera de Inversiones Consolidada y sus Componentes (Millones de Bs.)

Cartera de Inversiones Consolidada y sus Componentes (Millones de Bs.)					
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	Cuota	2do. Sem. 2017	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	581.885	8.680%	9,4%	6.627	9,1%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	1.275.708	6.805,5%	20,5%	18.474	25,5%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	3.772.065	37.708,4%	60,7%	9.977	13,8%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	389.356	358.867,4%	6,3%	108	0,1%
Inversiones en Otros Títulos Valores	192.226	415,3%	3,1%	37.303	51,5%
<b>Inversiones en Títulos Valores Brutas</b>	<b>6.211.239</b>	<b>8.468,5%</b>		<b>72.489</b>	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	( 0)	0%	0%	( 0)	0%
<b>Inversiones en Títulos Valores Netas</b>	<b>6.211.239</b>	<b>8.468,5%</b>		<b>72.489</b>	

### 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. Asimismo, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

Dicha cuenta, registró un incremento de 677% respecto al segundo semestre de 2017, para cerrar en un saldo final de Bs. 711.667 millones, presentando una disminución en su participación dentro de los activos a 0,9% (2,1% para el segundo semestre de 2017).

### Otros Activos

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

Éstos, constituyen el 1,5% de los activos de la Institución y crecieron 1.528% respecto a diciembre 2017, contabilizando un saldo de Bs. 1.277.241 millones.

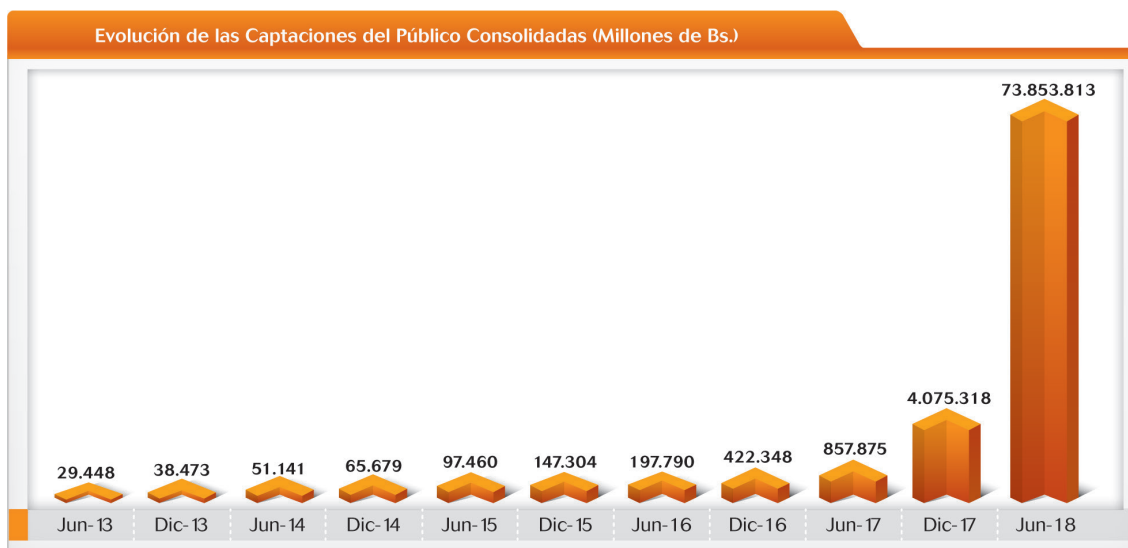
# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Comentarios de los Estados Financieros

### Captaciones del Público

Al cierre del semestre, las Captaciones del Público alcanzaron Bs. 73.853.813 millones, que representó un crecimiento de 1.712% respecto al saldo registrado en diciembre 2017.

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



#### Captaciones del Público Consolidadas (Millones de Bs.)

	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	Cuota	2do. Sem. 2017	Cuota
Depósitos a la Vista	60.102.386	1.609,1%	81,4%	3.516.577	86,3%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	51.849.311	1.553,1%	70,2%	3.136.396	77%
Cuentas Corrientes Remuneradas	4.545.531	1.816,8%	6,2%	237.137	5,8%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20	1.427.252	2.760,018,8%	1,9%	52	0%
Depósitos y Certificados a la Vista	2.280.291	1.494,7%	3,1%	142.993	3,5%
Otras Obligaciones a la Vista	1.808.873	8.445,2%	2,4%	21.168	0,5%
Depósitos de Ahorro	10.741.761	1.985,1%	14,5%	515.170	12,6%
Depósitos a Plazo	924.834	4.032,8%	1,3%	22.378	0,5%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	275.959	1.136,211,3%	0,4%	24	0%
<b>Captaciones del Público</b>	<b>73.853.813</b>	<b>1.712,2%</b>		<b>4.075.318</b>	

Los Depósitos a la Vista constituyen la mayor parte de las Captaciones del Público con una participación de 81,4% y un crecimiento con respecto al cierre de 2017 de 1.609%. A su vez, los Depósitos a la Vista están conformados por Cuentas Corrientes No Remuneradas (70,2%), Cuentas Corrientes Remuneradas (6,2%), Depósitos y Certificados a la Vista (3,1%), y Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20 (1,9%).

Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron 1.985% y representaron el 14,5% del total de las captaciones, en tanto que los Depósitos a Plazo mostraron un incremento de 4.033% lo que equivale a un saldo final de Bs. 924.834 millones, con una participación dentro de las captaciones de 1,3%.

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 8.445,2% en el semestre, para ubicarse en Bs. 1.808.873 millones (Bs. 21.168 millones en diciembre 2017).

## Comentarios de los Estados Financieros

### Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Junio 2018



### Patrimonio

El Patrimonio cerró el primer semestre de 2018 con un saldo de Bs. 4.888.634 millones, lo que representó un crecimiento de 2.733%, respecto a diciembre 2017.

### Patrimonio Consolidado (Millones de Bs.)

Patrimonio Consolidado (Millones de Bs.)					
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	Cuota	2do. Sem. 2017	Cuota
Capital Social	3.692	21,8%	0,1%	3.032	1,8%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	38.071	62,8%	0,8%	23.384	13,5%
Reservas de Capital	3.800	21,7%	0,1%	3.121	1,8%
Ajustes al Patrimonio	3.843.182	4.449,2%	78,6%	84.480	48,9%
Resultados Acumulados	999.525	1.629,9%	20,4%	57.778	33,5%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	365	-54,1%	0%	796	0,5%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4.888.634</b>	<b>2.732,5%</b>		<b>172.591</b>	

### Análisis del Estado de Resultados del Primer Semestre de 2018

#### Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros presentaron un saldo de Bs. 3.829.634 millones, lo que significó una expansión de 2.044% (Bs. 178.591 millones en diciembre 2017).

Los Ingresos por Cartera de Crédito, que aportaron el 97,4% del crecimiento de los Ingresos Financieros, registraron un incremento de 2.013% respecto a diciembre 2017, lo que permitió que los ingresos obtenidos por tal concepto se ubicaran en Bs. 3.733.105 millones al cierre de junio 2018 (Bs. 176.665 millones en diciembre 2017).

Por otro lado, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un crecimiento de 3.378% y se ubicaron en Bs. 66.014 millones, y contribuyó con el 1,8% del crecimiento de los Ingresos Financieros.

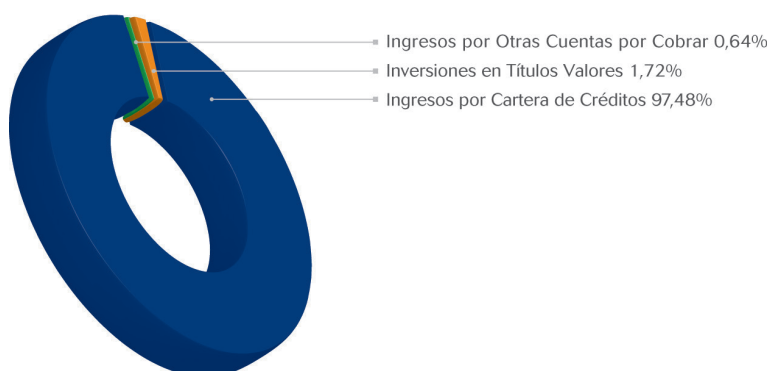
### Ingresos Financieros Consolidados (Millones de Bs.)

Ingresos Financieros Consolidados (Millones de Bs.)			
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	2do. Sem. 2017
Ingresos por Disponibilidades	6.092	14.476,628,2%	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	66.014	3,378%	1.898
Ingresos por Cartera de Créditos	3.733.105	2.013,1%	176.665
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	24.423	86.794,3%	28
Otros Ingresos Financieros	0	0%	0
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>3.829.634</b>	<b>2.044,4%</b>	<b>178.591</b>

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los Ingresos Financieros al cierre de junio 2018.

## Comentarios de los Estados Financieros

### Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Junio de 2018



### Gastos Financieros

Los Gastos Financieros mostraron un crecimiento de 730% en el primer semestre del año, con un saldo de Bs. 171.039 millones en junio 2018 (Bs. 20.612 millones en diciembre 2017). Dicha variación se explica por el incremento de 730% en los Gastos por Captaciones del Público que constituyeron con el 99,9% de los Gastos Financieros, y su saldo al cierre de junio 2018 fue de Bs. 170.860 millones.

Por su parte, los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos mostraron una disminución de 100% y una reducción en su participación a cero, en tanto que los Otros Gastos Financieros crecieron 764% y registraron un saldo de Bs. 179 millones al cierre de junio 2018.

### Gastos Financieros Consolidados (Millones de Bs.)

Gastos Financieros Consolidados (Millones de Bs.)			
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	2do. Sem. 2017
Gastos por Captaciones del Público	( 170.860)	730%	( 20.585)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	( - - - 0)	-100%	( - - - 6)
Gastos por Otras Obligaciones	( - - - 0)	0%	( - - - 0)
Otros Gastos Financieros	( 179)	764%	( 21)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>( 171.039)</b>	<b>729,8%</b>	<b>( 20.612)</b>

### Margen Financiero Bruto

La brecha entre un crecimiento en Ingresos Financieros de 2.044% y los Gastos Financieros en 730%, permitió ampliar el Margen Financiero Bruto en 2.216%, el cual se situó en Bs. 3.658.595 millones al finalizar el mes de junio 2018, (Bs. 157.979 millones en diciembre 2017).

Los Gastos Financieros absorbieron el 4,5% de los Ingresos Financieros generados por la Institución.

### Margen Financiero Consolidado (Millones de Bs.)

Margen Financiero Consolidado (Millones de Bs.)			
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	2do. Sem. 2017
Ingresos Financieros	3.829.634	2.044,4%	178.591
Gastos Financieros	( 171.039)	729,8%	( 20.612)
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>3.658.595</b>	<b>2.215,9%</b>	<b>157.979</b>
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	142	40,6%	101
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	( 903.995)	4.436,5%	( 19.927)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>2.754.742</b>	<b>1.894%</b>	<b>138.153</b>

Al tomar en consideración los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos, los cuales presentaron un crecimiento de 40,6% y 4.436%, respectivamente, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs. 2.754.742 millones.

### Margen de Intermediación Financiera Bruto

El Margen de Intermediación Financiera Bruto se incrementó en 1.709% hasta alcanzar los Bs. 3.128.831 millones al cierre del semestre (Bs. 172.981 millones a diciembre 2017). Dicho resultado se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs. 794.778 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs. 420.689 millones).

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Comentarios de los Estados Financieros

### Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación cerraron con un saldo de Bs. 1.422.479 millones, lo que se traduce en una expansión de 1.549% respecto a diciembre 2017. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 36,2% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 61,6%; ambos conceptos crecieron 2.188% y 1.431% respectivamente.

#### Gastos de Transformación Consolidado (Millones de Bs.)

Gastos de Transformación Consolidados (Millones de Bs.)			
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	2do. Sem. 2017
Gastos de Personal	( 514.613)	2.188,3%	( 22.488)
Gastos Generales y Administrativos	( 876.192)	1.431,2%	( 57.224)
Aportes Fondo de Gtía. de Depósitos	( 28.809)	391,4%	( 5.863)
Aportes a la SUDEBAN y Otras Inst. Fin.	( 2.866)	303,8%	( 710)
<b>Total Gastos de Transformación</b>	<b>( 1.422.479)</b>	<b>1.548,6%</b>	<b>( 86.285)</b>

### Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta aumentó en 1.501%, al pasar de Bs. 45.737 millones en diciembre 2017 a Bs. 732.053 millones al cierre del primer semestre de 2018.

### Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del primer semestre de 2018, se ubicó en Bs. 942.920 millones, lo que significó un crecimiento de 2.309% respecto al segundo semestre de 2017.

#### Estado de Resultados Consolidado (Millones de Bs.)

Estado de Resultados Consolidado (Millones de Bs.)			
	1er. Sem. 2018	Jun-18 / Dic-17	2do. Sem. 2017
Ingresos Financieros	3.829.634	2.044,4%	178.591
Gastos Financieros	( 171.039)	729,8%	( 20.612)
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>3.658.595</b>	<b>2.215,9%</b>	<b>157.979</b>
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	142	40,6%	101
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	( 903.995)	4.436,5%	( 19.927)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>2.754.742</b>	<b>1.894%</b>	<b>138.153</b>
Otros Ingresos Operativos	794.778	1.681,3%	44.619
Otros Gastos Operativos	( 420.689)	4.196,9%	( 9.791)
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>3.128.831</b>	<b>1.708,8%</b>	<b>172.981</b>
<i>Menos</i>			
<b>Gastos de Transformación</b>	<b>( 1.422.479)</b>	<b>1.548,6%</b>	<b>( 86.285)</b>
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>1.706.352</b>	<b>1.868,2%</b>	<b>86.696</b>
Ingresos por Bienes Realizables	1.589	44,1%	1.103
Ingresos Operativos Varios	1.064	661,5%	140
Gastos por Bienes Realizables	( 10)	0%	0
Gastos Operativos Varios	( 33.383)	1.366,9%	( 2.276)
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>1.675.613</b>	<b>1.856,1%</b>	<b>85.663</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0%	0
Gastos Extraordinarios	( 640)	-18,1%	( 781)
<b>Resultado Bruto Antes de Impuesto</b>	<b>1.674.974</b>	<b>1.873,3%</b>	<b>84.882</b>
Impuesto Sobre la Renta	( 732.053)	1.500,6%	( 45.737)
<b>Resultado Neto</b>	<b>942.920</b>	<b>2.308,8%</b>	<b>39.145</b>

15  
AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

# Información Financiera



	Series 1	Series 2
Jan	9.38	5.52
Feb	8.27	7.29
Mar	5.42	7.51
Apr	0.70	0.24
May	0.35	9.99
Jun	8.01	0.91
Jul	11.1	9.08

	Series 1	Series 2
Jan	1.12	1.12
Feb	1.12	1.12
Mar	1.12	1.12
Apr	1.12	1.12
May	1.12	1.12
Jun	1.12	1.12
Jul	1.12	1.12

## Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

OPERACIONES EN VENEZUELA	30 Junio 2018	31 Diciembre 2017	Var. %
<b>ACTIVO</b>			
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>30.197.121.064.351</b>	<b>2.566.235.180.953</b>	<b>1.076,7%</b>
Efectivo	258.029.386.352	13.862.171.127	1.761,4%
Banco Central de Venezuela	26.041.310.990.115	2.472.231.356.386	953,4%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	232.140.010.245	10.026.819.679	2.215,2%
Bancos y Corresponsales del Exterior	2.335.453.223.762	116.703.076	2.001.092,5%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	1.330.187.453.877	69.998.130.685	1.800,3%
(Provisión para Disponibilidades)	( 0)	( 0)	0%
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>3.379.368.630.428</b>	<b>72.271.616.115</b>	<b>4.575,9%</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	8.322.276.000	6.627.419.000	25,6%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	25.831.293.875	18.473.632.073	39,8%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	2.778.642.070.982	9.760.559.256	28.368,1%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	.374.347.300.571	107.164.542	349.220,1%
Inversiones en Otros Títulos Valores	192.225.689.000	37.302.841.244	415,3%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	( 0)	( 0)	0%
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>43.006.808.153.335</b>	<b>1.592.141.803.960</b>	<b>2.601,2%</b>
Créditos Vigentes	43.868.839.004.336	1.622.025.360.761	2.604,6%
Créditos Reestructurados	21.852.369	27.790.852	-21,4%
Créditos Vencidos	196.945.265	44.543.275	342,1%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	( 862.249.648.635)	( 29.955.890.928)	2.778,4%
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>83.481.067.569</b>	<b>9.762.963.301</b>	<b>755,1%</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	18.573.197.110	1.047.003.628	1.673,9%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	64.245.351.432	8.768.320.829	632,7%
Comisiones por Cobrar	753.589.059	25.388.643	2.868,2%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas por cobrar	0	0	0%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	( 91.070.032)	( 77.749.799)	17,1%
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	<b>667.093.140.717</b>	<b>72.027.304</b>	<b>926.067%</b>
Inversiones en Empresas Filiales y Afiliadas	0	0	0%
Inversiones en Sucursales	667.093.140.717	72.027.304	926.067%
(Provisión para Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales)	( 0)	( 0)	0%
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>48.263.105</b>	<b>57.915.727</b>	<b>-16,7%</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>708.950.565.963</b>	<b>91.606.426.596</b>	<b>673,9%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1.276.290.131.587</b>	<b>78.474.678.335</b>	<b>1.526,4%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>79.319.161.017.055</b>	<b>4.410.622.612.291</b>	<b>1.698,4%</b>

Balance General de Publicación  
(Expresado en Bs.)

OPERACIONES EN VENEZUELA

PASIVO Y PATRIMONIO  
PASIVO

	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>69.470.774.677.091</b>	<b>4.074.743.745.885</b>	<b>1.604,9%</b>
Depósitos a la Vista	60.102.385.955.467	3.516.576.901.892	1.609,1%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	51.849.310.974.245	3.136.395.812.027	1.553,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	4.545.531.316.575	237.136.784.813	1.816,8%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20	1.427.252.497.122	51.709.822	2.760,018,8%
Depósitos y Certificados a la Vista	2.280.291.167.525	142.992.595.230	1.494,7%
Otras Obligaciones a la Vista	1.808.873.297.298	21.168.211.959	8.445,2%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	7.112.721.647.378	514.674.027.166	1.282%
Depósitos a Plazo	446.793.776.948	22.324.604.868	1.901,4%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0%
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>3.120.643.697</b>	<b>137.966.254</b>	<b>2.161,9%</b>
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	2.874.858.769	126.959.030	2.164,4%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	245.784.928	11.007.224	2.132,9%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0%
<b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>3.116.509.698</b>	<b>364.733.308</b>	<b>754,5%</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	3.116.509.698	364.733.308	754,5%
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	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por Obligaciones subordinadas	0	0	0%
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>4.953.515.097.206</b>	<b>162.785.388.098</b>	<b>2.943%</b>
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>OTRAS OBLIGACIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>74.430.526.927.692</b>	<b>4.238.031.833.545</b>	<b>1.656,3%</b>
Gestión Operativa	0	0	0%
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>3.691.930.372</b>	<b>3.031.930.372</b>	<b>21,8%</b>
Capital pagado	3.691.930.372	3.031.930.372	21,8%
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	<b>38.070.921.053</b>	<b>23.383.714.351</b>	<b>62,8%</b>
<b>RESERVAS DE CAPITAL</b>	<b>3.799.680.506</b>	<b>3.121.220.855</b>	<b>21,7%</b>
<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>	<b>3.843.181.786.811</b>	<b>84.480.076.666</b>	<b>4.449,2%</b>
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>999.524.869.009</b>	<b>57.778.185.629</b>	<b>1.629,9%</b>
<b>GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>364.901.612</b>	<b>795.650.873</b>	<b>-54,1%</b>
<b>(ACCIONES EN TESORERÍA)</b>	<b>( 0)</b>	<b>( 0)</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>4.888.634.089.363</b>	<b>172.590.778.746</b>	<b>2.732,5%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>79.319.161.017.055</b>	<b>4.410.622.612.291</b>	<b>1.698,4%</b>



## Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>OPERACIONES EN VENEZUELA</b>			
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.664.558.246.013	53.171.209.025	6.792%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	1.669.761.701.436	30.454.120.461	5.382,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	40.796.818.672	11.319.040.167	260,4%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	84.197.299.287.011	3.532.433.906.306	2.283,5%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.657.201.614.963	30.814.000.000	5.278,1%
Cartera Agrícola Acumulada	1.908.138.636.518	118.011.406.051	1.516,9%
Captaciones de Entidades Oficiales	2.134.291.723.194	146.660.760.740	1.355,3%
Microcréditos	159.309.773.562	22.613.369.318	604,5%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	135.606.879.917	16.586.162.760	717,6%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	3.151.347.988	2.300.125.577	37%
Índice de Solvencia Patrimonial	11,58%	11,24%	3%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	3.860.196.343.156	258.425.366.661	1.393,7%

Balance General de Publicación  
(Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>ACTIVO</b>			
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>31.084.510.086.065</b>	<b>2.566.587.176.741</b>	<b>1.111,1%</b>
Efectivo	258.029.386.352	13.862.171.127	1.761,4%
Banco Central de Venezuela	26.041.310.990.115	2.472.231.356.386	953,4%
Bancos y otras Instituciones Financieras del país	232.140.010.245	10.026.819.679	2.215,2%
Bancos y Corresponsales del Exterior	3.222.842.245.476	468.698.864	687.514,7%
Oficina matriz y Sucursales	0	0	0%
Efectos de Cobro Inmediato	1.330.187.453.877	69.998.130.685	1.800,3%
(Provisión para Disponibilidades)	( 0)	( 0)	0%
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>6.211.238.892.575</b>	<b>72.489.322.764</b>	<b>8.468,5%</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	581.884.776.000	6.627.419.000	8.680%
Inversiones en Títulos Valores para Negociar	0	0	0%
Inversiones en Títulos Valores Disponibles para la Venta	1.275.707.554.019	18.473.795.401	6.805,5%
Inversiones en Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento	3.772.065.226.139	9.976.801.659	37.708,4%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	389.355.647.417	108.465.460	358.867,4%
Inversiones en Otros Títulos Valores	192.225.689.000	37.302.841.244	415,3%
(Provisión para Inversiones en títulos Valores)	( 0)	( 0)	0%
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>44.220.217.992.269</b>	<b>1.592.216.430.586</b>	<b>2.677,3%</b>
Créditos Vigentes	45.676.651.565.786	1.622.158.787.324	2.715,8%
Créditos Reestructurados	21.852.369	27.790.852	-21,4%
Créditos Vencidos	74.186.507.765	51.825.025	143.048%
Créditos en Litigio	0	0	0%
(Provisión para Cartera de Créditos)	( 1.530.641.933.651)	( 30.021.972.615)	4.998,4%
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>88.572.663.327</b>	<b>9.765.020.979</b>	<b>807%</b>
Rendimientos por Cobrar por Disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por Cobrar por Inversiones en Títulos Valores	75.612.050.241	1.048.912.721	7.108,6%
Rendimientos por Cobrar por Cartera de Créditos	69.615.134.180	8.768.573.180	693,9%
Comisiones por Cobrar	753.589.059	25.388.643	2.868,2%
Rendimientos y Comisiones por Cobrar Otras Cuentas	2.479.034.631	0	0%
(Provisión para Rendimientos por Cobrar y Otros)	( 59.887.144.784)	( 77.853.565)	76.822,8%
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
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%
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>43.113.388.959</b>	<b>57.915.727</b>	<b>74.341,6%</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>711.667.378.958</b>	<b>91.606.700.491</b>	<b>676,9%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>1.277.241.272.575</b>	<b>78.474.748.400</b>	<b>1.527,6%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>83.636.561.674.728</b>	<b>4.411.197.315.688</b>	<b>1.796%</b>

## Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

### CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR

	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO</b>			
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>73.853.813.130.959</b>	<b>4.075.317.661.828</b>	<b>1.712,2%</b>
Depósitos a la Vista	60.102.385.955.467	3.516.576.901.892	1.609,1%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	51.849.310.974.245	3.136.395.812.027	1.553,1%
Cuentas Corrientes Remuneradas	4.545.531.316.575	237.136.784.813	1.816,8%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N°20	1.427.252.497.122	51.709.822	2.760.018,8%
Depósitos y Certificados a la Vista	2.280.291.167.525	142.992.595.230	1.494,7%
Otras Obligaciones a la Vista	1.808.873.297.298	21.168.211.959	8.445,2%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorro	10.741.760.918.508	515.170.443.484	1.985,1%
Depósitos a Plazo	924.833.686.936	22.377.818.959	4.032,8%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	275.959.272.750	24.285.534	1.136.211,3%
Derechos y Participaciones S/Títulos Valores	0	0	0%
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>CAPTACIONES y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA y HÁBITAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>	<b>3.120.643.697</b>	<b>137.966.254</b>	<b>2.161,9%</b>
Obligaciones con Instituciones Financieras del País hasta un Año	2.874.858.769	126.959.030	2.164,4%
Obligaciones con Instituciones Financieras del País a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior hasta un Año	245.784.928	11.007.224	2.132,9%
Obligaciones con Instituciones Financieras del Exterior a más de un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos hasta un Año	0	0	0%
Obligaciones por Otros Financiamientos a más de un Año	0	0	0%
<b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>9.200.684.041</b>	<b>365.025.830</b>	<b>2.420,6%</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	9.200.684.041	365.025.830	2.420,6%
Gastos por Pagar por Obligaciones con el BCV	0	0	0%
Gastos por Pagar por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otros Financiamientos Obtenidos	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por Otras Obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por Obligaciones subordinadas	0	0	0%
<b>ACUMULACIONES y OTROS PASIVOS</b>	<b>4.881.793.126.668</b>	<b>162.785.883.030</b>	<b>2.898,9%</b>
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>OTRAS OBLIGACIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>78.747.927.585.365</b>	<b>4.238.606.536.942</b>	<b>1.757,9%</b>
Gestión Operativa	0	0	0%
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>3.691.930.372</b>	<b>3.031.930.372</b>	<b>21,8%</b>
Capital pagado	3.691.930.372	3.031.930.372	21,8%
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS</b>	<b>38.070.921.053</b>	<b>23.383.714.351</b>	<b>62,8%</b>
<b>RESERVAS DE CAPITAL</b>	<b>3.799.680.506</b>	<b>3.121.220.855</b>	<b>21,7%</b>
<b>AJUSTES AL PATRIMONIO</b>	<b>3.843.181.786.811</b>	<b>84.480.076.666</b>	<b>4.449,2%</b>
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>999.524.869.009</b>	<b>57.778.185.629</b>	<b>1.629,9%</b>
<b>GANANCIA O PERDIDA NO REALIZADA EN TÍTULOS VALORES DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>364.901.612</b>	<b>795.650.873</b>	<b>-54,1%</b>
<b>(ACCIONES EN TESORERÍA)</b>	<b>( 0)</b>	<b>( 0)</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>4.888.634.089.363</b>	<b>172.590.778.746</b>	<b>2.732,5%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>83.636.561.674.728</b>	<b>4.411.197.315.688</b>	<b>1.796%</b>

## Balance General de Publicación (Expresado en Bs.)

	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR</b>			
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	3.785.082.081.263	53.181.978.434	7.017,2%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	1.669.761.701.436	30.454.120.461	5.382,9%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	40.796.816.672	11.319.040.167	260,4%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	85.420.013.281.310	3.532.541.215.873	2.318,1%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	1.657.201.614.963	30.814.000.000	5.278,1%
Cartera Agrícola Acumulada	1.908.138.638.518	118.011.406.051	1.516,9%
Captaciones de Entidades Oficiales	2.134.291.723.194	146.660.760.740	1.355,3%
Microcréditos	159.309.773.562	22.613.369.318	604,5%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	135.606.879.917	16.586.162.760	717,6%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	3.151.347.988	2.300.125.577	37%
Índice de Solvencia Patrimonial	10,75%	11,24%	-4,4%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	3.860.196.343.156	258.425.366.661	1.393,7%

## Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

OPERACIONES EN VENEZUELA	30 Junio 2018	31 Diciembre 2017	Var. %
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3.706.683.819.192</b>	<b>178.568.809.248</b>	<b>1.975,8%</b>
Ingresos por Disponibilidades	33.419.786	2.883	1.159.101,7%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	16.700.210.560	1.892.674.412	782,4%
Ingresos por Cartera de Créditos	3.689.887.158.195	176.649.444.030	1.988,8%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	62.819.038	26.687.923	135,4%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	211.613	0	0%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>( 161.856.421.146)</b>	<b>( 20.611.125.745)</b>	<b>685,3%</b>
Gastos por Captaciones del Público	( 161.677.395.842)	( 20.583.989.201)	685,5%
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	( 0)	( 6.416.667)	-100%
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	( 179.025.304)	( 20.719.877)	764%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>3.544.827.398.046</b>	<b>157.957.683.503</b>	<b>2.144,2%</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	141.985.166	66.820.016	112,5%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	( 832.420.049.537)	( 19.916.915.991)	4.079,5%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	( 832.420.049.537)	( 19.916.915.991)	4.079,5%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	( 0)	( 0)	0%
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>2.712.549.333.675</b>	<b>138.107.587.528</b>	<b>1.864,1%</b>
Otros Ingresos Operativos	919.520.781.281	44.677.233.261	1.958,1%
Otros Gastos Operativos	( 516.935.217.754)	( 9.803.827.319)	5.172,8%

## Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

OPERACIONES EN VENEZUELA	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>3.115.134.897.202</b>	<b>172.980.993.470</b>	<b>1.700,9%</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>( 1.407.159.098.058)</b>	<b>( 86.282.764.255)</b>	<b>1.530,9%</b>
Gastos de Personal	( 509.927.064.141)	( 22.488.024.572)	2.167,5%
Gastos Generales y Administrativos	( 865.557.552.068)	( 57.222.322.931)	1.412,6%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	( 28.808.584.142)	( 5.862.741.228)	391,4%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	( 2.865.897.707)	( 709.675.524)	303,8%
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>1.707.975.799.144</b>	<b>86.698.229.215</b>	<b>1.870%</b>
Ingresos por Bienes Realizables	0	1.100.613.435	-100%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	860.943.813	139.744.395	516,1%
Gastos por Bienes Realizables	( 9.652.621)	( 0)	0%
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	( 0)	( 0)	0%
Gastos Operativos Varios	( 33.382.823.715)	( 2.275.734.543)	1.366,9%
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>1.675.444.266.621</b>	<b>85.662.852.502</b>	<b>1.855,9%</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0	0%
Gastos Extraordinarios	( 639.698.612)	( 780.846.765)	-18,1%
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>1.674.804.568.009</b>	<b>84.882.005.737</b>	<b>1.873,1%</b>
Impuesto Sobre la Renta	( 731.884.424.978)	( 45.736.781.716)	1.500,2%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>942.920.143.031</b>	<b>39.145.224.021</b>	<b>2.308,8%</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>			
<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>660.000.000</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>UTILIDADES ESTATUTARIAS</b>			
Junta Directiva			
Funcionarios y Empleados			
<b>OTRAS RESERVAS DE CAPITAL</b>			
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>942.260.143.031</b>	<b>39.145.224.021</b>	<b>2.307,1%</b>
Aporte LOSEP	16.751.988.324	763.588.121	2.093,9%

## Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR	» 30 Junio 2018	» 31 Diciembre 2017	» Var. %
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3.829.634.148.453</b>	<b>178.590.910.879</b>	<b>2.044,4%</b>
Ingresos por Disponibilidades	6.092.241.519	42.083	14.476.628,2%
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	66.014.483.391	1.898.056.197	3.378%
Ingresos por Cartera de Créditos	3.733.104.583.246	176.664.706.461	2.013,1%
Ingresos por Cuentas por Cobrar	24.422.628.684	28.106.138	86.794,3%
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0	0%
Ingresos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0%
Otros Ingresos Financieros	211.613	0	0%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>( 171.038.769.043)</b>	<b>( 20.612.025.654)</b>	<b>729,8%</b>
Gastos por Captaciones del Público	( 170.859.743.739)	( 20.584.889.110)	730%
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	( 0)	( 6.416.667)	-100%
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	( 179.025.304)	( 20.719.877)	764%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>3.658.595.379.410</b>	<b>157.978.885.225</b>	<b>2.215,9%</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	141.985.166	100.987.015	40,6%
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	( 903.994.882.939)	( 19.927.223.765)	4.436,5%
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	( 903.994.882.939)	( 19.927.223.765)	4.436,5%
Constitución de Provisión y Ajustes de Disponibilidades	( 0)	( 0)	0%
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>2.754.742.481.637</b>	<b>138.152.648.475</b>	<b>1.894%</b>
Otros Ingresos Operativos	794.777.774.396	44.618.677.189	1.681,3%
Otros Gastos Operativos	( 420.689.243.834)	( 9.790.615.418)	4.196,9%

## Estado de Resultados de Publicación (Expresado en Bs.)

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR	30 Junio 2018	31 Diciembre 2017	Var. %
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>3.128.831.012.199</b>	<b>172.980.710.246</b>	<b>1.708,8%</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>( 1.422.478.915.725)</b>	<b>( 86.284.738.594)</b>	<b>1.548,6%</b>
Gastos de Personal	( 514.612.895.403)	( 22.488.452.661)	2.188,3%
Gastos Generales y Administrativos	( 876.191.538.473)	( 57.223.869.181)	1.431,2%
Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	( 28.808.584.142)	( 5.862.741.228)	391,4%
Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	( 2.865.897.707)	( 709.675.524)	303,8%
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>1.706.352.096.474</b>	<b>86.695.971.652</b>	<b>1.868,2%</b>
Ingresos por Bienes Realizables	1.589.123.734	1.102.854.799	44,1%
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0%
Ingresos Operativos Varios	1.064.497.703	139.790.473	661,5%
Gastos por Bienes Realizables	( 9.652.621)	( 0)	0%
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	( 0)	( 0)	0%
Gastos Operativos Varios	( 33.382.823.715)	( 2.275.734.543)	1.366,9%
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>1.675.613.241.575</b>	<b>85.662.882.381</b>	<b>1.856,1%</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0	0%
Gastos Extraordinarios	( 639.698.612)	( 780.846.765)	-18,1%
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>1.674.973.542.963</b>	<b>84.882.035.616</b>	<b>1.873,3%</b>
Impuesto Sobre la Renta	( 732.053.399.932)	( 45.736.811.595)	1.500,6%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>942.920.143.031</b>	<b>39.145.224.021</b>	<b>2.308,8%</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>			
<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>660.000.000</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>UTILIDADES ESTATUTARIAS</b>			
Junta Directiva			
Funcionarios y Empleados			
<b>OTRAS RESERVAS DE CAPITAL</b>			
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>942.260.143.031</b>	<b>39.145.224.021</b>	<b>2.307,1%</b>
Aporte LOSEP	16.751.988.324	763.588.121	2.093,9%



Caracas, 22 de agosto de 2018

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 2018, y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas, 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 2018, 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 de conformidad con 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 contador público independiente**

La responsabilidad de los contadores públicos independientes, es la de expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en su auditoría. Ellos efectuaron su auditoría de acuerdo con las 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.

Una auditoría 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 propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. La auditoría también incluye la evaluación del uso apropiado de

### Informe de los Comisarios

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 estos estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curazao al 30 de junio de 2018, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 22 de agosto de 2018, anteriormente mencionado.

#### **Recomendación**

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros adjuntos a su informe, auditados 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 Curazao, al 30 de junio de 2018, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las Instrucciones y Normas de Contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas su aprobación.

#### **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 la Cartera de Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 30 de junio de 2018 presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, de fecha 22 de agosto de 2018, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Cartera de Créditos de Bs 1.530.641.933.651 y la correspondiente a Rendimientos por Cobrar de Bs 59.887.144.784 al 30 de junio de 2018, 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).

## Informe de los Comisarios

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

Los estados financieros del Banco al 30 de junio de 2018, fueron aprobados para su emisión por la Junta Directiva en reunión del día 11 de julio de 2018.

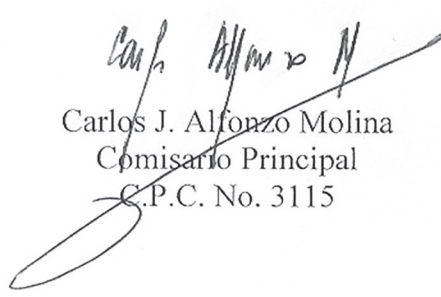
El Banco mantiene un ambiente de control que incluye políticas y procedimientos para la determinación de los riesgos crediticios por cliente y por sector económico. La concentración del riesgo es limitada por el hecho de que los créditos se encuentran en diversos sectores económicos y en gran número de clientes. Al 30 de junio de 2018, 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, y no mantiene créditos con deudores que individualmente superen el 10% del patrimonio del Banco ni con grupos económicos que superen el 20%, y tampoco mantiene inversiones y créditos que excedan los límites establecidos en la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Revisamos los Informes de aseguramiento limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y el informe relacionado con la Administración Integral del Riesgo de Liquidez, ambos al 30 de junio de 2018.

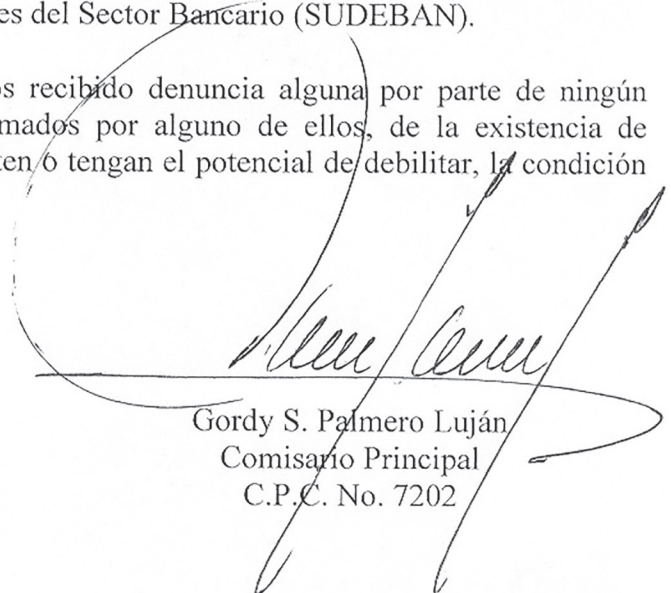
El Banco cumple con la normativa de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable.

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

# 15 AÑOS

Creciendo con  
cada logro

# Productos





## 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  
BNC-GMAC  
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 Auales

## Productos de Inversión

Depósitos a Plazo  
Participaciones  
Fideicomiso  
Operaciones de Tesorería

## Créditos al Consumo

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  
BNC Nómina Efectivo  
BNC Préstamo Personal

# 15 AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

# Servicios





**TU BANCO** dondequiera que estés

### Servicios

Fideicomisos  
BNC Nómina  
Fianza Bancaria  
Recolección de Efectivo  
Servicios Nacionales  
Servicio de Recaudación  
Servicio de Depósitos Identificados BNC  
Servicio de Depósitos Electrónicos BNC  
Pago a Proveedores  
BNC Móvil  
Operaciones Cambiarias  
Pin Pad  
Domiciliación de Pagos  
Órdenes de Pago  
Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)  
Cheques de Gerencia  
Caja Chica Electrónica  
Digitalización de Cheques  
Pago Móvil BNC Al Instante

### Servicios Internacionales

Trámites para Compra y Venta de Divisas (convenio cambiario N° 38)  
Transferencias  
Importación y Exportación Cartas de Crédito

### Canales de Atención al Cliente

Agencias y Taquillas BNC  
Centro de Atención al Cliente  
**0500-BNC 5000 (262.5000)**  
Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC  
[defensorbnc@bnc.com.ve](mailto:defensorbnc@bnc.com.ve)  
Unidad de Atención al Cliente BNC  
[servicliente@bnc.com.ve](mailto:servicliente@bnc.com.ve)

### Canales Electrónicos

Centro de Atención Telefónica  
**0500-BNC 5000 (262.5000)**  
Cajeros Automáticos  
BNC Móvil  
BNCNET Móvil  
BNCNET [www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)  
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.)

# 15 AÑOS

Creciendo con  
**cada logro**

# Agencias y Taquillas





# Agencias y Taquillas



Número de Agencias y Taquillas del BNC por Estados.

## Sedes

### Principal / Distrito Capital

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

### 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 Coquivacoa, Maracaibo, Estado Zulia.  
Teléfonos: (58 261) 793.4570 / 4630 - Fax: (58 261) 792.5060

### Regional Los Andes / Estado Táchira

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

### Regional Lechería / Estado Anzoátegui

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

### Regional Puerto Ordaz Torre Continental / Estado Bolívar

Calle Cuchivero Con Av. Guayana, Sector Altavista Norte, Edificio Torre Continental, Locales 4 Y 5, Oficina 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 2018

### En Proyecto

- Agencia Acarigua II - Estado Portuguesa
- Agencia San Francisco - Estado Zulia
- Agencia Porlamar II - Estado Nueva Esparta
- Agencia Upata - Estado Bolívar
- Agencia Puerto Ordaz II - Estado Bolívar

### Mudanza

- Agencia El Rosal - Estado Miranda

