

*Memoria 2do. Semestre 2015*



RIF N° J-30984132-7

<b>Pág.</b>	
<b>3</b>	<b>1. JUNTA DIRECTIVA</b>
<b>5</b>	<b>2. CONVOCATORIA</b>
<b>7</b>	<b>3. INFORME SEMESTRAL DE LA JUNTA DIRECTIVA</b>
<b>8</b>	• Administración Interna 2015
<b>11</b>	• Principales Aspectos Financieros
<b>12</b>	• Situación Económica y Financiera
<b>13</b>	• Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio
<b>13</b>	• Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas
<b>13</b>	• Estados Financieros Comparativos de los Dos Últimos Años y Distribución de Utilidades
<b>13</b>	• Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito
<b>14</b>	• Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución
<b>14</b>	• Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias
<b>14</b>	• Objetivos Estratégicos
<b>15</b>	• Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial
<b>15</b>	• Informe del Auditor Externo
<b>15</b>	• Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad
<b>15</b>	• Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales
<b>15</b>	• Otras Informaciones de Interés
<b>16</b>	• Otros Informes
<b>16</b>	• Agradecimientos
<b>17</b>	• Defensor del Cliente y Usuario BNC
<b>19</b>	• Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría
<b>20</b>	• Oficios Recibidos de SUDEBAN
<b>21</b>	• Informe del Auditor Interno
<b>22</b>	• Unidad de Administración Integral de Riesgos (U.A.I.R.)
<b>25</b>	• Tecnología y Seguridad de Datos
<b>28</b>	• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
<b>31</b>	• Fideicomiso
<b>33</b>	• Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas
<b>37</b>	• Gestión de Calidad de Servicio
<b>38</b>	• Informes Complementarios
<b>42</b>	• Comentarios de los Estados Financieros
<b>48</b>	<b>4. INFORMACIÓN FINANCIERA</b>
<b>49</b>	• Balance General
<b>55</b>	• Estado de Resultados
<b>59</b>	• Patrimonio de los Fideicomisos
<b>59</b>	• Distribución del Resultado Neto
<b>60</b>	• Informe de los Comisarios
<b>63</b>	<b>5. GOBIERNO CORPORATIVO</b>
<b>64</b>	• Gobierno Corporativo
<b>66</b>	• Junta Directiva
<b>70</b>	<b>6. PRODUCTOS</b>
<b>72</b>	<b>7. SERVICIOS</b>
<b>76</b>	<b>8. AGENCIAS Y TAQUILLAS</b>
<b>80</b>	• Próximas Aperturas 2016

## *Junta Directiva*



**DIRECTORES PRINCIPALES**

*José María Nogueroles López*

**Presidente de la Junta Directiva**

*Jorge Luis Nogueroles García*

**Presidente Ejecutivo**

*Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra*

*Nicolás Kozma Solymosy*

*Jaime Puig Miret*

*Luisa Cristina Rodríguez Briceño*

*Luisa M. Vollmer de Reuter*

**DIRECTORES SUPLENTE**

*José Ramón Rotaeché Jaureguizar*

*Andrés Eduardo Yanes Monteverde*

*Carmen Leonor Filardo Vargas*

*Alvar Nelson Ortiz Cusnier*

*María del Carmen Carrillo Febles*

*Juan Guillermo Ugueto Otáñez*

*Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

**COMISARIOS PRINCIPALES**

*Carlos J. Alfonzo Molina*

*Gordy S. Palmero Luján*

**COMISARIOS SUPLENTE**

*Gisel Rivas Molina*

*Régulo Martínez Barrios*

**AUDITORES EXTERNOS**



Firma miembro de:



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

**Domicilio: Caracas / Venezuela**

**Capital Suscrito y Pagado: Bs. 1.321.930.372,00**

**Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 4.334.356.358,00**

**Total Patrimonio: Bs. 12.567.971.100,00**

## *Convocatoria*



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

Capital Suscrito y Pagado: Bs. 1.321.930.372,00

Reservas de Capital y Resultados Acumulados: Bs. 4.334.356.358,00

Total Patrimonio: Bs. 12.567.971.100,00

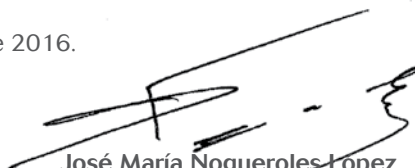
Rif. N° J-30984132-7

**CONVOCATORIA**

Se convoca a los señores accionistas del **BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal** para una Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar el día 30 de marzo de 2016, a las 4:00 de la tarde, en la sede del Banco, Piso 7 del Edificio Torre Sur, Centro Empresarial Caracas, Avenida Vollmer, San Bernardino, Caracas, con el objeto de considerar y resolver sobre los temas siguientes:

1. Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico concluido el 31 de diciembre de 2015, con vista de los Informes presentados por la Junta Directiva, los Comisarios, la Auditora Interna y los Auditores Externos de la Institución;
2. Decreto y Pago de Dividendos;
3. Aumento de Capital y la consecuente modificación del Artículo 4 de los Estatutos Sociales;
4. Elección de Directores Principales y Suplentes;
5. Elección de Comisarios Principales y Suplentes, y determinación de su remuneración; y
6. Autorización a la Junta Directiva para realizar los actos materiales y jurídicos necesarios para ejecutar las decisiones tomadas por la Asamblea.

Caracas, 25 de febrero de 2016.



**José María Nogueroles López**  
**Presidente de la Junta Directiva**

**Nota:** El Informe de la Junta Directiva, y los Informes Complementarios, los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios, el Informe de la Auditora Interna, y las propuestas relativas a Dividendos, Aumento de Capital, y Modificación del Artículo 4 de los Estatutos, Elección de Directores Principales y Suplentes, Elección de Comisarios, y su remuneración, 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.

## *Informe Semestral de la Junta Directiva*



## Comité Ejecutivo

---

*José María Nogueroles López*  
**Presidente de la Junta Directiva**  
*Jorge Luis Nogueroles García*  
**Presidente Ejecutivo**  
*Anuar Halabi Harb*  
**Vicepresidente Ejecutivo - Apoyo a la Presidencia Ejecutiva**  
*Frank Rafael Pérez Millán*  
**Vicepresidente Ejecutivo de Crédito**  
*Angel 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**  
*Roberto Rafael Castañeda Peralta*  
**Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas**  
*Jesús Antonio González Frasser*  
**Vicepresidente Ejecutivo de Producto**  
*Luis Edgardo Escalante*  
**Vicepresidente de Operaciones**  
*Francisco José Arocha Castillo*  
**Consultor Jurídico**  
*Clementina Yanes Azpúrua*  
**Secretaria de la Junta Directiva**

## Comité de Auditoría

---

*José María Nogueroles López*  
*Jorge Luis Nogueroles García*  
*Carmen Leonor Filardo Vargas*  
*Jaime Puig Miret*  
*José Ramón Rotaeché Jaureguizar*  
*Juan Guillermo Ugueto Otáñez*  
*Luisa Cristina Rodríguez Briceño*  
*Nicolás Kozma Solymosy*  
*Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

## Comité de Administración Integral de Riesgos

---

*José María Nogueroles López*  
*Jorge Luis Nogueroles García*  
*Frank Rafael Pérez Millán*  
*Jeidis Cecilia Llovera Mendoza*  
*Roberto Rafael Castañeda Peralta*  
*Soraya Josefina Ríos Regalado*  
*Libia Angélica Urdaneta Sosa*  
*Gerardo José Trujillo Alarcón*  
*Angel Mesías Pichimata Sánchez*  
*Jesús Antonio González Frasser*  
*Gloria Esperanza Hernández Aponte*  
*Luis Edgardo Escalante*  
*Francisco José Arocha Castillo*  
*Juan Francisco Gómez Sosa*  
*Carmen Judyth Romero López*  
*Peggy Yanet Díaz Rodríguez*  
*Mary Rebeca Blanco de Rincón*  
*Robinson José Mayo Villegas*  
*Andrés Eduardo Yanes Monteverde*  
*Carmen Leonor Filardo Vargas*  
*Jaime Puig Miret*  
*Luis Alberto Hinestrosa Pocaterra*  
*Nicolás Kozma Solymosy*  
*Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

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

---

*José María Nogueroles López*  
*Jorge Luis Nogueroles García*  
*Carmen Judyth Romero López*  
*Susana Lybia Krays Parada*  
*Soraya Josefina Ríos Regalado*



*Libia Angélica Urdaneta Sosa  
Gerardo José Trujillo Alarcón  
Roberto Rafael Castañeda Peralta  
Frank Rafael Pérez Millán  
Gloria Esperanza Hernández Aponte  
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel  
Luis Edgardo Escalante  
Julimar Naihle Sanguino Pérez  
Ángel Mesías Pichimata Sánchez  
Francisco José Arocha Castillo  
Eliseo Antonio Batista Pinto  
Juan Francisco Gómez Sosa  
Carolina Victoria Puig Bouley  
Clementina Yanes Azpúrua  
Andrés Eduardo Yanes Monteverde  
Jaime Puig Miret  
Juan Guillermo Ugueto Otáñez  
Luisa M. Vollmer de Reuter  
Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

## **Comité de Tecnología**

---

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

## **Comité de Crédito**

---

*José María Nogueroles López  
Jorge Luis Nogueroles García  
Anuar Halabi Harb  
Frank Rafael Pérez Millán  
Soraya Josefina Ríos Regalado  
Libia Angélica Urdaneta Sosa  
Gerardo José Trujillo Alarcón  
Jesús Antonio González Frasser  
Francisco José Arocha Castillo  
Peggy Yanet Díaz Rodríguez  
Mary Rebeca Blanco de Rincón  
Andrés Eduardo Yanes Monteverde  
Carmen Leonor Filardo Vargas  
José Ramón Rotaache Juareguizar  
Juan Guillermo Ugueto Otáñez  
Luis Alberto Hinestrosa Pocatterra  
Luisa Cristina Rodríguez Briceño  
Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

## **Comité de Fideicomiso**

---

*José María Nogueroles López  
Jorge Luis Nogueroles García  
Soraya Josefina Ríos Regalado  
Libia Angélica Urdaneta Sosa  
Gerardo José Trujillo Alarcón  
Jesús Antonio González Frasser  
Frank Rafael Pérez Millán  
Gloria Esperanza Hernández Aponte*

*Eliseo Antonio Batista Pinto  
Juan Francisco Gómez Sosa  
Alvar Nelson Ortiz Cusnier  
Andrés Eduardo Yanes Monteverde  
Carmen Leonor Filardo Vargas  
Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

## **Comité de Activos y Pasivos**

---

*José María Nogueroles López  
Jorge Luis Nogueroles García  
Frank Rafael Pérez Millán  
Soraya Josefina Ríos Regalado  
Libia Angélica Urdaneta Sosa  
Gerardo José Trujillo Alarcón  
Roberto Rafael Castañeda Peralta  
Angel Mesías Pichimata Sánchez  
Jesús Antonio González Frasser  
Gloria Esperanza Hernández Aponte  
Juan Francisco Gómez Sosa  
Héctor Aquiles Schwartz Pimentel  
Luis Edgardo Escalante  
Julimar Naihle Sanguino Pérez  
Eliana Catalina Machado Rangel  
Ornella María Cecchini Comisso  
Francisco José Arocha Castillo  
Eliseo Antonio Batista Pinto  
Pilar Raíces López  
Nancy Carolina Benítez Oca  
Alicia Narú Navas Roan  
Ana Isabella Briceño Hurtado  
Laura Margarita Ferraris Bertorelli  
Marilú Carrillo Silva  
Carmen Judyth Romero López  
Antonio José Key Hernández  
Ivonne del Valle León Castillo  
Carolina Victoria Puig Bouley  
Carla María Bongioanni Rodríguez  
Alvar Nelson Ortiz Cusnier  
Andrés Eduardo Yanes Monteverde  
Carmen Leonor Filardo Vargas  
Jaime Puig Miret  
Luisa M. Vollmer de Reuter  
Raisa Coromoto Bortone Alcalá*

## **Comité de Compensación Salarial**

---

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

# Principales Aspectos Financieros

Informe Semestral  
de la Junta Directiva

Cifras Consolidadas con la Sucursal Curazao (Millones de Bs.)	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Balance General</b>					
<b>Activo Total</b>	<b>164.510</b>	<b>72.326</b>	<b>42.537</b>	<b>26.429</b>	<b>15.229</b>
Disponibilidades	48.979	20.463	10.627	5.704	3.805
Inversiones en Títulos Valores Neta	19.110	14.045	10.959	8.051	3.364
Cartera de Crédito Neta	85.609	35.207	19.515	11.683	7.411
<b>Captaciones del Público</b>	<b>147.304</b>	<b>65.679</b>	<b>38.473</b>	<b>24.286</b>	<b>13.772</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	109.039	47.137	27.959	14.026	7.000
Depósitos de Ahorro	26.433	14.313	8.664	4.596	2.313
Depósitos a Plazo	10.639	3.481	991	572	880
<b>Patrimonio Total</b>	<b>12.568</b>	<b>5.371</b>	<b>2.989</b>	<b>1.698</b>	<b>1.122</b>
<b>Estado de Resultados (Segundo Semestre de cada año)</b>					
Ingresos Financieros	9.272	3.752	3.512	2.282	1.338
Gastos Financieros	2.740	1.275	1.141	691	519
Margen Financiero Bruto	6.532	2.476	2.372	1.591	819
Margen de Intermediación Financiera	6.648	2.539	2.571	1.656	902
Gastos de Transformación	4.317	1.826	1.035	598	370
Resultado Neto	1.361	652	670	517	208
<b>Indicadores Financieros (%)</b>					
<b>Patrimonio</b>					
(Patrimonio+Gestión Operativa) / Activo Total	11,11	9,03	9,04	8,36	9,12
Activo Improductivo / (Patrimonio+Gestión Operativa)	435,39	402,02	374,89	364,9	362,8
<b>Solvencia Bancaria y Calidad de Activos</b>					
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,05	2,17	1,80	2,63	3,96
Cartera Inmovilizada Bruta / Cartera de Crédito	0,02	0,05	0,06	0,18	2,33
<b>Liquidez</b>					
Disponibilidades / Captaciones del Público	33,14	30,85	27,48	23,58	26,86
(Disponibilidades+Inversiones en Títulos Valores) / Captaciones del Público	36,53	38,22	42,13	41,55	40,8
<b>Gestión Administrativa (Indicadores Anualizados)</b>					
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	7,49	6,3	5,99	5,85	6,84
(Gastos de Personal+Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	37,90	39,65	40,82	37,92	41,66
<b>Rentabilidad (Indicadores Anualizados)</b>					
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	2,13	2,08	2,12	2,66	1,9
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	29,34	28,93	29,9	41,98	23,24
<b>Otros Datos (Unidades)</b>					
Valor en Libros por Acción (Bs.)	7,29	6,09	4,79	3,73	2,96
Número de Acciones en Circulación (Miles)	1.321.930	881.930	623.930	428.503	345.403
Número de Empleados	3.092	3.124	2.941	2.612	2.068
Número de Agencias y Taquillas	171	170	159	156	142
Número de Clientes	1.347.459	1.016.832	855.716	687.372	550.626

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Señores Accionistas

---

La Junta Directiva presenta a su consideración el Informe de su gestión correspondiente al segundo semestre de 2015, así como el Informe de Actividades, el Balance General, el Estado de Resultados y demás informes exigidos por las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN); también los Estados Financieros Auditados por la firma independiente Espiñeira, Pacheco y Asociados, miembros de PricewaterhouseCoopers, el Informe de los Comisarios y el de la Auditora Interna del Banco.

## Situación Económica y Financiera

---

El año 2015 se caracterizó por ser el segundo año en recesión económica de forma consecutiva, con una caída del Producto Interno Bruto (PIB) de 4,5% entre enero y septiembre de 2015 respecto al mismo periodo del año 2014, según las últimas cifras publicadas por el Banco Central de Venezuela (BCV).

El principal factor que contribuyó a la reducción en la actividad económica, fue la caída en las exportaciones de bienes en 51,1% entre enero y septiembre de 2015 respecto al mismo periodo del año anterior, que tiene sus efectos en el gasto público con una reducción de 2,5%, la inversión se contrajo en 13,8%, y las importaciones de bienes disminuyeron en 17,3%.

La caída en las exportaciones obedece al descenso de los precios del crudo, dado que el volumen sólo se redujo en 0,6%. La cesta petrolera venezolana promedio para el año 2015 se ubicó en 44,65 dólares por barril, lo que equivale a una reducción de 49,5% respecto a 2014, según cifras oficiales. Lo anterior derivó en altos niveles de escasez de bienes, y una inflación al cierre del mes de septiembre de 141,5% anualizada, de acuerdo a las cifras publicadas por el BCV. En tanto que la liquidez monetaria presentó un crecimiento anualizado a noviembre 2015 de 100,2%.

Entre los sectores de mayor caída en su PIB se encuentran el sector construcción con 19% y el sector comercio con 10,6%. El sector de instituciones financieras no escapó de la tendencia y decreció en 8,2% para el mismo periodo mencionado. Sólo el sector telecomunicaciones creció en 2,7%.

De acuerdo a la última publicación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Sistema Banca Comercial y Universal registró en su Activo Total un incremento de 91,7% al finalizar 2015, con respecto al cierre del año 2014.

En este contexto, la cartera de créditos bruta del Sistema Banca Comercial y Universal creció en 111,9% respecto a diciembre de 2014; representa el 52,9% del activo total. Por su parte, las disponibilidades presentaron una participación de 25,3%, y crecieron en 102,6%. La inversión en Títulos Valores registró una participación de 18,2% y 39,9% de crecimiento. Adicionalmente, los bienes de uso y los otros activos crecieron en 123,5% y 125,8%, respectivamente.

Aunque la cartera de créditos bruta aumentó en el año 2015, la morosidad del sistema se redujo a 0,28% (0,46% al cierre de diciembre de 2014), con un incremento en el índice de intermediación crediticia (medido como la proporción de la cartera de créditos neta entre las captaciones) a 58,6% en comparación a 53% al cierre del 2014. De igual forma, la cobertura de la cartera demorada ascendió a 931,5% (605,2% a diciembre de 2014). La rentabilidad sobre activos (ROA) cerró en 4,2% y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) en 64%.

En el entorno de caída del PIB del sector de instituciones financieras, el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal (BNC) presentó una evolución muy positiva en sus cifras, que superan el crecimiento del Sistema Banca Comercial y Universal en Activos Totales, Créditos y Captaciones. En tal sentido, según cifras consolidadas con las operaciones de la sucursal en Curazao, los Activos de la Institución crecieron en 127,5% en el año 2015, hasta alcanzar un saldo de Bs. 164.510 millones.

El BNC, logró incrementar su cartera de créditos bruta en 142,9% para diciembre de 2015, superó el crecimiento del Sistema Banca Comercial y Universal, y conforma el 53,1% dentro del activo total, para cerrar con un saldo de Bs. 87.424 millones. El siguiente más relevante es el aumento en 139,4% de las disponibilidades, que cerraron el año 2015 con un saldo de Bs. 48.979 millones, que constituye 29,8% del activo; y las inversiones en títulos valores, que representaron el 11,6% del activo total y crecieron 36,1% respecto al año 2014. A pesar del significativo aumento en la

# Informe Semestral de la Junta Directiva

cartera de créditos, el BNC mantiene su morosidad en 0,02% siendo la más baja de todo el Sistema Banca Comercial y Universal, lo que demuestra la política del Banco en la eficiencia de la gestión de créditos.

El resultado neto de la Institución creció 108,6% respecto a diciembre de 2014 y cerró en Bs. 1.361 millones (Bs. 652 millones en diciembre de 2014). La rentabilidad medida respecto al activo (ROA) y al patrimonio (ROE) se ubicó en 2,13% y 29,34% respectivamente, mientras que el Índice de Adecuación Patrimonial se mantuvo por encima del valor requerido y finalizó en 11,11%.

Las captaciones en el BNC, al cierre del 2015, presentaron una expansión de 124,3%, con un saldo total de Bs. 147.304 millones, por encima de las del Sistema Banca Comercial y Universal, que crecieron en 91,9% respecto a diciembre de 2014.

La composición de las captaciones del público fue la siguiente: las cuentas corrientes no remuneradas representaron el 51,7% con un crecimiento de 140,4%; depósitos a plazo registró un incremento significativo del 205,6% y una participación de 7,2%; el aumento de los depósitos de ahorro fue de 84,7% a diciembre de 2015, para representar el 17,9% de las captaciones totales. Los depósitos y certificados a la vista alcanzaron un crecimiento de 165,8% respecto al cierre del año 2014 y equivalen al 13,7% de las captaciones. Por último, las cuentas corrientes remuneradas aumentaron 63,8%, representando el 8,6% de las captaciones totales.

En cuanto a su cobertura territorial, BNC cierra el año 2015, con 170 agencias y una Sucursal en Curazao, para apoyar el proceso de expansión de manera rentable, siendo fiel a los principios de solidaridad social, técnicas para la mitigación de riesgos y el cumplimiento de las normas aplicables a las instituciones bancarias.

Con el objetivo de fortalecer la institución y mejorar la rentabilidad del negocio, la administración ha instrumentado políticas dirigidas a reforzar su patrimonio y, en consecuencia, el BNC registró una expansión del patrimonio de 134% respecto a diciembre de 2014.

## **Pronunciamiento de los Informes de Riesgo Crediticio**

---

En el transcurso del segundo semestre del año, la Junta Directiva estuvo al tanto de los informes generados en materia de Administración Integral de Riesgos, basados en las distintas metodologías implementadas para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo crediticio, de mercado, liquidez, tasas de interés, operaciones y otros riesgos asociados a la actividad bancaria, atendiendo a los requerimientos de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

## **Aprobación de Operaciones Activas y Pasivas**

---

Atendiendo a lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 Extraordinario, de fecha 8 de diciembre de 2014, durante el segundo semestre de 2015, la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó las operaciones activas de sus clientes o contrapartes profesionales individualmente superiores al 5% del Patrimonio de la Institución. Éstas totalizaron diez (10) operaciones, por un monto que ascendió a la suma de Bs. 5.462.000.000.

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

---

De conformidad con lo previsto en la Resolución N° 063.11 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de la página 42 a la página 62 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**

---

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

# Informe Semestral de la Junta Directiva

## Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Diciembre de 2015

Cartera Bruta Distribuida por Sectores Económicos Diciembre 2015		
Actividad	Monto (Bs.)	% Cartera Bruta
Comercios, Restaurantes y Hoteles	35.489.474.024	40,59%
Servicios	27.538.540.955	31,50%
Agricultura y Pesca	8.326.412.509	9,52%
Entidades Financieras	6.627.856.561	7,58%
Industria Manufacturera	4.106.491.994	4,70%
Explotación de Minas y Canteras	2.255.547.527	2,58%
Construcción	1.553.310.126	1,78%
Transporte y Almacén	1.123.777.393	1,29%
Electricidad Gas y Agua	402.128.534	0,46%
Actividades no especificadas	630.321	0%
<b>Total</b>	<b>87.424.169.944</b>	<b>100%</b>

## Informe sobre Reclamos, Denuncias y Formas de Solución

En la página 17 se incluye, como parte de este Informe, el resultado de la Gestión del Defensor del Cliente y Usuario BNC, obtenido en el segundo semestre de 2015. Es de destacar que todas las comunicaciones de SUDEBAN referidas a reclamos de clientes se hacen del conocimiento de la Junta Directiva.

## Disposición de Canales Electrónicos y Agencias Bancarias

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

### Distribución de Agencias y Taquillas del BNC 31 de diciembre de 2015

Región	Cantidad de Agencias y Taquillas
Central	53
Capital	56
Zulia-Falcón	21
Centro-Occidente	11
Oriente	9
Guayana	8
Andina	9
Insular	3
Sucursal Curazao	1
<b>Total</b>	<b>171</b>

### Distribución de Cajeros Automáticos del BNC 31 de diciembre de 2015

Región	Cantidad de Cajeros Automáticos
Capital	169
Central	153
Zulia-Falcón	39
Centro-Occidente	28
Oriente	18
Guayana	13
Insular	23
Andina	13
<b>Total</b>	<b>456</b>

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", de igual forma en la página 77 se incluye un detalle de las sedes, agencias y taquillas BNC.

## Objetivos Estratégicos

El BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal en aras de maximizar la satisfacción de sus clientes y en la búsqueda de un mayor acercamiento hacia éstos, impulsó durante el semestre la creación de productos y servicios ajustados a las necesidades del mercado, así como el rediseño y mejora en los ya existentes.

Es bajo este esquema y conscientes de los grandes cambios tecnológicos que se han estado dando dentro del mercado bancario y las nuevas facilidades que se pueden ofrecer a los clientes a través de ellos, que en el BNC se desarrollaron nuevos servicios con base a la autogestión como un mecanismo de acceso fácil, seguro y dinámico, a saber, depósitos identificados y depósitos electrónicos. De igual forma se activó el proyecto Portal Pyme, mediante el cual las empresas de este sector podrán realizar

# Informe Semestral de la Junta Directiva

desde su oficina las transacciones de su día a día de forma fácil y segura. Junto con este proyecto, se realiza la entrega de la Tarjeta de Débito Jurídica BNC, instrumento financiero que les facilitará a las Pymes la movilización de fondos a través de canales electrónicos.

Ampliando las alternativas de los clientes a través de canales electrónicos, se incorporaron opciones de recargas para teléfonos celulares a través del portal BNCNET y cajeros automáticos. Adicionalmente, se incorporó el Pre-Registro de Clientes a través de la página Web del Banco, en una primera fase para personas naturales, quienes ya pueden desde su hogar, oficina, o equipos personales registrar sus datos para la apertura de cuentas en la Institución, agilizando significativamente este proceso en las agencias del Banco.

Durante este periodo, también se ampliaron las opciones de atención al cliente en las agencias bancarias, al hacer posible los procesos de recaudación de fondos para empresas de suscripción, salud y consumo masivo.

## Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

---

El Índice de Adecuación Patrimonial del BNC, al cierre del segundo semestre de 2015, fue superior al mínimo de 9% establecido por la normativa prudencial promulgada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con un valor de 11,11%. Mientras tanto, el Índice de Adecuación Patrimonial Ponderado Por Riesgo, registró un 13,85%, superior al 12% exigido por la regulación.

## Informe del Auditor Externo

---

De conformidad con lo previsto en las Normas Prudenciales dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la Memoria Semestral presenta como parte de este Informe los Estados Financieros Auditados del Banco para el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2015. Además, se incluye el Dictamen emitido por la firma de auditores independientes Espiñeira, Pacheco y Asociados, quienes se desempeñaron como Auditores Externos del Banco para dicho periodo.

## Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

---

El segundo semestre del año se caracterizó por la evolución favorable de los indicadores financieros del Banco. En este sentido, la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en 2,13%, y con respecto al patrimonio (ROE) cerró en 29,34%.

Por su parte, la liquidez inmediata cerró en 33,14%, mientras que al incorporar las Inversiones en Títulos Valores, se situó en 36,53%.

En cuanto a la solvencia, la Provisión para la Cartera de Créditos sobre la Cartera de Créditos Bruta cerró en 2,05%. Mientras que el índice de Cartera de Créditos Inmovilizada sobre la Cartera de Créditos Bruta se mantuvo en 0,02%.

Respecto a la gestión administrativa de la Institución, los Gastos Operativos y de Personal equivalen al 7,49% del Activo Productivo Promedio, y el 37,90% de los Ingresos Financieros.

## Informe de Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión de la Auditora sobre el Cumplimiento de las normas de Prevención de la Legitimación de Capitales

---

Para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo segundo del Artículo 29 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se presenta en la página 21 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 de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT), y el cumplimiento de leyes y normativas prudenciales vigentes, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2015.

## Otras Informaciones de Interés

---

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



## Informe Semestral de la Junta Directiva

Carga Tributaria - 2do Semestre 2015 Detalle de Aportes (Miles de Bs.)	
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	639.267
SLIDEBAN	71.673
SAFONAC (Ley de Comunas)	58.640
Contribuciones Parafiscales (IVSS / BANAVIH / SPF / INCES)	55.467
FONA (LDD)	22.684
FONACIT (LOCTI)	18.779
Ley del Deporte	13.519
Superintendencia Nacional de Valores	1.473
<b>Total Aportes</b>	<b>881.501</b>
Resultado Bruto Antes de Impuesto	2.194.350
<b>% Aportes sobre Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	<b>40,17%</b>
Más:	
Gasto de Impuesto sobre la renta estimado 2do. Semestre 2015	833.642
<b>Total Contribuciones Fiscales y Parafiscales 2do. Semestre 2015</b>	<b>1.715.143</b>
<b>% Carga Tributaria sobre Resultado Bruto</b>	<b>78,16%</b>

### Otros Informes

Bajo las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SLIDEBAN), la Junta Directiva aprobó la publicación de los informes de actividades del Banco contenidos en la Memoria Semestral del periodo concluido el 31 de diciembre de 2015.

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

### Agradecimientos

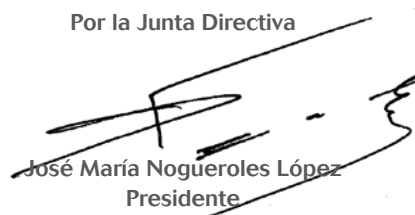
La gestión de la Junta Directiva ha estado enfocada en continuar con el proceso de consolidación del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, como una entidad bancaria de referencia en el sistema financiero venezolano, cuyos atributos principales sean la rentabilidad, solvencia, solidez y calidad de servicio, manteniendo el resguardo de los legítimos intereses de sus accionistas, empleados y clientes, siempre cuidando que la ética en el manejo de los negocios y la constancia en el cumplimiento de las normas que regulan su actividad, sean características de referencia para las instituciones que componen el sistema financiero.

Expresamos nuestra satisfacción por la gestión realizada y por todos los logros obtenidos durante el segundo semestre del año 2015, donde enfrentamos con optimismo los retos que plantea el ejercicio de la actividad bancaria en un entorno complejo.

Queremos agradecer a los accionistas por mantener su confianza, apoyar al equipo gerencial y a la administración, a nuestra distinguida clientela, por su fidelidad y permitirnos atenderlos y apoyarlos en sus proyectos; a los corresponsales nacionales y extranjeros; y en especial, a los ejecutivos y empleados del Banco que con su esmero y compromiso han llevado a la Institución al logro de las metas trazadas. A todos ustedes muchas gracias.

Caracas, 25 de febrero de 2016.

Por la Junta Directiva



José María Nogueroles López  
Presidente



## Defensor del Cliente y Usuario BNC

Durante el segundo semestre de 2015, el Defensor del Cliente y Usuario BNC continuó reafirmando el objetivo para el cual fue creada su figura, apoyando e impulsando la satisfacción y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios del BNC y sirviendo de facilitador entre el Banco y sus clientes. En su rol de árbitro conciliador en situaciones en conflicto, ha facilitado el logro de diversos acuerdos que han permitido la continuidad satisfactoria en la relación de negocios Banco-Cliente.

Todas las actuaciones y decisiones han sido tomadas por el Defensor apegadas a las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), actuando en forma independiente, objetiva e imparcial y con total autonomía de criterio. En este periodo tuvo conocimiento de 784 reclamos formulados por los clientes a nivel nacional, y como recurso de última instancia, después que la reclamación fue atendida por el Banco y se produjo y notificó una resolución de la Unidad de Atención al Cliente; el Defensor emitió decisiones favorables que se tradujeron en reintegros a favor de los clientes del orden del 27% de los montos reclamados.

Durante el periodo en análisis no hay ningún caso que haya incumplido con la notificación al cliente de las resultas de su reclamación, dentro del lapso perentorio de 20 días continuos.

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

En todos los casos determinados improcedentes se hizo entrega al cliente de los soportes que respaldan las transacciones cuestionadas y que evidencian que las mismas se procesaron bajo sistema de tecnología chip, con presencia física del plástico y uso correcto de claves, de otros datos de seguridad asociados a la tarjeta y de los datos de identificación del cliente (número de cédula), elementos que son obligatorios para la ejecución exitosa de operaciones en cajeros automáticos y en puntos de venta.

A pesar de las recomendaciones dadas a los tarjetahabientes en el uso y resguardo del plástico y de las claves, alertarlos de no aceptar ayuda de desconocidos al usar cajeros automáticos, etc., en este semestre conocimos 91 casos de clientes afectados por el fraude conocido como "Cambiazó". Posterior a su revisión y análisis, el Defensor determinó la procedencia en 31 casos por Bs. 1.350.657,00 procediendo al reintegro de Bs. 831.746,35 lo que representa una recuperación a favor del cliente del 62%.

Los casos relacionados a operaciones fraudulentas con cheques, se han reducido considerablemente y apenas representan un 1% del volumen total de reclamos recibidos por el Defensor en este segundo semestre de 2015. No obstante, continuamos ratificándole a la clientela que es su responsabilidad la guarda y custodia de los talonarios de cheques que le son entregados por el Banco, por lo que deben contar con medidas de seguridad apropiadas.

En cumplimiento a las normas emitidas por SUDEBAN, referidas a la obligación de resguardar los haberes de la clientela, el Banco permanentemente y a través de sus distintos canales de comunicación incluye campañas de alertas para la prevención de fraudes resaltando la importancia del resguardo del plástico y de la confidencialidad de las claves y demás datos de seguridad asociados al uso de la tarjeta.

- En este segundo semestre, el enfoque se dirigió a la campaña de alertar a la clientela sobre el fraude del "Cambiazó" mediante:
  - En la página Web con explicación de: en qué consiste el fraude y cómo evitarlo
  - Se hizo un micro sobre el tema que se transmitió a través de salas de cine del país
  - Recomendaciones generales a través de la red social Twitter
  - En los cajeros automáticos, donde al inicio de cada transacción aparecen en pantalla mensajes de recomendación como:
    - "NO SEAS VÍCTIMA DEL CAMBIAZO" No aceptes colaboración de extraños cuando realices operaciones con tus Tarjetas de Débito o Crédito

## Defensor del Cliente y Usuario BNC

– “NO SEAS VÍCTIMA DEL CAMBIAZO” Cuando retires tu tarjeta de un cajero automático verifica que sea la tuya

- Por diversos canales se efectúan recordatorios permanentes sobre la importancia y responsabilidad del cliente en la protección y resguardo de las Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito, así como de las claves y datos de seguridad asociados a ellas
- Servicio BNCMóvil, que permite recibir vía mensajería SMS, notificaciones automáticas al momento de realizar operaciones con la Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito y pago de cheques en el caso de personas naturales. Se trata de un servicio gratuito y de afiliación automática al momento de la apertura de una cuenta
- A través de la página Web, en el último trimestre de 2015, se ha insistido e invitado a la clientela, a la actualización de sus datos personales

El Banco mantiene de forma permanente la actualización de la información de los servicios y actuación del Defensor y de la Unidad de Atención al Cliente, tanto en su página Web como mediante la distribución a todas las Agencias del material impreso correspondiente.

La clientela cuenta con diversos canales de atención no sólo para el planteamiento de quejas y reclamos, sino también pueden ser usados para solicitud de aclaratorias o información general de los productos o asistencia en determinadas operatorias. Los medios utilizados básicamente son:

- El correo electrónico del Defensor, disponible para recibir no sólo solicitudes de reconsideraciones sino también, denuncias, quejas o solicitudes de aclaratorias de algún producto o procedimiento
- El buzón “Servicliente” disponible en la página Web, administrado por la Unidad de Atención al Cliente
- A través de la red social twitter @bnc\_corporativo, administrado por la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas que dispone de un canal de transmisión a la Unidad de Atención al Cliente y al Defensor de ser el caso, de las quejas y denuncias relacionadas con la calidad de servicio, ello ha permitido dar solución inmediata a las mismas

El Defensor conjuntamente con la Unidad de Atención al Cliente continúa apoyando al área de formación de Recursos Humanos, revisando y actualizando los planes de capacitación en materia de Atención al Cliente, especialmente, los que se dictan al personal de la red de Agencias y a los nuevos ingresos. Igualmente, participa en las charlas de actualización y divulgación de las Normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) referidas a la Atención y Protección al Cliente en general y la atención a quejas y reclamos en particular.

En la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 del 14 de diciembre de 2015 fue publicada la Resolución N° 063.15 donde la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) emitió las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros. Con la entrada en vigencia de estas normas, queda derogada la Resolución N° 083.11 del 15 de marzo de 2011. En vista de esta nueva normativa, se han tomado las siguientes acciones:

1. Divulgación interna de la nueva Resolución de Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, colocándose el texto de la misma en la Intranet reforzada con envío de Webmaster y a disposición de todo el personal de la Institución
2. Coordinado por la Consultoría Jurídica se constituyeron Mesas de Trabajo con fijación de responsabilidades a cada una de las áreas participantes, para la revisión de la normativa y procesos internos a los fines de su adecuación, de ser el caso, a cada una de las exigencias establecidas en dicha Resolución

# Defensor del Cliente y Usuario BNC - Informe de Auditoría

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

## Detalle de los Reclamos Recibidos y Tramitados por el Banco

Revisión de la base de datos contentiva de los reclamos recibidos y procesados por distintas áreas del Banco: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria, Unidad de Atención al Cliente y la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2015. A continuación se muestra cuadro resumen de los reclamos recibidos y tramitados por el Banco, durante el segundo semestre del año 2015:

	Nº de Reclamos	Monto en Bs.
Total Reclamos Interpuestos por clientes durante el 2do. Semestre de 2015	15.347	58.171.501,62

Al 31 de diciembre de 2015, los reclamos recibidos por el Banco, fueron atendidos y resueltos en un 99,97% en el tiempo reglamentario por las áreas de: Banca Electrónica, Tarjetas de Crédito, Seguridad Bancaria y/o la Unidad de Atención al Cliente.

El total de reclamos revisados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, durante el segundo semestre del año 2015, asciende a setecientos ochenta y cuatro (784) reclamos, que representa un 7,1% del total del periodo, los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro del tiempo establecido.

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

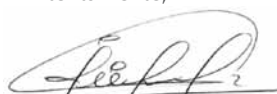
La página Web del Banco, la Red de Agencias, el correo electrónico de la Unidad de Atención al Cliente ([servicliente@bnc.com.ve](mailto:servicliente@bnc.com.ve)), el del Defensor del Cliente y Usuario Bancario ([defensorbnc@bnc.com.ve](mailto:defensorbnc@bnc.com.ve)), la cuenta oficial de Twitter [@bnc\\_corporativo](https://twitter.com/bnc_corporativo),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

## Conclusión

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

En Caracas a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2016.

Atentamente,



Jeidis Llovera Mendoza  
Auditoría Interna

## Oficios Recibidos de SUDEBAN

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

Además de las normas de carácter general, a continuación, se detalla el listado de los Oficios y Circulares más importantes recibidos por la Institución durante el segundo semestre de 2015.

Fecha	Breve Descripción
03-jul-15	<b>SIB-II-CCSB-21818:</b> Informa sobre los resultados obtenidos en la Inspección Especial practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario
09-jul-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-22366:</b> Consideraciones relativas al Plan de Ajuste
09-jul-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-22378:</b> Consideraciones relativas al seguimiento de los resultados obtenidos de la Inspección General con fecha de corte al 31/07/2014
09-jul-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-27539:</b> Consideraciones relativas al resultado de la Inspección General a la Sucursal Curacao
15-jul-15	<b>SIB-II-GGIR-GRT-22953:</b> Consideraciones sobre la evaluación efectuada por la Gerencia de Auditoría de Sistemas
25-ago-15	<b>SIB-II-GGR-GA-27848:</b> Autoriza la modificación de los Artículos 12,13,14,15,16,19,20,21,22,23 y 24 de los Estatutos Sociales, aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 25/03/2015
26-ago-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-27974:</b> Informe contentivo de los resultados obtenidos en la Visita de Inspección Especial Practicada a BANCO NACIONAL DE CRÉDITO C.A., Banco Universal, realizada con el Oficio N° SIB-DSB-LUNIF-13532 del 28/04/2015, a fin de evaluar la aplicación con base a riesgo de la Política Conozca su Cliente a aquellas transacciones de compra-venta de divisas a través del Sistema Marginal de Divisas (SIMADI)
26-ago-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-27975:</b> Resultados Visita de Inspección, a fin de evaluar la aplicación de la Política Conozca su Cliente a aquellas transacciones a través del Sistema Marginal de Divisas (SIMADI)
09-sep-15	<b>SIB-II-CCD-29867:</b> Cumplimiento de Carteras Dirigidas
17-sep-15	<b>SIB-II-GGIR-GSRB-30362:</b> Consideraciones sobre el informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y del Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa al 30/06/2015
17-sep-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GGIBPV2-30465:</b> Consideraciones relativas al seguimiento de los resultados de la Inspección General, al 31/07/2014
22-sep-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-30859:</b> Riesgo contable de aportes voluntarios en la cuenta "Aportes patrimoniales no capitalizados"; retribución a los accionistas
28-sep-15	<b>SIB-DSB-CJ-PA-31355:</b> Cumplimiento de Cartera Agraria
05-oct-15	<b>SIB-II-GGR-GA-32006:</b> Autorización de aumento de capital por Bs. 400 millones a través de la emisión de Bs. 400 millones de nuevas acciones a través de oferta pública con prima
06-oct-15	<b>SIB-DSB-CJ-PA-32122:</b> Cumplimiento cartera Hipotecaria
09-oct-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-32439:</b> Observaciones sobre el Plan de Ajuste
09-oct-15	<b>SIB-II-CCSB-32453:</b> Consideraciones realizadas al Informe de Gestión de Calidad de Servicios sobre los reclamos interpuestos por los clientes durante el primer semestre de 2015
20-oct-15	<b>SIB-II-GGR-GA-33311:</b> Autorizan el registro del Acta de Asamblea General Ordinaria de Accionistas efectuada el 25/03/2015, ante el Registro Mercantil correspondiente
30-oct-14	<b>SIB-II-GGR-GA-37384:</b> Autorización de aumento de capital por Bs. 150 millones
30-oct-15	<b>SIB-II-GGIR-GSRB-34636:</b> Consideraciones relacionadas con el Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre la Unidad de Administración Integral de Riesgos y del Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa de los estados financieros auditados al 30/06/2015
03-nov-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-34824:</b> Solicitud de información sobre el destino final de los recursos de los créditos otorgados, relación de personas naturales y/o jurídicas vinculados al cliente y para los clientes jurídicos la estructura accionaria y de dirección de las personas señaladas en el oficio
10-nov-15	<b>SIB-DSB-CJ-PA-35368:</b> Cumplimiento Cartera Microcréditos
11-nov-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-35582:</b> Resultados de la Visita de Inspección Especial, a las agencias Altavista y Torre Continental, Puerto Ordaz
11-nov-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-35565:</b> Resultados en la Visita de Inspección Especial, a la agencia Mérida C.C. Mayeya, Mérida
18-nov-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-36304:</b> Solicitan información para Inspección General Fideicomiso
24-nov-15	<b>SIB-DSB-CJ-PA-36896:</b> Exhorto a BNC por incumplimiento de la transmisión DIRIGIDA TXT
16-dic-15	<b>SIB-II-GGR-GA-38871:</b> Aviso de prensa sobre el aumento de capital de Bs. 190 millones, según Asamblea Ordinaria de Accionistas de 24/09/2014
22-dic-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-39919:</b> Consideraciones sobre recaudos de la Asamblea Ordinaria de Accionistas, del 28/09/2015
28-dic-15	<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-40170:</b> Consideraciones relativas al Plan de Ajuste
28-dic-15	<b>SIB-DSB-CJ-OD-40072:</b> Autoriza registro del Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas, del 28/09/2015, modificación de Estatutos
28-dic-15	<b>SIB-II-CCD-40164:</b> Exhorta al cumplimiento de la cartera agraria
28-dic-15	<b>SIB-DSB-LUNIF-40151:</b> Observaciones al "Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo"; así como, al "Memorando de Control Interno Contable y Eficiencia Administrativa", al 31/12/2014

# Informe del Auditor Interno

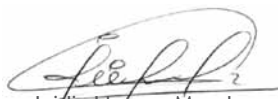
En cumplimiento con lo dispuesto el Artículo 28 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, presentamos el informe de Auditoría Interna, relativo al adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno; la adecuación por parte del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal (El "Banco"), 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 periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2015.

Durante el periodo antes señalado, el Comité de Auditoría realizó cuatro (4) 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 2015, aprobado por el Comité de Auditoría en reunión celebrada el 15 de enero de 2015, 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 31 de diciembre de 2015, se culminaron satisfactoriamente las actividades planificadas, destacándose:

- Revisiones a las áreas y procesos ejecutados en la Sede Central, Sistemas de Información y Red de Agencias, con el objetivo de evaluar la suficiencia de los controles internos establecidos para administrar los riesgos inherentes en los procesos, así como constatar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el Banco y en el marco regulatorio, en las áreas y agencias auditadas. Con base al alcance dado a las pruebas de auditoría, se indica que aun cuando existen procesos que pueden ser optimizados, el control interno establecido por el Banco, en las áreas y procesos evaluados permite asegurar la eficiencia en sus operaciones y garantizar la confiabilidad de la información financiera presentada en sus Estados Financieros
- Dando cumplimiento a lo establecido en los Artículos 70 y 71 de la Resolución N° 119.10 "Normas para la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", emitida por la Superintendencia, Auditoría Interna ejecutó el Programa Anual de Evaluación y Control del año 2015, 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. Los indicadores financieros del Banco reflejan una adecuada situación económica, financiera y patrimonial. Durante el segundo semestre de 2015 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, 15 de enero de 2016.



Jeidis Llovera Mendoza  
Auditora Interna

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

Durante el segundo semestre del año 2015, la Unidad de Administración Integral de Riesgos prosiguió con su plan de mejora continua y adecuación a las mejores prácticas. En este sentido, el Banco se mantiene enfocado en fomentar y fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de la Organización, a través del adiestramiento permanente de su personal en la materia, la optimización continua de sus procesos, la definición de políticas e introducción de nuevas metodologías y herramientas de identificación, medición, control y mitigación de los riesgos asociados a la actividad financiera, todo ello enmarcado en los valores corporativos y atendiendo a los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.

Conscientes de que una adecuada administración de riesgos es soporte fundamental para apuntalar el crecimiento futuro de la Institución, el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, ha actualizado y desarrollado un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos, acordes a los lineamientos establecidos en la legislación vigente, y enmarcadas dentro de las mejores prácticas internacionales, cuyo objetivo es precisamente optimizar la gestión del riesgo, como mecanismo para un desempeño cada vez más eficiente, de cara a nuestros clientes y accionistas, constituyéndose en una pieza fundamental en la estrategia competitiva de la entidad.

### Riesgo de Crédito

En materia de administración del riesgo, el monitoreo y evaluación continuos del proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de la gestión de calidad del crédito, ha permitido mantener el índice de morosidad en niveles mínimos, registrando un 0,02% al cierre del segundo semestre 2015 (0,02% en junio 2015; 0,05% a diciembre 2014; 0,07% en junio 2014; 0,06% diciembre 2013; 0,18% junio 2013), muy por debajo del 0,28% registrado por el sistema financiero en su conjunto. Por su parte, el índice de cobertura, medido como la relación entre la provisión de cartera de créditos sobre la cartera vencida y en litigio, se ubicó en un 9.092% (9.966% en junio 2015; 4.618% en diciembre 2014; 3.126% en junio 2014; 3.045% al cierre del año 2013; 1.267% en junio 2013), nivel considerablemente superior al registrado por el sistema financiero (931,5%).

Durante el segundo semestre 2015, se dio continuidad al proceso de mejora y automatización de los modelos de otorgamiento y aumento de límites para Tarjetas de Crédito, así como al de otorgamiento de créditos personales, en la búsqueda de fortalecer y agilizar el proceso decisorio, basados en una evaluación homogénea para el perfil de clientes de estos segmentos, lográndose además la reducción en los tiempos de respuesta.

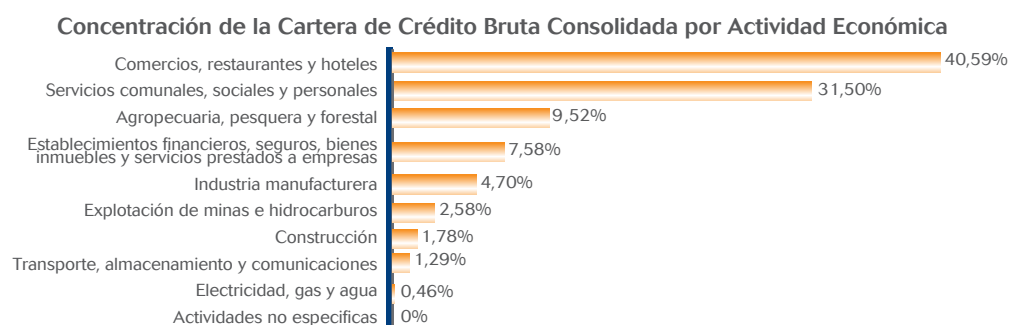
En lo que respecta a la gestión de cobranza, el mantenimiento de excelentes niveles en los índices de calidad de cartera, aunado a un muy bajo nivel de castigos, hablan de la efectividad en la recuperación de los créditos otorgados.

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

### Distribución de la Cartera por Actividad Económica

Una vez atendidos los requerimientos que impone el cumplimiento de las Carteras Dirigidas (Actividad Agrícola, de Construcción y Adquisición de Viviendas, Turismo, Microcréditos e Industria Manufacturera), el resto de los créditos otorgados por el Banco ha sido dirigido básicamente a los sectores de Servicios, Comercios, Restaurantes y Hoteles, donde se concentra alrededor del 72,09% del total de la cartera al cierre del año 2015.

A continuación se muestra la distribución de la cartera de créditos consolidada de BNC, atendiendo a la actividad económica de sus clientes:





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

## Riesgo de Mercado

---

La materialización de situaciones adversas e inesperadas en el mercado (cambios en las tasas de interés, tipos de cambio, y precios de cotización de los títulos valores), puede afectar, tanto el valor de los instrumentos que conforman el portafolio de inversiones de las instituciones financieras, como su disponibilidad para atender compromisos de corto plazo (riesgo de liquidez), incrementando la probabilidad de generación de pérdidas. Estos dos aspectos, conforman la esencia del Riesgo de Mercado y Liquidez respectivamente.

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

Ante estas condiciones, el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, continua avanzando en la introducción continua de mejoras en su plataforma tecnológica y modelos de evaluación, que faciliten la aplicación diaria de distintas metodologías de medición del riesgo de mercado, como el cálculo del Valor en Riesgo de la Cartera de Inversiones (VaR) y Valor en Riesgo Complementario (C-VaR), determinación de Brechas de Liquidez y Reprecio en el Balance de la Institución, modelos dinámicos de evaluación de Sensibilidad del Margen Financiero ante cambios en los niveles de tasas de interés, así como otra serie de medidas e índices complementarios, que coadyuven a gestionar eficientemente el Riesgo y la toma oportuna de decisiones, tanto en condiciones normales de mercado, como en escenarios de estrés.

## Riesgo de Liquidez

---

Consiste básicamente, en la probabilidad de que una Institución Financiera incumpla con el reembolso de fondos o activos financieros de manera oportuna a un cliente o contraparte del mercado, o en que para hacerlo, deba contratar nuevos financiamientos o vender activos, en condiciones desfavorables para la Institución.

Bajo esta consideración, la administración y medición del riesgo de liquidez en BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, constituye una prioridad dentro de la gestión de la Organización. En este sentido, la primera responsabilidad sobre este riesgo descansa en la Tesorería, la cual opera alineada a los parámetros definidos en las políticas de liquidez aprobadas por la Junta Directiva, a través de los Comités de Riesgos y de Activos y Pasivos.

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

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

Al igual que en el caso del Riesgo de Mercado, el Banco continúa avanzando en mejorar la infraestructura tecnológica soporte de los sistemas de gestión del riesgo, lo cual ha facilitado la aplicación de metodologías complementarias de medición de los distintos Riesgos Financieros.

Vale la pena acotar, que el 11 de noviembre de 2015, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario publicó la Resolución N° 136.15, donde introduce una serie de nuevos elementos relativos específicamente a los procesos de gestión y administración del Riesgo de Liquidez, otorgando para ello un plazo de adecuación de 180 días al sistema financiero.

## Riesgo Operacional

---

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

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

En este caso, el foco es el análisis de situaciones que eventualmente pudieran constituirse en fuente de pérdidas, abordadas desde una perspectiva de prevención y atención oportunas, estableciendo controles y correctivos que permitan mitigar los riesgos potenciales inherentes a cada situación. El análisis de los incidentes registrados, permite identificar áreas y procesos de alto impacto en la Organización de una manera estructurada.

Durante el segundo semestre 2015, se completó el desarrollo del “Análisis de Impacto en el Negocio” (BIA), el nuevo “Plan de Recuperación de Desastres” (DRP) y el “Plan de Continuidad de Negocios” (BCP), todos ellos alineados en el sentido de contar con herramientas verdaderamente útiles para el manejo de situaciones excepcionales.

En paralelo, se continuó trabajando en la evaluación y re-diseño de los procesos críticos de BNC, priorizados en función de su impacto en términos de materialidad, afectación de la relación con el cliente y frecuencia histórica de ocurrencia, identificándose y evaluándose distintos riesgos operacionales asociados a dichos procesos, a partir de lo cual se ha generado información valiosa para la toma de decisiones.

Como siempre, la sensibilización del personal en materia de Riesgo Operacional, es una tarea fundamental para alcanzar el éxito en la prevención y mitigación de riesgos; en este caso, durante el semestre se sostuvo el alcance y frecuencia de las jornadas de capacitación de todo el personal de nuevo ingreso. En paralelo, se puso en marcha la plataforma “e-learning” para el adiestramiento en línea denominado “Introducción a la Administración Integral de Riesgo”, a objeto de afianzar la cultura de riesgos en toda la Institución, programa en el que ya ha participado cerca de la mitad de la plantilla de BNC. En este mismo sentido, se han desarrollado además varias matrices de auto evaluación, facilitando la incorporando de las áreas involucradas en la identificación y administración de sus propios riesgos.

### Carteras Dirigidas

En línea con el marco regulatorio que rige las operaciones de intermediación financiera, los bancos están obligados a dirigir un porcentaje importante de sus carteras de crédito a los sectores considerados prioritarios por el Ejecutivo Nacional: hipotecario, agrícola, manufactura, turismo y micro empresas. En este contexto y como parte de su política, la Institución sostuvo esfuerzos importantes para lograr el cumplimiento de la norma. Como resultado, al cierre del segundo semestre del año 2015 los préstamos destinados a estos sectores constituyen el 24,79% de la Cartera de Créditos Bruta del Banco (30,84% a junio 2015; 29,97% a diciembre 2014), 30% al incluir la inversión en Bonos Agrícolas, Bonos del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción y acciones de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (SOGATUR), imputables a estas carteras.

Es importante resaltar que, excepto por el sector hipotecario, el nivel de cumplimiento de acuerdo a los parámetros establecidos en la regulación, fue incluso superado, cumpliendo globalmente las cuotas establecidas para cada uno de los sectores.

A continuación se presenta un resumen de la posición al cierre del semestre:

31 de Diciembre de 2015				
Control de Carteras Regulares (MM de Bs.)				
Tipo de Cartera	% Exigido	Monto al Cierre	Exceso / Déficit	% Alcanzado
Microcrédito	3%	1.883	148	3,25%
Agrícola (1)	25%	8.640	1.691	31,08%
Turismo (2)	4,25%	2.446	1.265	6,60%
Manufactura	10%	4.106	519	11,45%
Hipotecaria (*)	20%	5.748	( 1.427)	16,02%
Adquisición	7,60%	913	( 1.814)	2,54%
Mejoras, Ampliación y Reparación	0,40%	6	( 137)	0,02%
Construcción Bonos 2015 (3)	9%	3.229	0	9%
Construcción Corto Plazo + Bonos 2016 (4)	3%	1.600	524	4,46%

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

(1) Incluye unos Bs. 3.14 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.

(3) Incluye unos Bs. 3.229 millones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A.

(4) Incluye unos Bs. 989 millones en títulos valores del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., emitidos durante el mes de enero de 2016, imputables al cumplimiento de la cartera 2015.



# Tecnología y Seguridad de Datos

Durante el año 2015, las áreas de tecnología realizaron la gestión de apoyo tanto de las unidades de negocios, como las de control del Banco, para lograr una gestión coordinada alineada con la estrategia corporativa para alcanzar los objetivos definidos por la administración. Las funciones de las áreas técnicas del BNC (Tecnología y Seguridad de Datos) se desarrollaron en cuatro segmentos de actividad:

- Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios
- Reforzamiento de los equipos de Procesamiento de Datos
- Atención al cumplimiento de las normativas e instrucciones impuestas por los Entes Reguladores
- Mejora en los Procesos Operacionales

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

## 1. Cumplimiento de las Normativas, Requerimientos y Solicitudes de los Entes Reguladores

**Requerimientos:** La atención a las respuestas oportunas y completas a los requerimientos de las autoridades competentes (principalmente SUDEBAN y BCV), una vez más, fue la actividad que consumió el mayor nivel de dedicación de recursos y tiempo. Dentro de las solicitudes atendidas, los temas que más destacaron para el segundo semestre son los referidos a los requerimientos dirigidos al mejoramiento del Sistema de Información Financiera "SIF" donde se modificaron e incluyeron nuevos archivos de información; en ese sentido, es importante subrayar que se realizaron ajustes dentro de los procesos de cierre contable para adecuar la transmisión oportuna de la información ante las nuevas exigencias del Ente Regulador.

También se señala que dentro del periodo se atendieron las visitas de inspección especial realizadas por SUDEBAN en las áreas de Tecnología y Financieras, las cuales originaron un importante número de requerimientos y/o peticiones que fueron atendidas con la celeridad del caso.

**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 y aprobaron las respectivas presentaciones ante la Junta Directiva.

**Actualizaciones al Cuestionario Electrónico de Tecnología y Sistemas:** A través del Sistema CETYS, que SUDEBAN desarrolló para sustituir el Cuestionario Cuatrimestral (físico); igualmente se debe mencionar que hasta la fecha nunca ha habido objeciones respecto de la información presentada por el Banco a las autoridades a través de ninguno de los formatos.

**Normas Internacionales:** se destacan dentro de los procesos de certificaciones iniciados por el BNC, los desarrollos realizados para dar cumplimiento a la normativa denominada FATCA, promulgada por el gobierno de los Estados Unidos, pero con aplicación fuera de sus fronteras. Si bien es cierto que estas regulaciones, y las obligaciones que imponen a la banca, no son de cumplimiento obligatorio para las instituciones del sector bancario en Venezuela, de hecho constituyen una condición indispensable para realizar operaciones en moneda extranjera y poder continuar apoyando a los clientes que participan en actividades de comercio internacional. El Banco pudo implementar las certificaciones oportunamente en los lapsos establecidos en dicha normativa.

## 2. Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

El Banco dedica significativos esfuerzos a los desarrollos y aplicaciones dirigidos a proponer y suministrar opciones diferentes e innovadoras para atender a su clientela, a través de la automatización de procesos, así como a la incorporación de nuevos componentes a su plataforma tecnológica. En algunos casos, el Banco inicialmente diseña y desarrolla soluciones para satisfacer las necesidades de un cliente específico, que podrán ser utilizadas posteriormente para extender y profundizar la distribución, o permitir el acceso general al producto o servicio, una vez superadas de forma exitosa las pruebas.

## Tecnología y Seguridad de Datos

Como parte de la estrategia de negocios, el BNC incluyó dentro de su portafolio de productos y servicios, nuevas aplicaciones orientadas a:

- Desarrollo de un sistema para el manejo de los Puntos de Ventas
- Desarrollo de un sistema para el procesamiento propio de Tarjetas de Crédito y Débito
- Desarrollo de un nuevo IVR (robot operador) para atención de llamadas a través del Call Center
- Desarrollo de aplicaciones para el cobro de servicios, por ejemplo: DIRECTV, SANITAS
- Desarrollo de aplicaciones para la recaudación de Impuestos Municipales para ciertas Alcaldías en los Estados Carabobo, Táchira y Distrito Capital, entre otras
- Desarrollo de soluciones automatizadas que permiten a las grandes empresas de distribución masiva la realización de cobranzas a sus aliados comerciales y/o miembros de su Red de Distribución

Es de notar que los desarrollos requeridos para los servicios de recaudación de cada una de las distintas empresas y Alcaldías atendidas, tienen especificaciones diferenciadas que es preciso reconocer y satisfacer.

### 3. Mejora de los Procesos Operacionales

Como tercera vertiente de la gestión de Tecnología y Sistemas, se realizaron acciones para automatizar procesos y efectuar mejoras dirigidas a apuntalar la toma de decisiones, particularmente en materia de crédito. Cabe destacar, entre otras, el desarrollo realizado en el sistema de *workflow* que permite hacer más eficientes y oportunos los procesos crediticios. Igualmente, con la incorporación de una herramienta de *Scoring*, para ser aplicada en el proceso de evaluación y autorización de Tarjetas de Crédito, se ha logrado agilizar y sistematizar las aprobaciones mediante la aplicación de criterios objetivos y homogéneos, con la correspondiente mejora de los tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes.

En la actualidad, el Banco ya cuenta con un Sistema que permite el procesamiento propio de la red de cajeros automáticos, con lo cual se logró mitigar la dependencia de terceros proveedores, y permite a la Institución el desarrollo de nuevas funcionalidades en dicho canal en beneficio de la clientela, así como una reducción importante de costos.

Durante el semestre, se completó la implementación del Sistema COE (Control Óptimo del Efectivo), que promueve el uso eficiente y rentable del manejo del efectivo, en beneficio de la red de agencias, red de ATMs y centros de acopio, generando oportunidades de reducción de costos, controles de riesgos y mayor efectividad.

También se vienen desarrollando las interfaces necesarias para poner en funcionamiento el Sistema GP Dynamics, lo cual permitirá a la Institución contar con una herramienta para el control de los egresos, inventario, pagos a proveedores entre otras facilidades, lo cual redundará en una gestión administrativa más eficiente de los costos y gastos del Banco.

Como parte de las mejoras para la atención a los clientes, se reestructuró el área de *Call Center*, que ahora se encuentra ubicado en las instalaciones del Centro Comercial Casa Bera, con una infraestructura tecnológica de punta que permitirá una mejor prestación del servicio a los clientes que utilizan este canal.

Es importante destacar, dentro del grupo de actividades dirigidas a mayor eficiencia y control de gastos, la masificación del uso del Sistema de Videoconferencia, que ha permitido una interacción directa entre la sede central y las diferentes regiones, así como el aprovechamiento de esta herramienta para la mejor utilización del tiempo y los recursos, permitiendo la celebración de reuniones institucionales, sesiones de inducción y capacitación, y demás formas de intercambio de información corporativa, lográndose un ahorro significativo en los costos de traslado y alojamiento del personal.

### 4. Reforzamiento de los Equipos de Procesamientos de Datos

La Institución durante el año 2015 realizó importantes inversiones en la adquisición de *hardware* (equipos de procesamiento, comunicaciones, almacenamiento, entre otros) que le permitirán atender el crecimiento de la organización durante los próximos años, así como renovar algunos componentes de la plataforma tecnológica que se encontraban en situación de obsolescencia. Es importante

# Tecnología y Seguridad de Datos

destacar que este equipamiento se utilizará tanto en el Centro de Procesamiento de Datos Principal (CPDP), como en el Centro de Procesamiento de Datos Alterno (CPDA).

Dentro de los logros alcanzados para el semestre, se encuentra la culminación del Proyecto de Modernización en el Área de Telecomunicaciones, que permite la estandarización de todos los enlaces de comunicaciones en la red de agencias del BNC; adicionalmente se disminuirán los costos asociados a los servicios de telecomunicaciones en los que incurría la Institución. Con esta inversión se garantiza la continuidad del negocio, así como la prestación de servicios de alta calidad y eficiencia a la clientela del Banco.

El Área de Seguridad de Datos viene realizando una labor de actualización de todos los componentes que permitan operar bajo una plataforma segura, resaltando entre ello la actualización del hardware destinado para el *Firewall*. Igualmente se destaca la renovación de la Suite de los productos para la protección de las estaciones de trabajo y servidores (Antivirus).

El área de Tecnología y Sistemas está consciente que una de las misiones prioritarias fundamentales que tienen las áreas tecnológicas es mantener una actitud proactiva y atención constante dirigida a garantizar la continuidad de las operaciones del Banco, con seguridad, confidencialidad y eficiencia, apoyando la gestión de negocios y la satisfacción de los requerimientos de las autoridades.

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

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

## Sistema Integral de Administración de Riesgo

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

## Junta Directiva

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

1. Los informes periódicos elaborados por el Oficial de Cumplimiento
2. Los Informes de Resultados obtenidos en la Visita de Inspección General, Visitas Especiales referidas a determinadas operaciones a través del SIMADI, Visitas de Inspección Especial a las Agencias
3. La designación de los empleados "Responsables de Cumplimiento" para cada una de las áreas sensibles de riesgo en materia de LC/FT, así como la desincorporación de aquellos que ya no laboran en el BNC
4. La actualización del Comité de Prevención y Control LC/FT conforme a la estructura organizacional

## Plan Operativo Anual 2015

### Programa Anual de Adiestramiento

Las actividades previstas en el Programa Anual de Adiestramiento, se cumplieron satisfactoriamente durante el semestre. En este sentido, se efectuaron los talleres de adiestramiento, enmarcados dentro de los lineamientos de la normativa nacional e internacional vigentes, entre ellas: la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, Ley Orgánica de Drogas; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo; Ley de Instituciones del Sector Bancario; la Ley de Personas con Discapacidad, la Ley de Personas con Discapacidad, Resolución N° 119.10 "Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras", la Resolución N° 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros", Resolución N° 136.03 "Normas para la Adecuada Administración Integral de Riesgo"; y la Resolución N° 083.11 "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros".

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

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

Actividades	N°
Talleres de Inducción al personal de Nuevos Ingresos	396
Taller de actualización mediante la herramienta E-Learning	1.783
Taller de actualización Red Comercial Presencial	164
Conferencia Comité Ejecutivo y Gerencial	145
Capacitación especializada para el ODC, CPC LC/FT y UPC LC/FT	17
Talleres dirigidos a los Responsables de Cumplimiento	11
Talleres dirigidos a las áreas sensibles	191
Capacitación especializada para el personal de la Sucursal Curazao	2
Capacitación especializada área Auditoría Interna	15
Talleres de reforzamiento y actualización a promotores	151
<b>Total personal capacitado durante el segundo semestre de 2015</b>	<b>2.875</b>

Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento, miembros del CPC LC/FT y de la UPC LC/FT, asistieron a las siguientes actividades de capacitación:

1. Conferencia “Los grandes Crímenes Internacionales y la Legitimación de Capitales. Los nuevos Jinetes del Apocalipsis: narcotráfico, corrupción, delincuencia organizada y terrorismo”, dictado por el Embajador Julio César Pineda
2. Programa Avanzado Intensivo en Prevención de Legitimación de Capitales y Auditoría de Cumplimiento, dictado por IDAEP
3. Cumplimiento Normativo, dictado por Forensic Services Caribbean en Curazao
4. Administrando los Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, dictado por Coniarca

## Cumplimiento de las Normas

1. Se atendieron las Visitas de Inspección Especial de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) de SUDEBAN, dirigidas a la evaluación del cumplimiento de la Resolución N° 119.10 y los Convenios suscritos por el Banco Central de Venezuela (BCV), en materia cambiaria (SIMADI), la Superintendencia formuló sus observaciones donde se notifica al Banco un 100% de cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente” a través de 6 Oficios

Oficio	Fecha	Agencia Visitada	Estado
SIB-DSB-UNIF-35565	11/11/2015	C.C. Mayeya	Mérida
SIB-DSB-UNIF-35582	12/11/2015	Alta Vista Torre Continental	Puerto Ordaz
SIB-DSB-UNIF-37511	27/11/2015	Valera	Trujillo

2. Las transmisiones periódicas a la SUDEBAN, de los reportes de Instrume, Divisa, Trabaja y Mayores conforme lo establece la Norma
3. Se enviaron a la UNIF los Reportes de Actividad Sospechosa, por decisión del Comité de PC LC/FT
4. Se respondieron 875 Circulares y Oficios, emanados de la UNIF de SUDEBAN y organismos competentes de investigación penal
5. En cumplimiento de las normas vigentes de Curazao, fueron revisadas 1.791 transferencias: 529 recibidas y 1.262 enviadas; así como 91 expedientes de cuentas nuevas y 3 cuentas de custodia de bonos. Igualmente, en el semestre, la Sucursal realizó la transmisión a Meldpunt Ongebruikelijke Transacties (MOT) un total de 42 operaciones desde o hacia el exterior con terceros y por montos que superan el millón de Florines
6. En cuanto a las relaciones de corresponsalía internacional, se respondieron 9 cuestionarios AML/CFT y 8 certificaciones para bancos corresponsales en materia de Cumplimiento y Prevención LC/FT
7. A nivel interinstitucional, la Oficial de Cumplimiento asistió a reuniones en SUDEBAN, Dirección Contra Legitimación de Capitales del Ministerio Público y a las sesiones del Comité de Oficiales de Cumplimiento en la Asociación Bancaria de Venezuela, donde se trataron puntos relacionados con las mejores prácticas, revisión de procesos, tipologías y otros aspectos vinculados con la materia

**Estándares Internacionales.** Durante el semestre, la UPC LC/FT en conjunto con el área de Tecnología realizaron tres (03) mejoras tecnológicas, que complementaron la herramienta de la Debida Diligencia de Clientes con la finalidad de actualizar los expedientes de los clientes de alto valor así como, aquellos con nacionalidad estadounidense, con la participación de los ejecutivos de negocio de la Red Comercial, Banca Corporativa y Banca Persona.

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

**Estrategias Comunicacionales.** Con el objeto de sensibilizar a los empleados y clientes de la Institución en materia de prevención y control de los delitos de LC/FT se publicaron con periodicidad mensual, a través de la Intranet, y los Boletines Informativos, noticias relacionadas con los delitos descritos en la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDOFT), recordatorios mensuales de los principios contenidos en el Código de Ética y Valores del BNC. Igualmente, a través de las Pantallas Informativas de la Sede Central, se publicaron temas relacionados con la Resolución N° 119.10, la LOCDO/FT y Normativa Interna, entre otros; y mediante carteleras informativas dispuestas en la Red de Agencias, se publicó información dirigida a los clientes relacionada con los requisitos mínimos exigidos para la apertura de cuentas y acerca de la política “Conozca a su Cliente”. Así mismo, se envió información relacionada con la materia a los integrantes de la UPC LC/FT, y en coordinación con la Gerencia de Área de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas se continúa la publicación de tweets en materia de Prevención y Control de LC/FT.

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

**Monitoreo Transaccional.** Durante el semestre, se incorporó el monitoreo del Producto 23 “Cuentas en Dólares”, a fin de controlar las operaciones de divisas que son adjudicadas por el Estado a los clientes del BNC. Adicionalmente, se actualizaron 27 listas internacionales de chequeo en el Sistema Automatizado OCCAM, para el control de los clientes vinculados al Banco.

En el control y seguimiento de las alertas generadas por el Sistema OCCAM por la operatividad de los clientes, con el apoyo de cada uno de los Responsables de Cumplimiento se realizó una Debida Diligencia en el Cumplimiento a la Política Conozca su Cliente y por decisión del CPC LC/FT, se reportaron a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera 125 casos, por presuntas actividades inusuales. Asimismo, se notificaron a la UNIF los clientes que fueron mencionados en Noticias Criminales y aquéllos que fueron solicitados por organismos de investigación penal que no tramitaron su solicitud a través del Ente Regulador.

**Sistema Safe Watch.** Con el propósito de mitigar los riesgos de LC/FT, el Banco cuenta con el sistema Safe Watch, para verificar que todas las operaciones que se realizan a través del sistema Swift sean comparadas contra las listas oficiales internacionales de personas entidades y jurisdicciones que han sido objeto de sanciones por estar relacionadas con delitos financieros, fiscales, legitimación de capitales, tráfico de personas, drogas, armas, actividades de terrorismo y crimen organizado transnacional. Durante el semestre, se calificaron 4.032 alertas como falsos positivos, 3.637 de transferencias desde Venezuela, y 395 desde o hacia la Sucursal Curazao.

## Fideicomiso

### Activos

Al final del segundo semestre de 2015, los activos de fideicomiso se ubicaron en Bs. 3.783.092.664, lo que representa un incremento del 16,50% con respecto al cierre del 30 de junio de 2015.

Los mismos están compuestos según el tipo de clientes en un 55,13% Personas Jurídicas; 44,63% Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y 0,24% Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso, los mismos están representados en un 85,12% por fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 8,86% en fideicomisos de Administración y 6,03% en fideicomisos de Inversión.

Activo de los Fideicomisos Al 31 de diciembre de 2015 (Miles de Bs.)				
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dcto. Cap	Total
Administración	3.091.303	1.851.086.025	1.365.849.970	3.220.027.298
Inversión	0	70.619.967	264.507.347	335.127.314
Prestaciones Sociales	5.851.085	164.042.133	58.044.833	227.938.051
<b>Total</b>	<b>8.942.388</b>	<b>2.085.748.125</b>	<b>1.688.402.150</b>	<b>3.783.092.663</b>

### Patrimonio

Al cierre de 2015, el patrimonio de los fideicomisos se ubicó en Bs. 3.584.328.348, lo que representa un incremento del 15,29% con respecto al cierre de junio de 2015.

Se encuentra discriminado en un 52,84% Personas Jurídicas; (ii) 46,92 % Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital; y un 0,24 % por Personas Naturales.

Con respecto al tipo de fideicomiso los mismos están representados en 86,29% por fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 7,79% en fideicomisos de Administración, y 5,92% fideicomisos de Inversión.

Al 31 de diciembre de 2015, el patrimonio de los fideicomisos representa el 28,52 % del patrimonio del BNC, porcentaje permitido dentro de lo previsto en la Resolución N° 083.12 del 11 de junio de 2012, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Patrimonio asignado de los Fideicomisos por Tipo Al 31 de diciembre de 2015 (Miles de Bs.)						
Tipo	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Admón. Central	Admón. Púb., Estatal, Mcpal. y Dcto. Cap	Entes Desc. y Otros Org con Reg. Esp.	Total
Inversión	5.766.424	49.906.700	0	156.534.721	0	212.207.845
Garantía	0	0	0	0	0	0
Administración	0	68.606.990	0	210.635.278	0	279.242.268
Prestaciones Sociales	2.923.093	1.775.289.296	0	1.314.665.846	0	3.092.878.235
Carac. Mixtas	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.689.517</b>	<b>1.893.802.986</b>	<b>0</b>	<b>1.681.835.845</b>	<b>0</b>	<b>3.584.328.348</b>

### Ingresos

En el segundo semestre de 2015 los ingresos derivados de la administración de los fondos fiduciarios alcanzaron un total de Bs. 20.855.513 lo que representa un incremento del 19,82% con respecto a los ingresos obtenidos en el primer semestre del año 2015.

Del total de los ingresos obtenidos en el segundo semestre del año 2015, el 95,54% corresponden a la comisión por administración y el 4,46% a comisión por los desembolsos efectuados, todo ello conforme a los términos establecidos en los contratos de fideicomiso, acorde a los modelos de documentos autorizados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Con respecto al tipo de fideicomiso, los ingresos estuvieron discriminados en 76,77% por Fideicomisos de Garantía de Prestaciones Sociales; 14,55% en Fideicomisos de Administración y 8,68% Fideicomisos de Inversión.

Ingresos de los Fideicomisos Al 31 de diciembre de 2015 (Miles de Bs.)				
Tipo	Comisión por Administración	Comisión Flat	Total	%
Inversión	1.810.381	0	1.810.381	8,68%
Administración	2.104.786	930.148	3.034.934	14,55%
Prestaciones Sociales	16.010.198	0	16.010.198	76,77%
<b>Total General</b>	<b>19.925.365</b>	<b>930.148</b>	<b>20.855.513</b>	<b>100%</b>
%	95,54%	4,46%	100%	

### Promoción y Captación de Nuevos Clientes

En el semestre, se suscribieron 78 contratos de fideicomisos, por Bs. 53.968.922 de los cuales 76 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por un monto de Bs. 31.189.869; uno (1) a Fideicomisos de Administración por Bs. 16.779.053, y un (1) Fideicomiso de Inversión por Bs. 6.000.000.

De igual manera, se finiquitaron 13 contratos de fideicomiso por Bs. 33.800.879, de los cuales 11 pertenecen a Garantía de Prestaciones Sociales por Bs. 884.987, y dos (2) Fideicomisos de Inversión por un monto de Bs. 32.915.892.

Por otra parte, se realizaron y recibieron tres (03) sustituciones fiduciarias a favor del BNC en su carácter de Fiduciario Sustituto, por Bs. 6.438.506, por concepto de Garantía de Prestaciones Sociales.

Tasa de Rendimiento de los Portafolios de Fideicomisos por Tipo Al 31 de diciembre de 2015						
Tipo de Portafolio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fideicomiso de Administración - Fondos Públicos	10,56%	10,53%	11,24%	10,62%	10,36%	10,22%
Fideicomiso Admón. e Inversión - Fondos Privados	12,02%	12,02%	12,54%	12,08%	12,29%	16,45%
Fideicomiso de Prest. Sociales e Inversión de C/A y Fondos Públicos	18,11%	12,47%	12,67%	12,61%	12,93%	14,03%

### Composición de la Cartera de Inversiones

Para el segundo semestre, el total de la Cartera de Inversiones de Fideicomiso está representada en 44% Vebonos; 39,33% en Títulos de Interés Fijo, 10,68% en Obligaciones Emitidas por Empresas No Financieras en el país, y 5,99% en Certificados Nominativos.



# Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

## Agrícola

El 9 de abril de 2015 en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.636, se publicó la Resolución que fijó los porcentajes mínimos mensuales y las condiciones aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para este año. El monto de la Cartera Agraria se medirá de forma mensual, y se calculará a partir de los porcentajes indicados, siendo la base de cálculo el promedio de los saldos reflejados como cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2013 y 31 de diciembre de 2014.

En este sentido, establece el cumplimiento de la estructura de la cartera de créditos agraria trimestral, la exigencia de nuevos prestatarios y el porcentaje que se debe mantener en el mediano y largo plazo.

A continuación se detallan las cifras de cierre mensual, de la cartera agropecuaria, durante el segundo semestre de 2015, en función de los porcentajes fijados:

Mes	% Exigido	Monto Requerido (Expresados en Bs.)	Monto de Cartera (Expresados en Bs.)	% Cumplimiento
Julio	24%	6.671.158.325	6.592.678.620	24,85%
Agosto	24%	6.671.158.325	6.570.038.360	24,77%
Septiembre	24%	6.671.158.325	6.553.694.679	24,71%
Octubre	25%	6.949.123.256	7.050.657.142	26,50%
Noviembre	25%	6.949.123.256	7.692.621.651	28,80%
Diciembre	25%	6.949.123.256	8.326.412.509	31,08%

Estas cifras son reflejo del compromiso del Banco con el sector productivo del país, y del esfuerzo, y dedicación del equipo que integra la Vicepresidencia de Área Agropecuaria, en lograr los objetivos trazados y cubrir las exigencias del Ejecutivo Nacional, en relación a los requerimientos de créditos dirigidos al sector agropecuario.

El BNC imputó, al 31 de diciembre de 2015, Bonos Agrícolas por Bs.313.580.826, y en Participación Sogarsa por Bs. 41.747.

Mes	% Exigido	Monto Exigido	Cartera BNC	Bonos Agrícolas	Participación Sogarsa	Cartera + Bonos + Partic. Sogarsa	% Cumplimiento
Dic-15	25%	6.949.123.256	8.326.412.509	313.580.826	41.747	8.640.035.081	31,08%

En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.636, del 9 de abril de 2015, la distribución requerida es la siguiente:

Gaceta N° 40.636 de fecha 09/04/2015		
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Porcentaje %
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Mínimo 75%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	Máximo 5%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	Máximo 15%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	Máximo 5%
Total Cartera Agraria		100%

Al cierre del mes de diciembre 2015, dicha distribución es la siguiente:

Gaceta N° 40.636 de fecha 09/04/2015					
Financiamiento Destinado a:	Actividad	Monto Exigido	% Exigido	Monto Cartera BNC	% Cumplimiento
Rubros Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	6.244.809.381	Mínimo 75%	6.626.023.491	79,58%
Rubros No Estratégicos	Producción Agrícola Primaria	416.320.625	Máximo 5%	56.000.000	0,67%
Inversión Agroindustrial	Inversión Agroindustrial	1.248.961.876	Máximo 15%	1.240.867.654	14,90%
Comercialización	Comercialización de materias primas de origen nacional	416.320.625	Máximo 5%	403.521.364	4,85%
Total Cartera Agraria				8.326.412.509	100%

Por otra parte, se estableció que la banca deberá colocar en crédito de mediano y largo plazo un porcentaje mínimo del 20% del total de la cartera agraria, manteniéndose la misma exigencia que el año anterior.

## Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

Total Cartera Agraria	8.326.412.509
Monto Exigido	1.665.282.502
% Exigido Mediano y Largo Plazo	20%
Cartera Mediano y Largo Plazo	1.791.978.414
% Cartera Mediano y Largo Plazo	21,52%

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

### Hipotecario

En el mes de febrero del año 2015, fue publicada la Resolución que normó el cumplimiento de la Cartera Hipotecaria para este año de medición, estableciendo que el veinte por ciento (20%) de la cartera de créditos del Banco, fuese destinada a la colocación de recursos en el sector inmobiliario de corto y largo plazo. A los efectos de la definición del monto que el BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal, debió destinar al financiamiento de la Cartera Hipotecaria, se mantuvo el saldo de la Cartera de Crédito Bruta al 31 de diciembre de 2014 como base de cálculo, resultando un esfuerzo en la colocación de créditos por el orden de Bs. 7.174.462.008,53.

Tal como ha ocurrido desde el año 2013, el porcentaje de cumplimiento se ha mantenido en un 20%. Esta circunstancia aunada al importante crecimiento que ha tenido el Banco en materia de cartera de crédito, siendo ésta la base de cálculo, y la forma en la que ha sido definida la medición de la misma, incide de forma determinante en la cantidad de recursos necesarios para cumplir con la obligación.

El cumplimiento de la cartera ha sido distribuido en tres segmentos considerados como prioritarios por parte del Órgano Regulador, los cuales corresponden al siguiente detalle:

- Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (construcción) correspondiéndoles un porcentaje de la colocación igual al 12% sobre el total de la obligación
- Créditos Hipotecarios de Largo Plazo para Adquisición de Vivienda Principal con un porcentaje de participación de un 7,60%
- Créditos Hipotecarios destinados a la Mejora, Ampliación y Autoconstrucción de Vivienda Principal, con un porcentaje de colocación de 0,40%

### Segmento de Créditos Hipotecarios de Corto Plazo (construcción)

La Resolución estableció dos (2) mecanismos para la colocación de recursos en este segmento:

El primero de ellos, corresponde a la adquisición de Valores Hipotecarios emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, por un monto de Bs. 3.228.507.900, equivalente al 75% de la meta del segmento. El prospecto de emisión establece un plazo de vigencia de doce (12) años, con vencimiento en el año 2027, a una tasa del 6,48% anual, pago de intereses semestrales por periodo vencido.

La transferencia de recursos se efectuó en cinco (5) oportunidades. El detalle de las mismas es el siguiente:

Fecha (Año 2015)	Monto (Millones de Bs.)
Mar-15	Bs. 807.126.975
May-15	Bs. 484.276.185
Jul-15	Bs. 645.701.580
Sep-15	Bs. 645.701.580
Dic-15	Bs. 645.701.580

# Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

El régimen de colocación que corresponde al restante 25% del segmento, va dirigido al financiamiento directo de proyectos de construcción. A los fines que el Banco pueda incorporar una operación de crédito al cumplimiento de la cartera obligatoria, se requiere la emisión de una certificación del proyecto a ser financiado por parte del Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, quien en base a las particularidades propias del proyecto y el ajuste del mismo a los parámetros de ubicación geográfica, área de construcción, tipo de inmueble y precios de venta establecido por el organismo ministerial, emite la respectiva certificación la cual avala la incorporación del financiamiento otorgado por el Banco al cumplimiento de la cartera obligatoria.

Sumado a lo anterior, se encuentra la situación económica general del país, donde la realidad de los importantes incrementos de los precios de los insumos de la construcción y el escaso cumplimiento del acuerdo de los entes estatales en la entrega de materiales para la construcción a precios regulados, ha llevado a que los clientes naturales de la cartera, no tengan mayores incentivos en participar en el programa que el Estado ha propuesto para la construcción de viviendas, lo que ha generado que el Ministerio no certificara la cantidad de proyectos necesarios que permitan al Banco cumplir con la exigencia establecida.

El Fondo Simón Bolívar para la reconstrucción, emitió en enero de 2016, nueva colocación de Valores Bolivarianos para cubrir el déficit no colocado en erogaciones de créditos de construcción para la cartera del año 2015. La Adquisición que corresponde al BNC, de acuerdo a los términos del prospecto, se ubica en la cantidad de Bs 988.508.543,00 por lo que este segmento cierra con un exceso de cumplimiento contra la exigencia del año.

## **Segmento de Créditos Hipotecarios de Largo Plazo (Adquisición)**

Para el año 2015, el segmento de adquisición de Vivienda Principal se estableció en 7,60% de la colocación total de la cartera. La Resolución no hizo distinción entre el financiamiento otorgado para la adquisición de viviendas nuevas o usadas, quedando establecido el parámetro de clasificación en un sólo subsegmento, sobre la base de los ingresos mensuales de los solicitantes y/o grupos familiares, los cuales van desde un (1) Salario Mínimo hasta los quince (15) Salarios Mínimos.

La situación económica general del país, ha traído por consecuencia dos situaciones:

- a) Para el mercado secundario de viviendas o viviendas usadas, ha habido un incremento considerable de los precios de venta de los inmuebles. Si bien es cierto, existe demanda para la adquisición de los mismos, se ha generado una contracción de la demanda de créditos para la adquisición, contracción que se deriva por una parte por los niveles de los ingresos de los solicitantes de los créditos y por la otra, por el desfase importante que existe entre el precio de venta de los inmuebles y los montos máximos de financiamiento de largo plazo que pueden otorgarse.
- b) Para el mercado primario de viviendas, también se ha visto una contracción en la demanda de créditos, no sólo derivada del ya mencionado incremento de los precios de las unidades, sino también porque el inventario de viviendas cuya construcción el Banco venía financiado, ha venido decreciendo anualmente por la existencia de las políticas estatales mencionadas arriba, que no incentivan la producción de nuevas construcciones.

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

La Resolución del año 2015, reintrodujo dentro de los destinos de financiamiento, las mejoras y ampliaciones de Vivienda Principal, ya que el régimen del cumplimiento del año 2014 había limitado el destino a la autoconstrucción de vivienda principal.

Los solicitantes y/o grupos familiares que pueden ser atendidos en este segmento, corresponden a aquellos cuyos ingresos mensuales sean superiores a un (1) salario mínimo y menores a ocho (8) salarios mínimos. Sin embargo, el alto costo de los materiales para la remodelación, ampliación y autoconstrucción de viviendas y el techo del monto de los créditos que pueden otorgarse con cargo a este segmento, no hace interés para la solicitud de los mismos.

## **Turismo**

Para el cierre del año 2015, el porcentaje de cumplimiento de la Cartera Turística fue establecido en un 4,25%, manteniendo la base de cálculo sobre el monto promedio de los saldos de las Carteras

## Gestión de Negocios - Carteras Dirigidas

de Crédito Brutas al 31 de Diciembre del año 2013 y 2014, respectivamente, lo cual representa una meta total de colocación de Bs. 1.181.350.953,45, base de cálculo ésta que amortigua el crecimiento del Banco en materia de cartera de crédito.

La Ley de Crédito para el Sector Turismo fue modificada en el primer semestre de 2015. El régimen del financiamiento conservó mucho de sus directrices originales, más hubo un cambio resaltante, determinado por el hecho que la segmentación del cumplimiento fue derogada, que se traduce en el hecho que el esfuerzo de la colocación en el sector, no está asociado a ningún parámetro específico más que el de contar con la factibilidad socio técnica o conformidad turística necesaria, en cada caso, para el otorgamiento del crédito dentro de la cartera obligatoria.

Se ha mantenido la modalidad de medición del cumplimiento dos (2) veces al año: la primera equivalente al 2% de la totalidad de la obligación, representada en la cantidad de Bs. 555.929.860,45, con fecha efectiva el 30 de junio de 2015 y la segunda, correspondiente al cumplimiento total del 4,25% para el 31 de diciembre de 2015. El Banco cumplió adecuadamente el porcentaje exigido, cerrando, incluso, con un exceso en el cumplimiento, demostrando su interés en el desarrollo del sector.

### Microcrédito

Para el segundo semestre del año en curso, la cartera de Microcréditos presentó un crecimiento del 26,7%, con un saldo de Bs.1.883 millones, que se traduce en un cumplimiento sobre lo exigido del 108,5%, alcanzando una relación de 3,25% del total de la Cartera de Créditos Bruta del Banco para el 30 de junio de 2015.

Estos resultados reflejan el enfoque de los lineamientos de negocios, en la colocación de nuevos Microcréditos a través de las agencias del Banco, apoyándose tanto en la gestión directa en cada oficina, sino la acción de visitas en los puntos de negocios y desarrollo en eventos, con el acompañamiento de ofertas diseñadas según las necesidades de cada sector y/o microempresario.

Evolución de la Cartera de Microcréditos 31 de diciembre de 2015 (Expresado en Bs.)				
	Dic-15	Jun-15	Crecimiento	
	3%	3%	Monto	%
Monto Exigido	1.735.807.871	1.076.169.301		
Cartera	1.883.329.258	1.486.245.253	397.084.005	26,7%
Colocaciones	0	0		
<b>Cartera + Colocaciones</b>	<b>1.883.329.258</b>	<b>1.486.245.253</b>	<b>397.084.005</b>	<b>26,7%</b>

Indicadores	Dic-15	Jun-15
Déficit o Exceso (Miles de Bs.)	147.521	410.075
Cumplimiento / Cartera	3,25%	4,14%
% de Cumplimiento	108,5%	138,11%

### Manufactura

Para el periodo finalizado el 31 de diciembre de 2015 el monto de créditos otorgados a empresas del sector manufacturero fue de Bs. 4.106 millones, cumpliendo con el porcentaje exigido para dicho sector.

Cartera Manufacturera (Miles de Bs.) Al 31 de diciembre de 2015		
Cantidad de Créditos	Cantidad de Clientes	Cartera BNC
269	198	4.106.492

# Gestión de Calidad de Servicio

## Canales de Distribución

---

Los canales de distribución del Banco continúan con su crecimiento durante el segundo semestre del año, con un aumento constante en la transaccionalidad.

**Agencias y Taquillas.** El Banco culminó el semestre con 170 agencias y taquillas que cubren el territorio nacional más una Sucursal en Curazao.

La transaccionalidad registrada en el semestre llegó a 7.723.096 operaciones, donde los depósitos en cuenta corrientes y el pago de cheques representan los conceptos con mayor movimiento en las taquillas.

En el semestre se abrieron 37.432 cuentas de ahorro, y 39.816 cuentas corrientes, para alcanzar al cierre, un total de 77.248 nuevas cuentas.

**Cajeros Automáticos.** La Red de Cajeros Electrónicos cerró con 456 equipos instalados (442 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 95,3%, lo que demuestra la excelencia en el servicio.

Entre los logros conseguidos en el semestre:

1. Se dio continuidad al plan de expansión de ATMs BNC Multiservicio con la instalación de un nuevo ATM en la Sede Regional de Maracaibo, que acepta depósitos en efectivo y en cheques las 24 horas
2. Incremento del monto máximo de retiro por punto de venta (POS) a Bs. 300.000 por día
3. Implantación del nuevo sistema de cuadro contable para todos los ATMs del Banco, que hace posible un control más efectivo del servicio
4. El BNC adquirió 5 unidades nuevas de ATMs Multifuncionales

**Contact Center.** En el semestre se procesaron casi un millón de llamadas de clientes. Entre las labores realizadas se destacan:

1. Se levantaron los procesos del Call Center para practicar una re-ingeniería que brinde un mejor servicio a los clientes
2. Se adquirió un nuevo IVR para mejorar el servicio

**Atención al Cliente.** En el periodo, se recibieron 12.512 quejas y reclamos, relacionados en su mayoría con canales electrónicos y medios de pago, lo que se traduce en un incremento del 7,84% con respecto del semestre anterior.

La Unidad de Atención al Cliente dictó durante el semestre talleres y charlas (presenciales y *online*) relacionadas con el área a más de 635 empleados de la Institución a nivel nacional.

Los clientes, usuarios y usuarias disponen en la página Web del BNC de una dirección de correo electrónico [serviciocliente@bnc.com.ve](mailto:serviciocliente@bnc.com.ve) para comunicarse con el Banco, y manifestar sus quejas, reclamos y opiniones relacionadas con la calidad del servicio.

**La Defensoría del Cliente y Usuario BNC** se encuentra ubicada en el piso 3 del edificio Sede del BNC en Caracas, su teléfono de contacto es (0212) 597.5787. Su correo electrónico es: [defensorbnc@bnc.com.ve](mailto:defensorbnc@bnc.com.ve)

## Formación Operativa en el Semestre 2015 a Empleados de la Red Comercial con el fin de mejorar la Calidad en el Servicio

---

El BNC en su plan de mejora constante dictó en el semestre, un total de 12 jornadas de adiestramiento que incorporó a 325 funcionarios de atención al cliente en las oficinas, distribuidas en seminarios y talleres en el territorio nacional. Entre los más destacados se encuentran: Atención al Cliente; Sistemas operativos (COE); Implementación de nuevos productos y servicios; Cumplimiento de prácticas y normativas internacionales; Prevención de fraudes; Control de riesgos operativos; Registros en la Base única de clientes BNC; Créditos y Negocios; Indicadores de gestión; Identificando y Potenciando el Talento BNC; Gestión del desempeño.

## Tarjetas de Crédito

---

Durante el semestre continuó el esfuerzo dirigido a mejorar los procesos relacionados con la aprobación y otorgamiento de nuevas Tarjetas de Crédito, así como la revisión de los límites de los actuales tarjetahabientes. Como resultado de esta gestión fueron otorgadas Tarjetas de Crédito a más de 18.000 nuevos clientes, alcanzando una cifra global superior a los 158.000 tarjetahabientes, y fueron beneficiados más de 62.000 tarjetahabientes a través de los procesos de revisión de límites en razón de su excelente comportamiento crediticio.

La facturación acumulada a través de las Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs. 8.080 millones, representando un incremento del 93%, en relación al semestre anterior, habiéndose generado durante el semestre más de 1,7 millones de transacciones. La cartera asociada al producto Tarjetas de Crédito se ubicó en Bs. 4.619,8 millones, registrando un crecimiento del 79,7%, respecto a junio 2015, pasando a representar el 5,29% de la cartera de créditos total del Banco, con una morosidad de 0,21%.

En cuanto a los servicios asociados al concepto Tarjeta de Crédito, cabe mencionar que el Avance de Efectivo fue utilizado por más de 45.000 clientes, generando ingresos por Bs. 19,9 millones.

En lo referente a la plataforma de puntos de venta (POS), durante el semestre se alcanzó la cantidad de 14.293 POS instalados en 12.059 comercios afiliados. Así mismo, se generó durante el semestre una facturación de Bs. 96, 5 millones, que representó un incremento del 175% respecto al semestre anterior (Bs. 35,1 millones), y se procesaron 20,8 millones de transacciones (vs. 18,8 registradas en el semestre finalizado en junio 2015).

## Recursos Humanos

---

Durante el semestre, la gestión de Recursos Humanos continuó alineada a los objetivos estratégicos de la organización y desarrollando los objetivos específicos del área.

En materia de Compensación Salarial, continuando con la política de desarrollo y gestión del talento, se culminó con el proceso de carga de los objetivos 2015 y se realizó el seguimiento de los mismos actualizando el nivel de cumplimiento. Así mismo, en el mes de octubre se ejecutó el proceso de Evaluación de Desempeño obteniendo como resultado un desplazamiento importante de la curva BNC hacia cumplimientos satisfactorios.

Emitido el Decreto presidencial en materia del salario mínimo y beneficio de alimentación, en el mes de noviembre se realizó un ajuste salarial del 22% promedio al 45% de la población, y se ajustó el beneficio de alimentación a toda la población BNC, incrementando el monto en un 173% al 89% de la población y en un 35% al 11% de la población restante.

En el mes de noviembre se desarrolló y ejecutó la política salarial correspondiente al segundo semestre, basada en los resultados de la gestión de desempeño, equidad interna y competitividad externa, reconociendo así la labor realizada por todos los trabajadores y diferenciando en amplitudes a los trabajadores que obtuvieron resultados excelentes en los objetivos planteados y competencias desarrolladas. Este movimiento salarial permitió al BNC ser más competitivos dentro del sector.

Entre julio y septiembre se continuó con el desarrollo y levantamiento de información de las Descripciones de Cargos, obteniendo la actualización del 70% de las posiciones de las estructuras.

La Selección de Talentos, se llevó a cabo mediante una gestión estrechamente vinculada al plan estratégico y apegada al modelo de competencias definido. En ese sentido, se atendió la cobertura de vacantes principalmente con la promoción interna, como política de desarrollo y crecimiento profesional.

Asimismo, con el fin de captar una importante fuente de candidatos, se potenció el reclutamiento 2.0 con el uso de las redes sociales. Destaca el haber implementado LinkedIn como una de las herramientas para la búsqueda de perfiles profesionales, e igualmente el uso del sistema de gestión de recursos humanos TALEO, mediante el link "Trabaja con nosotros" en página Web del Banco. De esta manera, el BNC hace uso de las potencialidades en la Web para garantizar un proceso de selección óptimo. El uso de herramientas digitales incide en los procedimientos de clasificación de perfiles, validación de experiencias y verificación de aptitudes, lo que permite captar un recurso humano de vanguardia.

## Informes Complementarios

En materia de salud, se aumentó la Cobertura Básica Póliza de Salud BNC a favor de sus empleados, a partir del 01 de Octubre de 2015.

En relación a la seguridad y salud laboral, se eligieron los delegados de Prevención, conformando así el Comité de Seguridad y Salud Laboral – Sede Principal, y se logró la conformación de dichos comités en los centros de trabajos de acuerdo a lo establecido en la LOPCYMAT

En este semestre, la formación y desarrollo profesional del talento fue la estrategia medular. Para enfrentar el reto de mantener la competitividad y el liderazgo del personal, se continuó con la planificación generada de la detección de necesidades de adiestramiento, la evaluación de competencias de los empleados, directrices de los Vicepresidentes o requerimientos de determinada área, alcanzando 14.939 horas/hombre (h/h) en modalidad presencial. Con esto, se logró mantener la alineación respecto del plan estratégico y atención a lineamientos regulatorios.

También se desarrollaron diversos programas dieron continuidad al periodo anterior, vale mencionar:

1. Formación de Idiomas (Inglés), con 26 participantes provenientes de distintas áreas del Banco, tanto de Negocios como de Tecnología y áreas de control y apoyo
2. Formación gerencial de Hay Group, donde se concluyó la Formación de Líderes para conseguir una mayor efectividad en su rol
3. Programa de Formación Gerencial, con el IESA, contando con 23 participantes



La formación del personal nuevo ingreso, se dividió en tres vertientes: Cajeros con 4.576 h/h, promotores con 1.848 h/h y cargos administrativos con 4.080 h/h ejecutadas.

Se incluyó la Formación en materia de Seguridad de Datos, con 111 h/h ejecutado, a nivel nacional, con el objetivo de dar a conocer a los usuarios las funciones de dicha área y el uso correcto de los medios informáticos, así como informar sobre la ley especial de los delitos informáticos.

Otras formaciones desarrolladas fueron referidas a:

- Negociación e Influencia, 1.208 h/h, para promover los servicios y productos activos del BNC que satisfagan las necesidades de los clientes
- Servicio de Atención al Cliente, 981 h/h, para instruir a todo el personal sobre normas para cumplir con la Resolución N° 083.11 de SUDEBAN y ampliar el alcance de la dicha Resolución a través de conductas destinadas a superar las expectativas de los clientes y lograr así su fidelidad con la Institución
- Formación Integral del Contact Center, 256 h/h, busca generar valor en los operadores, impulsando el nivel profesional y competencial para ofrecer un servicio de atención telefónica de alta calidad
- Habilidades para el Trabajo en Equipo y Marca Personal, 1.044 h/h ejecutadas dirigido a desarrollar un espacio de formación en prevención integral, promoviendo valores personales y su vinculación con el trabajo en equipo dentro de la organización, favoreciendo el liderazgo compartido
- En materia regulatoria, se actualizaron las áreas sensibles con las charlas de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, con 687 h/h ejecutadas
- Pruebas piloto del Programa “Valores BNC Que Nos Unen” con 432 h/h ejecutadas para fomentar una cultura fundada en excelencia, el compromiso, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la honestidad, la innovación, la solidaridad, el respeto, la convivencia, la seguridad, la pasión y la confidencialidad, orientados al éxito en un ambiente competitivo sustentada en Valores. Estas formaciones se han ejecutado como pilares indispensables para la sustentabilidad del negocio

Otras estrategias implementadas fueron continuar con la formación basada en tecnología de información bajo la modalidad e-learning, para tener acceso a proyectos, identificando oportunidades y sumando capacidades, en materias tales como: Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (1.781 personas); Formación en Administración Integral de Riesgos (1.267 personas).



En noviembre, se incorporaron 18 aprendices INCES que pertenecen al Plan Nacional de Adiestramiento, con el fin de iniciar formalmente su desarrollo y crecimiento profesional, en las distintas áreas del Banco donde temporalmente se encuentran ubicados para la prestación de su servicio, ejecutando lo recibido en su fase teórica.

En este periodo es oportuno mencionar la continuación de la realización de actividades complementarias como el adiestramiento "Habilidades para el Desarrollo en Equipo", en el marco del cumplimiento de la normativa en materia de FONA – Prevención de Consumo de Drogas.

### Unidad de Atención al Cliente

El Banco, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 083.11 emitida por SUDEBAN, publicada en Gaceta Oficial N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011, y en concordancia con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, incorpora a su estructura organizacional la Unidad de Atención al Cliente a partir del año 2011, siendo esta Unidad la responsable de canalizar los reclamos de los clientes y usuarios, por cualquier servicio, producto, transacción, operación, irregularidad o atención recibida.

Durante el semestre, se recibieron, tramitaron y fueron reportados a la SUDEBAN, 13.679 reclamos por un monto de Bs. 53,5 millones. Importante resaltar que el 95,3% de los reclamos interpuestos fueron resueltos como procedentes.

En cumplimiento de la normativa legal, la Unidad de Atención al Cliente, en conjunto con el Defensor del Cliente y la Vicepresidencia de Recursos Humanos, dictó a 420 empleados de la Institución, mediante 141 actividades presenciales que incluyeron personal de nuevo ingreso en la Red de Agencias de la Zona Metropolitana de Caracas, y a través video conferencias para 102 participantes en ocho (8) actividades a nivel nacional, talleres y charlas normativas de los derechos y la atención de los clientes y usuarios de los servicios del Banco.

Se ha hecho énfasis en los talleres y charlas formativas de la importancia que tiene para la Institución el proteger los datos personales de nuestros clientes, para ello se ha hecho de conocimiento de todos los asistentes a estas actividades lo relacionado con la normativa que establece el "Sigilo Bancario".

Aspecto que merece especial mención, es el cumplimiento del lapso perentorio para dar respuesta a los reclamos interpuestos por los clientes y usuarios, establecido en la normativa legal en 20 días continuos, con la firma del cliente en señal de acuse de recibo, o a través medios electrónicos (direcciones de correos electrónicos suministrados por el cliente).

Con la vigencia de la Resolución N° 063.15, la Unidad de Atención al Cliente, realiza esfuerzos para adecuar sus normas, procedimientos y sistemas, a tal efecto ha convocado a mesas de trabajo con las distintas áreas del Banco relevantes.

Se continúa con la campaña informativa en la página Web del Banco así como la Red de Cajeros Automáticos, en la cual se advierte a los clientes y usuarios de los riesgos del "cambiao".

La Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas recibe a través de la red social Twitter las quejas, comentarios o incidencias a fin de dar oportuna respuesta y soluciones a sus planteamientos.

Estadísticas Buzón Serviciante entre julio y diciembre de 2015

Mes	N°
Julio	107
Agosto	79
Septiembre	56
Octubre	48
Noviembre	78
Diciembre	47
<b>Total</b>	<b>415</b>



# Informes Complementarios

Se puede evidenciar la disminución de los correos recibidos, en comparación al primer semestre del año 2015, como consecuencia de las políticas implementadas, mejoras en el acceso a BNCNET, campañas de información y uso del Twitter.

## **Mercadeo y Comunicaciones Corporativas**

---

La Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones Corporativas, desarrolló una serie de proyectos y actividades orientados al posicionamiento de la marca, con la promoción de los productos y servicios; además para el fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa, siguiendo los lineamientos de la estrategia comunicacional del BNC, con importantes esfuerzos en las áreas de comunicaciones externas, internas y digitales.

En tal sentido, la presencia del Banco en el entorno 2.0, en dos redes sociales, reportó los siguientes datos relevantes: Twitter (@bnc\_corporativo), 3.414 tweets publicados, 1.221 nuevos seguidores, para un total de 12.402 miembros de la comunidad digital BNC; como canal de atención, se ofrecieron 611 respuestas a través de esta red, lo que correspondió a un 84% de consultas y un 16% de casos remitidos a la Unidad de Atención al Cliente BNC; YouTube (BNC Corporativo), 86.147 nuevas visualizaciones de los videos tutoriales y de publicidad, para un total de 106.876 vistas en el semestre.

Con el objetivo de impulsar soluciones financieras innovadoras, ajustadas a las necesidades de los clientes, se ejecutaron las siguientes campañas dirigidas a promover productos y servicios:

- Cuenta BNC Ahorros Naranja
- Avance de Efectivo con las Tarjetas de Crédito BNC
- Nueva regulación sobre "Cheque Único"
- Actualización de Datos, para que los clientes y empleados revisen y ajusten sus datos, a fin de dar cumplimiento a la Política "Conozca a su Cliente"
- Depósitos Electrónicos
- Canales Electrónicos, bajo el concepto "BNC Conexión Total, Tu Banco dondequiera que estés", para impulsar la banca en línea
- Horarios Especiales en épocas específicas del año
- Pago de impuestos de una manera expedita y segura a través de BNCNET

El BNC para el periodo reportado estuvo presente en importantes eventos, con el fin de posicionar sus productos y servicios financieros, reforzar su imagen corporativa y asegurar alianzas con importantes sectores productivos del país.

## **Responsabilidad Social Empresarial**

---

En el entorno cambiante, las necesidades y el compromiso con la sociedad cobran gran relevancia; por ello, el BNC, como Institución socialmente responsable, promueve el bienestar y la mejor calidad de vida de sectores desfavorecidos, solidarizándose con iniciativas encauzadas a impulsar la educación, la salud y la familia, y ampliando su cooperación a otras organizaciones sin fines de lucro, que realizan importantes proyectos en beneficio de la comunidad.

La Red de Agencias y Taquillas BNC a nivel nacional, han sido tradicionalmente la plataforma de ventas, para contribuir con diversas asociaciones, en la recaudación de fondos para procurar ayuda a niños, jóvenes y ancianos.

## Comentarios de los Estados Financieros

### Resultados Consolidados. Segundo Semestre de 2015

#### Balance General

A continuación se describe de forma resumida el Balance General, y se compara el cierre del segundo semestre del año 2015 con los resultados obtenidos al cierre del primer semestre del mismo año.

#### Activo Total.

El Activo Total creció 52,9% respecto a junio 2015 y finalizó el segundo semestre del 2015 en Bs. 164.510 millones.

La Cartera de Créditos Neta tuvo una participación dentro de los activos de 52% y cerró en Bs. 85.609 millones equivalente a un crecimiento del 50,6% respecto al primer semestre 2015. Por su parte, la Cartera de Inversiones se incrementó en 26,2% con un saldo a diciembre 2015 de Bs. 19.110 millones, lo que representó el 11,6% de los activos del Banco.

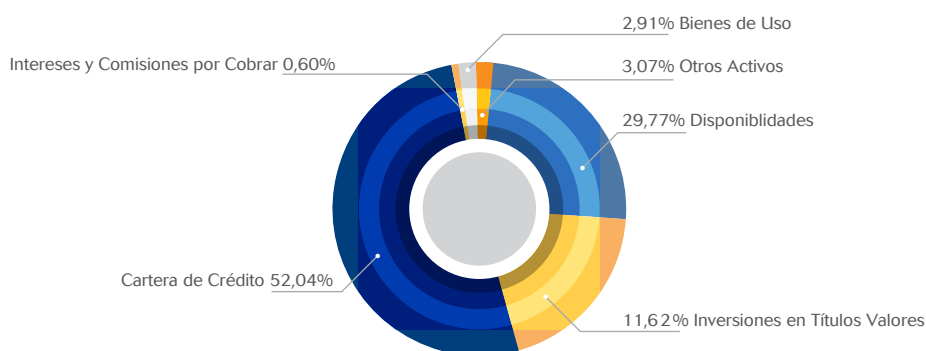
Por otro lado, las Disponibilidades crecieron en 61,7% entre diciembre y junio del 2015 con un saldo total de Bs. 48.979 millones, para representar el 29,8% del activo.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	Cuota	1er. Sem. 2015	Cuota
Disponibilidades	48.978.709	61,7%	29,8%	30.283.353	28,2%
Inversiones en Títulos Valores	19.109.773	26,2%	11,6%	15.137.050	14,1%
Cartera de Crédito	85.608.577	50,6%	52%	56.845.590	52,9%
Intereses y Comisiones por Cobrar	986.026	39,1%	0,6%	709.085	0,7%
Inversiones en Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0%	0%	0	0%
Bienes Realizables	0	0%	0%	0	0%
Bienes de Uso	4.780.086	63,5%	2,9%	2.923.515	2,7%
Otros Activos	5.047.201	203,8%	3,1%	1.661.587	1,5%
<b>Total Activo</b>	<b>164.510.372</b>	<b>52,9%</b>		<b>107.560.181</b>	

Los Bienes de Uso aumentaron su participación a 2,9% (2,7% en junio 2015) y su saldo al cierre de diciembre 2015 fue de Bs. 4.780 millones lo que representó un crecimiento de 63,5%, mientras que los Otros Activos tuvieron un crecimiento significativo de 203,8%, su participación se incrementó a 3,1% (1,5% en junio 2015) y cerró en Bs. 5.047 millones. El aumento de esta cuenta está asociado a gastos y suscripciones pagados por anticipado y a depósitos dados en garantía.

#### Composición del Activo Consolidado Diciembre 2015



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

	2do. Sem. 2015	Dic-15/ Jun-15	Cuota	1er. Sem. 2015	Cuota
Créditos Vigentes	87.280.933	50,8%	99,8%	57.871.041	99,8%
Créditos Reestructurados	102.413	-3,7%	0,1%	106.329	0,2%
Créditos Vencidos	40.824	26,6%	0%	32.254	0,1%
Créditos en Litigio	0	0%	0%	0	0%
<b>Cartera de Crédito Bruta</b>	<b>87.424.170</b>	<b>50,7%</b>		<b>58.009.624</b>	
Provisión para Cartera de Crédito)	( 1.815.593)	56%	-2,1%	( 1.164.034)	-2%
<b>Cartera de Crédito Neta</b>	<b>85.608.577</b>	<b>50,6%</b>		<b>56.845.590</b>	

## Comentarios de los Estados Financieros

En cuanto a la composición de la cartera, el 99,8% de la Cartera de Créditos Bruta está constituida por créditos vigentes que presentaron una expansión de 50,8% en el segundo semestre y su saldo al cierre fue de Bs. 87.281 millones.

Debido a la expansión de la cartera, la Provisión para Contingencia de Cartera de Créditos se incrementó en 56% para cerrar en Bs. 1.816 millones. En este sentido, representó el 2,1% del total de los Créditos Brutos y cubre cerca de 44 veces el valor de Créditos Vencidos y en Litigio.

### Inversiones en Títulos Valores

La Cartera Bruta de Inversiones se incrementó en 26,2% con respecto al primer semestre, lo que es equivalente a un saldo de Bs. 19.110 millones en diciembre 2015 (Bs. 15.137 millones en junio 2015).

Al finalizar el semestre, la Cartera de Inversiones presentó en Inversiones en Otros Títulos Valores Bs. 7.178 millones (37,6%), Títulos Valores Mantenidos hasta su Vencimiento Bs. 6.849 millones (35,8%), Títulos Valores Disponibles para la Venta Bs. 5.000 millones (26,2%), e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs. 83 millones (0,4%).

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	Cuota	1er. Sem. 2015	Cuota
Colocaciones B.C.V. y Operaciones Interbancarias	0	-100%	0%	200.000	1,3%
Inversiones en Títulos para Negociar	0	0%	0%	0	0%
Inversiones Títulos Disponibles para la Venta	5.000.347	10,6%	26,2%	4.521.184	29,9%
Inversiones Títulos Mantenidos hasta su Vencimiento	6.848.719	34,5%	35,8%	5.091.607	33,6%
Inversiones de Disponibilidad Restringida	82.915	8,8%	0,4%	76.219	0,5%
Inversiones en Otros Títulos Valores	7.177.893	36,8%	37,6%	5.248.140	34,7%
<b>Inversiones en Títulos Valores Brutas</b>	<b>19.109.873</b>	<b>26,2%</b>		<b>15.137.150</b>	
(Provisión para Inversiones en Títulos)	( 100)	0%	0%	( 100)	0%
<b>Inversiones en Títulos Valores Netas</b>	<b>19.109.773</b>	<b>26,2%</b>		<b>15.137.050</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 tanto en su Sede en Caracas como de sus sedes regionales en Maracay, Valencia, Maturín, Maracaibo y Porlamar. Asimismo, abarca todo lo referente a la inversión en mejoras, acondicionamiento, mobiliario y equipos.

El saldo final en los Bienes de Uso fue de Bs. 4.780 millones al cierre de 2015 (Bs. 2.924 millones en junio 2015), con una variación positiva de 63,5%, y un aumento de su participación de 2,7% en junio 2015 a 2,9% en diciembre 2015.

### Otros Activos

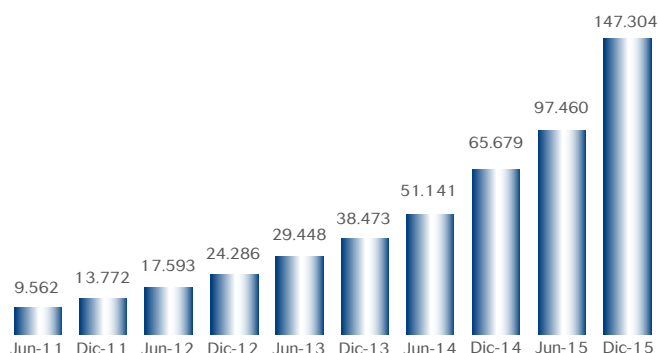
Constituyen en su mayoría gastos diferidos, relacionados con mejoras realizadas a propiedades tomadas en arrendamiento y con la adquisición de software, gastos de seguros pre-pagados, anticipo a proveedores; también abarca el otorgamiento de anticipos asociados a la adquisición de locales para uso futuro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

### Captaciones del Público

Al cierre del semestre las Captaciones se ubicaron en Bs. 147.304 millones, que representó un crecimiento respecto a la primera mitad del año 2015 de 51,1% (Bs. 97.460 millones a junio).

## Comentarios de los Estados Financieros

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



Los Depósitos a la Vista constituyen la mayor parte de las Captaciones del público con una participación de 74%, y un crecimiento con respecto al primer semestre de 46,2%; a su vez, los Depósitos a la Vista, se encuentran constituidos por Cuentas Corrientes No Remuneradas (51,7%), Depósitos y Certificados a la Vista (13,7%), Cuentas Corrientes Remuneradas (8,6%), y Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20

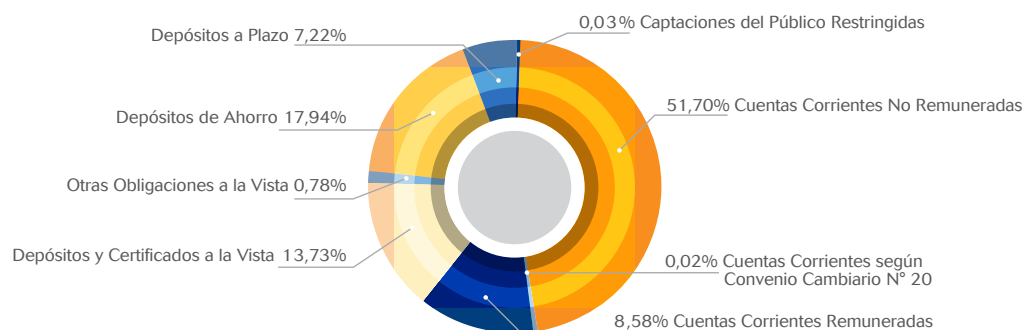
Por su parte, los Depósitos de Ahorro crecieron en 43,6% y representaron el 17,9% del total de las captaciones, mientras que los Depósitos a Plazo tuvieron un importante incremento de 222,9% lo que equivale a un saldo al cierre de diciembre de Bs. 10.639 millones (Bs. 3.295 millones en junio) con un aumento significativo de su participación a 7,2% (3,4% en junio).

Captaciones del Público Consolidadas (Miles de Bs.)

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	Cuota	1er. Sem. 2015	Cuota
Depósitos a la Vista	109.039.258	46,2%	74%	74.557.614	76,5%
Cuentas Corrientes No Remuneradas	76.151.591	53,6%	51,7%	49.589.334	66,5%
Cuentas Corrientes Remuneradas	12.634.408	28%	8,6%	9.869.385	13,2%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	32.589	-40,3%	0%	54.562	0,1%
Depósitos y Certificados a la Vista	20.220.669	34,4%	13,7%	15.044.333	20,2%
Otras Obligaciones a la Vista	1.155.470	-0,6%	0,8%	1.162.077	1,2%
Depósitos de Ahorro	26.432.814	43,6%	17,9%	18.409.220	18,9%
Depósitos a Plazo	10.639.002	222,9%	7,2%	3.294.912	3,4%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0%	0%	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	37.917	4,7%	0%	36.219	0%
<b>Total Captaciones del Público</b>	<b>147.304.461</b>	<b>51,1%</b>		<b>97.460.042</b>	

La cuenta de Otras Obligaciones a la Vista comprende los compromisos del Banco por operaciones realizadas con otras entidades financieras, y por otros financiamientos obtenidos que no se encuentran incluidos en las obligaciones con el Público o con el Banco Central de Venezuela. Dicha cuenta representó el 0,8% del total de las Captaciones y cerró en Bs. 1.155 millones (Bs. 1.162 millones en junio 2015).

Composición de las Captaciones del Público Consolidadas Diciembre 2015



# Comentarios de los Estados Financieros

## Patrimonio

El Patrimonio al cierre de diciembre de 2015 se ubicó en Bs. 12.568 millones, lo que representa un incremento de 61,2% respecto a junio 2015.

### Patrimonio Consolidado (Miles de Bs.)

	2do Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	Cuota	1er. Sem. 2015	Cuota
Capital Social	1.321.930	34,6%	10,5%	981.930	12,6%
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0%	0%	0	0%
Aportes Patrimoniales No Capitalizados	3.853.151	317%	30,7%	924.044	11,9%
Reservas de Capital	914.041	44,2%	7,3%	633.815	8,1%
Ajustes al Patrimonio	2.851.101	21,7%	22,7%	2.342.044	30%
Resultados Acumulados	3.420.315	27,6%	27,2%	2.679.833	34,4%
Ganancias o Pérdidas No Realizadas en Inv.	207.433	-11,8%	1,7%	235.066	3%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>12.567.971</b>	<b>61,2%</b>		<b>7.796.732</b>	

## Análisis del Estado de Resultados del Segundo Semestre de 2015

### Ingresos Financieros

Los Ingresos Financieros del Banco se expandieron 67,4% en el segundo semestre, finalizando el año 2015 con un saldo de Bs. 9.272 millones (Bs. 5.538 millones en junio 2015).

El crecimiento de 74,7% que experimentó el rendimiento de la Cartera de Créditos, permitió que los ingresos obtenidos por ese concepto se ubicaran en Bs. 8.422 millones al cierre de diciembre 2015 (Bs. 4.820 millones en junio), con una participación de 90,8% de los ingresos financieros de la Institución.

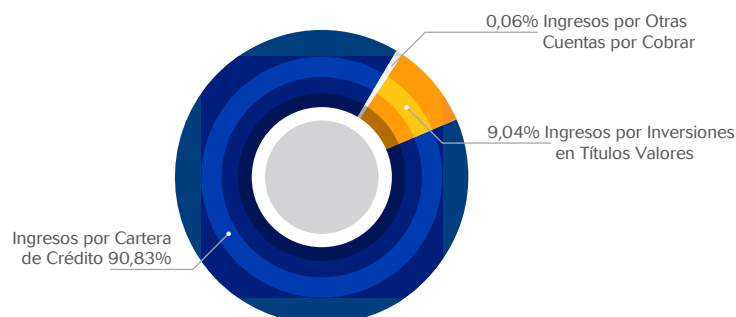
Por su parte, los Ingresos por Inversiones en Títulos Valores registraron un saldo favorable de Bs. 839 millones lo que representó un crecimiento de 17,8% y una participación del 9%.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	1er. Sem. 2015
Ingresos por Disponibilidades	8	-81,4%	43
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	838.577	17,8%	711.647
Ingresos por Cartera de Crédito	8.421.920	74,7%	4.819.528
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	5.800	-19,4%	7.194
Otros Ingresos Financieros	5.605	12.123,5%	46
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>9.271.910</b>	<b>67,4%</b>	<b>5.538.458</b>

En el siguiente gráfico se muestra la composición de los ingresos financieros al cierre de diciembre 2015.

### Composición de los Ingresos Financieros Consolidados Diciembre 2015



## Comentarios de los Estados Financieros

### Gastos Financieros

Los Gastos Financieros del Banco se expandieron en 61,5% en el semestre y cerraron con un saldo de Bs. 2.740 millones en diciembre 2015 (Bs. 1.696 millones en junio 2015). Dicha variación se explica por la composición de las Captaciones del Público, que muestran un importante crecimiento en el Pasivo más costoso para la banca que son los Depósitos a Plazo. Por tal motivo, el Gasto por Captaciones de Público representó el 98,9% de los gastos financieros de la Institución, y su saldo a diciembre 2015 fue de Bs. 2.710 millones, con un crecimiento de 61,1% respecto a junio.

Por su parte, los Gastos por Otras Obligaciones incrementaron su participación a 0,7%, y los Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos presentaron un importante crecimiento de 3.037,6% y aumentaron su participación a 0,3%. En esta cuenta se registran los gastos causados por intereses y comisiones originadas por las obligaciones del Banco frente a instituciones financieras del país, del exterior y a otras entidades.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	1er. Sem. 2015
Gastos por Captaciones del Público	( 2.710.352)	61,1%	( 1.681.897)
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	( 7.075)	3.037,6%	( 225)
Gastos por Otras Obligaciones	( 20.319)	0%	0
Otros Gastos Financieros	( 1.982)	-85,9%	( 14.033)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(2.739.728)</b>	<b>61,5%</b>	<b>( 1.696.156)</b>

### Margen Financiero Bruto

El incremento que experimentaron los Ingresos Financieros en el semestre, permitió mantener un Margen Financiero Bruto positivo y creciente, el cual se ubicó en Bs. 6.532 millones al finalizar el mes de diciembre, con una variación de 70% (Bs. 3.842 millones en junio 2015).

Los Gastos Financieros absorbieron el 29,5% de los Ingresos Financieros generados por el Banco en la segunda mitad del año.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	1er. Sem. 2015
Ingresos Financieros	9.271.910	67,4%	5.538.458
Gastos Financieros	( 2.739.728)	61,5%	( 1.696.156)
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>6.532.182</b>	<b>70%</b>	<b>3.842.302</b>
Ingresos por Recuperaciones por Activos Financieros	19.905	9,9%	18.118
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos	( 700.164)	62,4%	( 431.115)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>5.851.922</b>	<b>70,6%</b>	<b>3.429.305</b>

Tomando en consideración los Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros y los Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos, que presentaron un crecimiento de 9,9% y 62,4% respectivamente, se alcanza un Margen Financiero Neto al cierre de Bs. 5.852 millones.

### Margen de Intermediación Financiera Bruto

Se obtiene al agregar al Margen Financiero Neto, los Otros Ingresos Operativos (Bs. 1.114 millones) y descontar los Otros Gastos Operativos (Bs. 318 millones). El Margen de Intermediación Financiera Bruto se incrementó 75,1% hasta alcanzar los Bs. 6.648 millones al cierre del semestre (Bs. 3.796 millones a junio 2015).

### Gastos de Transformación

Los Gastos de Transformación presentaron una expansión de 72,4% respecto al primer semestre y su saldo al cierre fue de Bs. 4.317 millones. En detalle, los Gastos de Personal constituyen el 25,5% mientras que los Gastos Generales y Administrativos el 58%; ambas cuentas crecieron 49,1% y 97,9%, respectivamente.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	1er. Sem. 2015
Gastos de Personal	( 1.101.564)	49,1%	( 738.902)
Gastos Generales y Administrativos	( 2.504.950)	97,9%	( 1.266.020)
Aportes Fondo de Garantía de Depósitos	( 639.267)	41,8%	( 450.897)
Aportes a la SLIDEBAN y Otras Instituciones Financieras	( 71.673)	46,2%	( 49.034)
<b>Total Gastos de Transformación</b>	<b>( 4.317.454)</b>	<b>72,4%</b>	<b>( 2.504.852)</b>

## Impuesto Sobre la Renta

El Impuesto Sobre la Renta se incrementó en 259,6%, pasando de Bs. 232 millones en el primer semestre a Bs. 834 millones al cierre de diciembre 2015. El 18 de noviembre de 2014 fue publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152 la reforma de la Ley de Impuesto Sobre la Renta donde se excluye del sistema de ajustes por inflación a los contribuyentes que realicen actividades bancarias.

## Resultado Neto del Ejercicio

El Resultado Neto, al cierre del semestre, se ubicó en Bs. 1.361 millones, lo que significó un crecimiento de 44,6% respecto al primer semestre de 2015.

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

	2do. Sem. 2015	Dic-15 / Jun-15	1er. Sem. 2015
Ingresos Financieros	9.271.910	67,4%	5.538.458
Gastos Financieros	( 2.739.728)	61,5%	( 1.696.156)
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>6.532.182</b>	<b>70%</b>	<b>3.842.302</b>
Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros	19.905	9,9%	18.118
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	( 700.164)	62,4%	( 431.115)
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>5.851.922</b>	<b>70,6%</b>	<b>3.429.305</b>
Otros Ingresos Operativos	1.113.530	108,6%	533.875
Otros Gastos Operativos	( 317.616)	89,8%	( 167.375)
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>6.647.836</b>	<b>75,1%</b>	<b>3.795.804</b>
Menos			
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>( 4.317.454)</b>	<b>72,4%</b>	<b>( 2.504.852)</b>
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>2.330.382</b>	<b>80,5%</b>	<b>1.290.953</b>
Ingresos por Bienes Realizables	0	-100%	4.723
Ingresos Operativos Varios	17.218	287,6%	4.442
Gastos por Bienes Realizables	0	-100%	( 169)
Gastos Operativos Varios	( 142.741)	24%	( 115.158)
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>2.204.858</b>	<b>86,1%</b>	<b>1.184.790</b>
Ingresos Extraordinarios	0	0%	0
Gastos Extraordinarios	( 10.490)	-12,5%	( 11.986)
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>2.194.368</b>	<b>87,1%</b>	<b>1.172.804</b>
Impuesto Sobre La Renta	( 833.660)	259,6%	( 231.808)
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>1.360.708</b>	<b>44,6%</b>	<b>940.996</b>



## *Información Financiera*



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

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>ACTIVO</b>			
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>48.681.638.626</b>	<b>29.934.036.076</b>	<b>62,6%</b>
Efectivo	2.852.681.773	2.455.127.647	16,2%
Banco Central de Venezuela	42.216.097.174	24.297.620.424	73,7%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.167	90.250	-0,1%
Bancos y corresponsales del exterior	79.065.979	78.330.410	0,9%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	3.533.708.580	3.102.867.345	13,9%
(Provisión para disponibilidades)	( 5.047)	0	0%
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>19.085.253.910</b>	<b>15.130.763.328</b>	<b>26,1%</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	200.000.000	-100%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.975.827.430	4.516.350.550	10,2%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	6.848.718.855	5.091.607.162	34,5%
Inversiones de disponibilidad restringida	82.914.981	74.765.212	10,9%
Inversiones en otros títulos valores	7.177.892.644	5.248.140.404	36,8%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	( 100.000)	( 100.000)	0%
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>85.487.787.226</b>	<b>56.712.529.381</b>	<b>50,7%</b>
Créditos vigentes	87.151.951.515	57.742.416.805	50,9%
Créditos reestructurados	102.412.848	106.329.045	-3,7%
Créditos vencidos	19.646.334	11.516.520	70,6%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	( 1.786.223.472)	( 1.147.732.989)	55,6%
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>974.187.304</b>	<b>699.254.241</b>	<b>39,3%</b>
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	311.860.640	219.595.698	42%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito			
Comisiones por cobrar	666.163.133	482.106.032	38,2%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	3.571.562	2.768.306	29%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	( 802.439)	0	0%
	( 8.210.470)	( 5.215.795)	57,4%
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS y SUCURSALES</b>	<b>41.035.095</b>	<b>52.623.658</b>	<b>-22%</b>
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0%
Inversiones en sucursales	41.035.095	52.623.658	-22%
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0%
<b>BIENES REALIZABLES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>4.780.031.800</b>	<b>2.923.450.945</b>	<b>63,5%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>5.046.890.900</b>	<b>1.661.504.381</b>	<b>203,8%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>164.096.824.861</b>	<b>107.114.162.010</b>	<b>53,2%</b>

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

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO</b>			
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>146.902.466.182</b>	<b>97.023.392.815</b>	<b>48,7%</b>
Depósitos a la vista	109.093.157.002	74.611.983.769	58,1%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	76.205.490.575	49.643.703.991	56,5%
Cuentas Corrientes Remuneradas	12.634.407.943	9.869.384.887	28%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	32.589.011	54.562.273	-61,8%
Depósitos y certificados a la vista	20.220.669.473	15.044.332.618	97,7%
Otras Obligaciones a la Vista	1.155.470.012	1.162.076.837	63%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	26.109.755.915	18.072.968.222	29,3%
Depósitos a Plazo	10.544.083.253	3.176.363.987	-5,8%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	0	0	0%
Derechos y Participaciones sobre Títulos Valores	0	0	0%
<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>161.610.575</b>	<b>62.564.582</b>	<b>2.552,3%</b>
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	160.042.026	61.619.408	4.499,6%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.568.549	945.174	-7,3%
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 INTERMEDIACION FINANCIERA</b>	<b>0</b>	<b>1.858.539</b>	<b>-84,1%</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>228.649.436</b>	<b>88.208.089</b>	<b>5,7%</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	228.314.347	88.101.092	5,6%
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	335.089	106.997	0%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0%
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>4.236.127.568</b>	<b>2.141.405.749</b>	<b>82,8%</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>151.528.853.761</b>	<b>99.317.429.774</b>	<b>49,3%</b>
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Capital Social</b>	<b>1.321.930.372</b>	<b>981.930.372</b>	<b>11,3%</b>
Capital Pagado	1.321.930.372	981.930.372	11,3%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	3.853.150.939	924.044.033	10,8%
Reservas de capital	914.041.278	633.815.359	18,7%
Ajustes al patrimonio	2.851.100.572	2.342.043.822	111,5%
Resultados acumulados	3.420.315.080	2.679.832.668	45,8%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	207.432.859	235.065.982	34,2%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>12.567.971.100</b>	<b>7.796.732.236</b>	<b>45,2%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>164.096.824.861</b>	<b>107.114.162.010</b>	<b>49%</b>

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

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	7.801.594.555	3.770.731.921	106,9%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	3.783.092.664	3.247.395.067	16,5%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.553.879.525	1.298.157.673	19,7%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	191.016.764.142	125.448.086.660	52,3%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	970.099.629	359.732.141	169,7%
Cartera Agrícola Acumulada	8.640.035.081	6.759.921.040	27,8%
Captaciones de Entidades Oficiales	6.515.715.552	7.381.671.893	-11,7%
Microcréditos	1.883.329.258	1.486.245.253	26,7%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	2.446.166.525	1.875.854.563	30,4%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.521.898.339	2.185.417.520	15,4%
Índice de Solvencia Patrimonial	11,15%	9,45%	18%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.106.491.994	4.306.698.878	-4,6%

## Información Financiera

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

ACTIVO	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>48.978.708.814</b>	<b>30.283.353.297</b>	<b>61,7%</b>
Efectivo	2.852.681.773	2.455.127.647	16,2%
Banco Central de Venezuela	42.216.097.174	24.297.620.424	73,7%
Bancos y otras instituciones financieras del país	90.167	90.250	-0,1%
Bancos y corresponsales del exterior	376.136.167	427.647.631	-12%
Oficina matriz y sucursales	0	0	0%
Efectos de cobro inmediato	3.533.708.580	3.102.867.345	13,9%
(Provisión para disponibilidades)	( 5.047)	0	0%
<b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>	<b>19.109.773.041</b>	<b>15.137.050.232</b>	<b>26,2%</b>
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	200.000.000	-100%
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0%
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	5.000.346.561	4.521.184.044	10,6%
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	6.848.718.855	5.091.607.162	34,5%
Inversiones de disponibilidad restringida	82.914.981	76.218.622	8,8%
Inversiones en otros títulos valores	7.177.892.644	5.248.140.404	36,8%
(Provisión para inversiones en títulos valores)	( 100.000)	( 100.000)	0%
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>85.608.576.524</b>	<b>56.845.590.390</b>	<b>50,6%</b>
Créditos vigentes	87.280.933.007	57.871.040.773	50,8%
Créditos reestructurados	102.412.848	106.329.045	-3,7%
Créditos vencidos	40.824.088	32.254.380	26,6%
Créditos en litigio	0	0	0%
(Provisión para cartera de crédito)	( 1.815.593.419)	( 1.164.033.808)	56%
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	<b>986.026.273</b>	<b>709.085.372</b>	<b>39,1%</b>
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0%
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	313.066.651	219.888.300	42,4%
Rendimientos por cobrar por cartera de crédito	677.975.370	492.016.817	37,8%
Comisiones por cobrar	3.571.562	2.768.306	29%
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	802.439	0	0%
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	( 9.389.749)	( 5.588.051)	68%
<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>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>BIENES DE USO</b>	<b>4.780.086.287</b>	<b>2.923.514.959</b>	<b>63,5%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>5.047.200.839</b>	<b>1.661.586.625</b>	<b>203,8%</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>164.510.371.778</b>	<b>107.560.180.875</b>	<b>52,9%</b>

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

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO</b>			
<b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>	<b>147.304.461.210</b>	<b>97.460.041.699</b>	<b>51,1%</b>
Depósitos a la vista	109.039.257.908	74.557.613.741	46,2%
Cuentas Corrientes no Remuneradas	76.151.591.481	49.589.333.963	53,6%
Cuentas Corrientes Remuneradas	12.634.407.943	9.869.384.887	28%
Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	32.589.011	54.562.273	-40,3%
Depósitos y certificados a la vista	20.220.669.473	15.044.332.618	34,4%
Otras Obligaciones a la Vista	1.155.470.012	1.162.076.837	-0,6%
Obligaciones por Operaciones en Mesa de Dinero	0	0	0%
Depósitos de Ahorros	26.432.814.123	18.409.220.069	43,6%
Depósitos a Plazo	10.639.002.205	3.294.912.200	222,9%
Títulos Valores Emitidos por la Institución	0	0	0%
Captaciones del Público Restringidas	37.916.962	36.218.852	0%
Derechos y Participaciones sobre 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>161.610.575</b>	<b>62.564.582</b>	<b>158,3%</b>
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	160.042.026	61.619.408	159,7%
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.568.549	945.174	66%
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 INTERMEDIACION FINANCIERA</b>	<b>0</b>	<b>1.858.539</b>	<b>-100%</b>
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	<b>228.819.648</b>	<b>88.322.572</b>	<b>159,1%</b>
Gastos por Pagar por Captaciones del Público	228.484.559	88.215.575	159%
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	335.089	106.997	213,2%
Gastos por Pagar por otras oblig. por intermediación financiera	0	0	0%
Gastos por Pagar por otras obligaciones	0	0	0%
Gastos por Pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0%
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	<b>4.247.509.245</b>	<b>2.150.661.247</b>	<b>97,5%</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>151.942.400.678</b>	<b>99.763.448.639</b>	<b>52,3%</b>
GESTIÓN OPERATIVA	0	0	0%
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Capital Social</b>	<b>1.321.930.372</b>	<b>981.930.372</b>	<b>34,6%</b>
Capital Pagado	1.321.930.372	981.930.372	34,6%
Obligaciones convertibles en acciones	0	0	0%
Aportes patrimoniales no capitalizados	3.853.150.939	924.044.033	317%
Reservas de capital	914.041.278	633.815.359	44,2%
Ajustes al patrimonio	2.851.100.572	2.342.043.822	21,7%
Resultados acumulados	3.420.315.080	2.679.832.668	27,6%
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	207.432.859	235.065.982	-11,8%
(Acciones en tesorería)	0	0	0%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>12.567.971.100</b>	<b>7.796.732.236</b>	<b>61,2%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>164.510.371.778</b>	<b>107.560.180.875</b>	<b>52,9%</b>

## Información Financiera

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

	CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	7.801.594.555	3.772.185.331	106,8%
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	3.783.092.664	3.247.395.067	16,5%
OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA	0	0	0%
CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)	1.553.879.525	1.298.157.673	19,7%
OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA	0	0	0%
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	191.179.255.530	125.663.714.896	52,1%
OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS	0	0	0%
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>			
Inversiones Cedidas	0	0	0%
Cartera Agrícola del Mes	970.099.629	359.732.141	169,7%
Cartera Agrícola Acumulada	8.640.035.081	6.759.921.040	27,8%
Captaciones de Entidades Oficiales	6.515.715.552	7.381.671.893	-11,7%
Microcréditos	1.883.329.258	1.486.245.253	26,7%
Créditos al Sector Turismo según la Legislación Vigente	2.446.166.525	1.875.854.563	30,4%
Créditos Hipotecarios según la Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda	2.521.898.339	2.185.417.520	15,4%
Índice de Solvencia Patrimonial	11,11%	9,40%	18,2%
Créditos Otorgados a la Actividad Manufacturera	4.106.491.994	4.306.698.878	-4,6%



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

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>9.267.023.859</b>	<b>5.534.602.658</b>	<b>67,4%</b>
Ingresos por disponibilidades	6.162	25.535	-75,9%
Ingresos por inversiones en títulos valores	836.864.779	710.429.231	17,8%
Ingresos por cartera de crédito	8.419.413.879	4.817.530.767	74,8%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	5.134.263	6.571.271	-21,9%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	5.604.776	45.854	12.123%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>( 2.737.197.761)</b>	<b>( 1.693.890.529)</b>	<b>61,6%</b>
Gastos por captaciones del público	( 2.707.821.465)	( 1.679.631.888)	61,2%
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	( 7.074.775)	( 225.493)	3.037,5%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	( 20.319.445)	( 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	( 1.982.076)	( 14.033.148)	-85,9%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>6.529.826.098</b>	<b>3.840.712.129</b>	<b>70%</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	19.904.535	18.117.787	9,9%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	( 686.288.217)	( 429.799.908)	59,7%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	( 686.257.240)	( 429.799.908)	59,7%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	( 30.977)	( 0)	0%
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>5.863.442.416</b>	<b>3.429.030.008</b>	<b>71%</b>
Otros Ingresos Operativos	1.118.440.682	537.928.823	107,9%
Otros Gastos Operativos	( 335.022.658)	( 171.648.487)	95,2%

## Información Financiera

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

	OPERACIONES EN VENEZUELA		
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>6.646.860.440</b>	<b>3.795.310.344</b>	<b>75,1%</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>( 4.316.471.770)</b>	<b>( 2.504.171.001)</b>	<b>72,4%</b>
Gastos de personal	( 1.101.295.859)	( 738.602.708)	49,1%
Gastos generales y administrativos	( 2.504.236.007)	( 1,265.637.984)	97,9%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	( 639.266.944)	( 450.896.598)	41,8%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	( 71.672.960)	( 49.033.711)	46,2%
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>2.330.388.670</b>	<b>1.291.139.343</b>	<b>80,5%</b>
Ingresos por bienes realizables	0	4.722.785	-100%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	17.192.509	4.242.523	-66,3%
Gastos por bienes realizables	( 0)	( 168.775)	-91,3%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0%
Gastos operativos varios	( 142.740.804)	( 115.158.484)	65,8%
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>2.204.840.375</b>	<b>1.184.777.392</b>	<b>86,1%</b>
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	( 10.490.263)	( 11.985.882)	-12,5%
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>2.194.350.112</b>	<b>1.172.791.510</b>	<b>87,1%</b>
Impuesto sobre la renta	( 833.641.781)	( 231.795.650)	259,6%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>1.360.708.331</b>	<b>940.995.860</b>	<b>44,6%</b>
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO			
<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>272.141.666</b>	<b>94.099.586</b>	<b>189,2%</b>
<b>UTILIDADES ESTATUTARIAS</b>			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
<b>OTRAS RESERVAS DE CAPITAL</b>			
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>1.088.566.665</b>	<b>846.896.274</b>	<b>28,5%</b>
Aporte LOSEP	22.683.923	12.423.777	82,6%

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

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>9.271.909.563</b>	<b>5.538.457.737</b>	<b>67,4%</b>
Ingresos por disponibilidades	7.574	43.114	-82,4%
Ingresos por inversiones en títulos valores	838.576.808	711.646.903	17,8%
Ingresos por cartera de crédito	8.421.920.385	4.819.528.072	74,7%
Ingresos por otras cuentas por cobrar	5.800.020	7.193.794	-19,4%
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0%
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0%
Otros ingresos financieros	5.604.776	45.854	12.123%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>(2.739.728.047)</b>	<b>( 1.696.155.784)</b>	<b>61,5%</b>
Gastos por captaciones del público	( 2.710.351.751)	( 1.681.897.143)	61,1%
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	( 7.074.775)	( 225.493)	3037,5%
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	( 20.319.445)	( 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	( 1.982.076)	( 14.033.148)	-85,9%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>6.532.181.516</b>	<b>3.842.301.953</b>	<b>70%</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	19.904.535	18.117.787	9,9%
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	( 700.164.368)	( 431.115.134)	62,4%
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	( 700.133.391)	( 431.115.134)	62,4%
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	( 30.977)	( 0)	0%
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>5.851.921.683</b>	<b>3.429.304.606</b>	<b>70,6%</b>
Otros Ingresos Operativos	1.113.529.886	533.874.512	108,6%
Otros Gastos Operativos	( 317.615.677)	( 167.374.640)	89,8%

## Información Financiera

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

CONSOLIDADO OPERACIONES EN EL EXTERIOR			
	31 Diciembre 2015	30 Junio 2015	%
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>	<b>6.647.835.892</b>	<b>3.795.804.478</b>	<b>75,1%</b>
<b>GASTOS DE TRANSFORMACIÓN</b>	<b>( 4.317.454.221)</b>	<b>( 2.504.851.552)</b>	<b>72,4%</b>
Gastos de personal	( 1.101.563.974)	( 738.901.535)	49,1%
Gastos generales y administrativos	( 2.504.950.343)	( 1.266.019.708)	97,9%
Aportes al fondo de garantía de depósitos y protección bancaria	( 639.266.944)	( 450.896.598)	41,8%
Aportes a la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras	( 71.672.960)	( 49.033.711)	46,2%
<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	<b>2.330.381.671</b>	<b>1.290.952.926</b>	<b>80,5%</b>
Ingresos por bienes realizables	0	4.722.785	-100%
Ingresos por programas especiales	0	0	0%
Ingresos operativos varios	17.217.601	4.441.755	287,6%
Gastos por bienes realizables	( 0)	( 168.775)	-100%
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0%
Gastos operativos varios	( 142.741.068)	( 115.158.484)	24%
<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	<b>2.204.858.204</b>	<b>1.184.790.207</b>	<b>86,1%</b>
Ingresos extraordinarios	0	0	0%
Gastos extraordinarios	( 10.490.263)	( 11.985.882)	-12,5%
<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>2.194.367.941</b>	<b>1.172.804.325</b>	<b>87,1%</b>
Impuesto sobre la renta	( 833.659.610)	( 231.808.465)	259,6%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>1.360.708.331</b>	<b>940.995.860</b>	<b>44,6%</b>
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>			
<b>RESERVA LEGAL</b>	<b>272.141.666</b>	<b>94.099.586</b>	<b>189,2%</b>
<b>UTILIDADES ESTATUTARIAS</b>			
Junta Directiva			
Funcionarios y empleados			
<b>OTRAS RESERVAS DE CAPITAL</b>			
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>1.088.566.665</b>	<b>846.896.274</b>	<b>28,5%</b>
Aporte LOSEP	22.683.923	12.423.777	82,6%

## Patrimonio de los Fideicomisos

(Expresados en Bs.)

Tipos de Fideicomisos	Personas Naturales	Personas Jurídicas	Administración Central	Administración Pública, Estadales, Municipales y del Distrito Capital	Entes Descentralizados y Otros Organismos con Régimen Especial	Totales
Inversión	5.766.424	49.906.700	0	156.534.721	0	<b>212.207.845</b>
Garantía	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Administración	0	68.606.990	0	210.635.278	0	<b>279.242.268</b>
Indemizaciones laborales	2.923.093	1.775.289.296	0	1.314.665.846	0	<b>3.092.878.235</b>
Características Mixtas	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Otros	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>8.689.517</b>	<b>1.893.802.986</b>	<b>0</b>	<b>1.681.835.845</b>	<b>0</b>	<b>3.584.328.348</b>

## Distribución del Resultado Neto

(Expresados en Bs.)

Al 31 de diciembre de 2015	
Reserva Legal	<b>272.141.666</b>
Utilidades Estatutarias	
Otras Reservas de Capital	
Resultados Acumulados	<b>1.088.566.665</b>
<b>Total</b>	<b>1.360.708.331</b>

## **INFORME DE LOS COMISARIOS**

Caracas, 19 de febrero de 2016

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

### **Informe sobre los estados financieros**

En nuestro carácter de Comisarios Principales del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, y conforme a lo dispuesto en los Artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con informarles que hemos revisado sus estados financieros, los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, así como el resumen de los principios y prácticas contables más significativos, y las notas explicativas, todo ello adjunto al informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 19 de febrero de 2016, el cual debe considerarse a todos los efectos parte integrante del nuestro.

### **Responsabilidad de la gerencia del Banco por los estados financieros**

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

### **Responsabilidad del auditor**

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

Un examen incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y divulgaciones incluidos en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, bien sea por error o fraude. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgos, el auditor debe considerar los controles internos relevantes para que el Banco prepare

(Continúa)



y presente razonablemente los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.

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

## **Responsabilidades de los Comisarios**

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre los estados financieros con base en nuestra revisión. Efectuamos nuestra revisión de acuerdo con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias, el cual, es substancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los estados financieros básicos considerados en su conjunto. Por consiguiente, es importante destacar que, tanto nuestra revisión como los juicios y opiniones que emitimos en este informe sobre la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal con su Sucursal en Curacao al 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, se basan principalmente en el informe de los contadores públicos independientes del Banco, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” de fecha 19 de febrero de 2016, anteriormente mencionado.

## **Recomendación**

En opinión de los contadores públicos independientes, los estados financieros adjuntos a su informe, examinados por ellos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal con su Sucursal en Curacao, al 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los semestres finalizados en esas fechas, de conformidad con las Instrucciones y Normas de Contabilidad establecidas por la SUDEBAN, razón por la cual nos permitimos recomendar a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros del período.

## **Otros Asuntos**

Con base en la evaluación de las carteras de Inversiones en Títulos Valores, Créditos e Intereses y Comisiones por Cobrar al 31 de diciembre de 2015, presentada en el Informe Especial que emitieron los Contadores Públicos Independientes del Banco, “Españeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, de fecha 19 de febrero de 2016, para cumplir con las normas para la elaboración de los informes de auditoría externa semestral, las provisiones para: Inversión en Títulos Valores de Bs 100.000, Cartera de Créditos de Bs 1.815.593.419 y Rendimientos por Cobrar de Bs 9.389.749, al 31 de diciembre de 2015, son en nuestra opinión, razonables y suficientes para los fines que fueron creadas, de conformidad con las normas emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

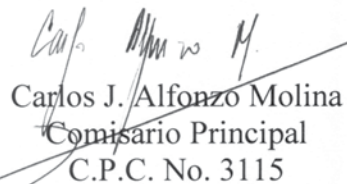
El Banco cumple con la normativa de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable.

(Continúa)

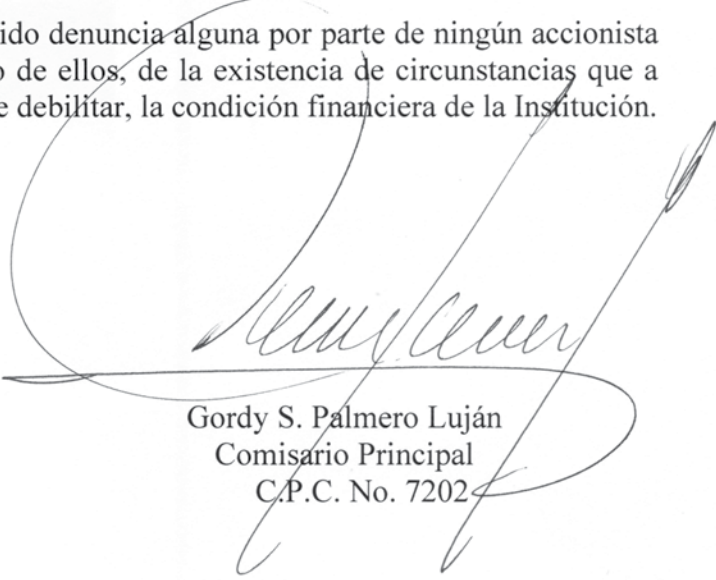


El Banco, ha implementado los programas de auditoría necesarios, con el fin de acatar las instrucciones contenidas en la Circular No. HSB-200-1155 del 24 de febrero de 2004, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

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

## *Gobierno Corporativo*



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

La dirección del BNC considera que la aplicación de sanas normas de Gobierno Corporativo impulsa el fortalecimiento de la Institución, así como la práctica de negocios basada en la integridad, profesionalismo, inclusión, ética y transparencia, con preciso apego a las normas que lo regulan en su condición de Institución Financiera, emisora de títulos valores. En su condición de Banco Universal, puede realizar todas las operaciones que le permite el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (el "Decreto Ley"), mantiene una presencia progresiva en el sector financiero venezolano, y realiza esfuerzos por apoyar a los sectores prioritarios de la economía nacional, y ajustarse a los requerimientos de las autoridades.

Es por esta razón que la Junta Directiva en su sesión del 10 de febrero de 2016, resolvió adoptar la presente declaración e incorporarla en el Informe Semestral, correspondiente al segundo semestre de 2015.

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

### **I. Asamblea de Accionistas**

---

La Asamblea General, representa la universalidad de los Accionistas, y sus decisiones dentro de los límites de sus facultades, son obligatorias para todos los accionistas, hayan o no concurrido a ella. Corresponde a la Asamblea de Accionistas elegir a los miembros de la Junta Directiva, en los términos de las disposiciones del Decreto Ley, las normas prudenciales emanadas de los reguladores, y los Estatutos Sociales, para garantizar el derecho de representación de la minoría, en lo relativo a la elección de Directores y Comisarios. La información financiera, y las propuestas que se vayan a someter a la consideración de la Asamblea, se ponen a disposición de los Accionistas con la anticipación prevista en el Decreto Ley y los Estatutos. Así mismo, los Accionistas pueden acceder a esa información, a través de la página Web del Banco: [www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)

### **II. Junta Directiva**

---

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

La Junta Directiva está integrada por un mínimo de siete Directores Principales y sus respectivos Suplentes que elija la Asamblea, debidamente autorizados en los términos de las leyes. Se reúne

# Gobierno Corporativo

por lo menos una vez al mes, y cuando sea convocada por la Presidencia. La Junta Directiva está compuesta por profesionales con amplia experiencia en diversas áreas relacionadas con la gestión financiera. Excepto el Presidente y el Presidente Ejecutivo, los Directores Principales y sus Suplentes fueron calificados como Directores Externos independientes, tal como lo requiere la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

La administración del Banco está a cargo de la Junta Directiva, que es la más alta instancia de deliberación y decisión de la Institución; tiene las más amplias facultades de dirección y administración, mientras no se encuentre reunida la Asamblea, sin perjuicio de las atribuciones conferidas por los Estatutos al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo.

Conforme a los Estatutos, la Junta Directiva designa cada año, de su seno, al Presidente de la Junta Directiva, y a instancias del Presidente, ha designado al Presidente Ejecutivo, quien es el principal funcionario ejecutivo del Banco. El Presidente Ejecutivo tiene a su cargo la gestión diaria de la Institución, y lleva a cabo sus funciones según los lineamientos generales y las políticas determinadas por la Junta Directiva; es su Representante Legal, salvo por lo que se refiere a la representación judicial. En la actualidad es miembro de la Junta Directiva. El cargo de Presidente Ejecutivo puede ser desempeñado en conjunto con el de Presidente de la Junta Directiva. La Junta Directiva, conforme a los Estatutos puede atribuir funciones de orientación, recomendación y supervisión a ciertos Directores, en materias de su especialidad.

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

### III. Organización Interna

---

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

En cumplimiento de las normas que regulan a los Bancos Universales, la administración interna del Banco incluye Comités y equipos especializados, que tienen atribuidas responsabilidades específicas dentro de la estructura del Gobierno Corporativo, y desempeñan las funciones que les atribuyen las leyes y las políticas internas del Banco. Los Directores Externos e Internos participan de los Comités que apoyan la gestión de la Institución. La política del Banco ha sido la de permitir a los Directores que asistan y participen en las sesiones de los Comités que sean de su interés.

La lista de los integrantes de los Comités operativos y funcionales del Banco, está incluida en la sección Administración Interna de la Memoria del Segundo Semestre de 2015, y un resumen de su gestión se incorpora como parte de los Informes que se hacen del conocimiento de la Asamblea de Accionistas.

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

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

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

**Nicolás Kozma Solymosy** - Cursó estudios en la Academia Bancaria de Alemania; completó un programa de cuatro (4) años sobre Bancos y realizó su Trabajo Práctico en el Deutsche Südamerikanische Bank en Alemania. Fue Director-Gerente de Tecnokos, C.A., durante once (11) años, e igualmente ocupó cargo similar en Tecno Depro, por cuatro (4) años. En el Banco Provincial, durante los 17 años que trabajó en la Institución ocupó diversos Cargos Ejecutivos y fue Gerente de

## Junta Directiva

la Banca Multinacional. Participó en la Junta Directiva del Banco Caracas desde 1997 hasta 1999, y se incorporó al BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal desde su fundación.

**Jaime Puig Miret** - Recibió su título de Profesor Mercantil en la Escuela de Altos Estudios Mercantiles en Barcelona, España. Realizó estudios sobre Principios de Programación, Introducción al Sistema 360, Tape Programming System (TPS), Análisis y Diseños de Sistemas, Disk Operation Systems (DOS), Programación de Aplicaciones C.I.C.S., DL/1 Análisis de Aplicaciones y Curso de Especialización en el Área de Informática, Credit Lyonnais, Francia. Ocupó diversos cargos ejecutivos en el Banco Provincial durante el periodo 1955-1997, cuando se retira de esta Institución para entrar al Banco Caracas, hasta dejar esta entidad, el 30 de abril de 2001. En la actualidad, se desempeña como Director de Caracas International Banking Corporation y de SINCO, C.A., se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Sistemas del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal desde su fundación hasta mayo de 2014; además de Director del BNC, y miembro de algunos de sus Comités regulatorios, se dedica a la asesoría de diversas empresas.

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

**Luisa M. Vollmer de Reuter** - Abogado de la Universidad Católica Andrés Bello (1972) e Intérprete Público, especialización en banca de inversión, finanzas corporativas e instituciones financieras. Completó el Programa de Gerencia de Banca Comercial de JP Morgan Bank (Nueva York, 1982). Directora Principal y miembro del Comité de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco Nacional de Crédito; fue Secretaria de la Junta Directiva hasta septiembre de 2015. Se desempeñó como Asesor Legal de la Presidencia y Secretaria de la Junta Directiva del Banco Caracas, y participante en el equipo de negociación para la venta del Banco Caracas al Banco de Venezuela; ha participado en las Juntas Directivas de Finalven, Fivenez y filiales del Grupo Mercantil, Seguros La Seguridad y Seguros Lara, y Domínguez y Cía. Actualmente, Directora de Inversiones Aefeve y Educúredito, A.C.

**Raisa Coromoto Bortone Alcalá** - Economista de la Universidad Santa María (1963), especialización en integración económica y comercio internacional en España, Italia, Suecia y Suiza (1972-1973), Programa Avanzado de Gerencia (PAG - IESA 1989), y Programa de Formación Gerencial para Directivos del Grupo Provincial (IESA - 2001). Se desempeña en el Banco Nacional de Crédito como Directora Suplente. Su trayectoria en el Banco Provincial (1984-2003), incluyó funciones en áreas de negocios y de control, fue Gerente General y Directora Principal de la Sociedad Financiera Provincial, y la Arrendadora Provincial, Gerente General Área Corporativa Nacional, Gerente General de Recuperación de Créditos y Jefe de la Oficina para la Reestructuración y Refinanciamiento de Créditos de Grandes Empresas y Casos Especiales (1996-1997); Directora de la Unidad de Seguimiento de Riesgos y Recuperaciones Banca Comercial (1997-2000) y responsable de la Unidad de Gestión de Fideicomisos (2000-2003). Experiencia en el sector público como Presidente-Gerente General del Fondo de Crédito Industrial (FONCREI), Asesor del Presidente en materia crediticia y financiera y análisis de empresas en estado de morosidad de la Corporación de Desarrollo para la Pequeña y Mediana Industria (CORPOINDUSTRIA), Directora de la Oficina de Consultores Económicos Asociados

(OCECA), en el Ministerio de Fomento como Jefe de la Oficina Agro-Industrial, Jefe de la División de Comercio Internacional y Jefe del Departamento de Asuntos Agrícolas, y en el Ministerio de Agricultura y Cría, División de Política Agrícola Unidad de Comercio Exterior de Productos Agrícolas y Dirección de Economía y Estadísticas Agropecuarias. Participación en seminarios y eventos internacionales: Promoción de Inversiones en Venezuela, (Madrid, París y Dusseldorf, 1981-1983); Conferencia sobre la participación de la mujer en actividades industriales, patrocinada por la ONU (Bulgaria), Reunión convocada por ONUDI (Madrid), sobre financiamiento industrial a nivel internacional y Seminario sobre el financiamiento a la Pequeña, y Mediana Empresa, (Málaga), así como numerosas reuniones de trabajo sobre posibilidades de intercambio comercial en el marco de la integración económica de los países del Pacto Andino y Área del Caribe, y con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Washington, para considerar líneas de financiamiento al Fondo de Crédito Industrial. Directora de varias empresas privadas.

**María del Carmen Carrillo Febles** - Economista egresada de la UCV en 1983, y del Programa Avanzado de Gerencia (PAG) del IESA en 1994. Tiene más de 30 años de experiencia profesional en banca y finanzas. Ha ocupado posiciones ejecutivas en diversas empresas del sector financiero, donde ha sido responsable de Riesgos y Recuperaciones, Eficiencia y Costes, Desinversión de activos no financieros, Logística y Contrataciones de outsourcings, Promoción de Negocios, Banca Privada, Sector Petrolero, Exportaciones, Casa de Bolsa. Tiene amplia experiencia en proyectos de planificación de negocios, comunicaciones, formación de equipos de alto desempeño orientados a negocios, atención al cliente, diseño de productos financieros, certificaciones ISO, modelos de dirección de redes de negocios y de gestión de clientes, control de gestión, publicidad y mercadeo. Ha sido miembro del Comité de Exportaciones de la Asociación Bancaria de Venezuela, Representante de la banca en el Comité de Exportaciones de Fedecámaras, Directora Principal en la Asociación Venezolana de Exportadores (AVEX), Directora del Banco de Lara; Fondo de Activos Líquidos FILARA; Almacenadora Financiera Provincial; PIDA Provincial. Actualmente se desempeña como consultora en Theorema Asesores.

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

**Alvar Nelson Ortiz Cusnier** - Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1978), Máster en Economía y Finanzas Internacionales de la Universidad de Yale (1982) y en Administración Pública, Universidad de Harvard (1984). Experiencia en el área bancaria, en los sectores público y privado. Inició su carrera en el Banco Central de Venezuela (1975-1992), y fue asesor del grupo de Banca de Inversión América Latina de Bankers Trust; su experiencia en el mercado de valores se desarrolló en sus funciones de Vicepresidente de la Caja de Valores de Caracas, Presidente de la Bolsa de Valores de Caracas (2000-2007), y Federación Interamericana de Bolsas de Valores. Participó activamente en proyectos de investigación y asesoría en el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (UCAB), Consejo Asesor del Presidente del Banco Interamericano de Desarrollo para temas del sector privado, y actualmente es Presidente de la Junta Directiva de SFC Asesores de Inversión. Participación en las Directivas de diversas empresas en el sector privado venezolano: Fondo de Valores Inmobiliarios, Envases Venezolanos, La Venezolana de Seguros, Rescarven, Servicios



## Junta Directiva

Acuáticos de Venezuela. También participa en instituciones educativas, culturales y deportivas, como Director, entre otras del Museo del Oeste Jacobo Borges, Orquesta Juvenil de las Américas, Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Sociedad de Amigos de la Universidad Simón Bolívar, Consejo Asesor de la Escuela de Gobierno J. F. Kennedy de la Universidad de Harvard, y Fundación para el Apoyo del Sistema de Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, y es Presidente del Consejo Asesor del programa de liderazgo y competitividad del Centro de América Latina de la Universidad de Georgetown. Premio Ernesto Peltzer al mejor trabajo de investigación otorgado por el Banco Central de Venezuela (1985), y Orden Mérito al Trabajo, Primera Clase, 2007.

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

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

**Andrés E. Yanes Monteverde** - Economista de la Universidad de Carabobo (1973). Completó el Programa Avanzado de Gerencia del Instituto de Estudios Superiores de Administración (1976) y el Programa de Especialización en Banca de Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (1978). Fue Vicepresidente Ejecutivo de Crédito del BANCO NACIONAL DE CRÉDITO, C.A., Banco Universal hasta septiembre de 2015. Durante 28 años trabajó en el Banco Provincial en Caracas, Venezuela, donde realizó funciones desde Gerente de Agencia hasta Vicepresidente de Área. Se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo Red Comercial, Vicepresidente Ejecutivo Corporativa y Vicepresidente Ejecutivo Gestión Integral de Riesgo. También fue Vicepresidente Ejecutivo del Banco de Lara, Director del Banco de Lara, Director de Sociedad Financiera Provincial y Sociedad Financiera Finalven, Director de Fondos Mutuales Provincial. Ocupó la presidencia de Almacenadora Provincial y Arrendadora Financiera Provincial. Fue Presidente y Director de Banco de Occidente, Vicepresidente Ejecutivo del Banco Popular y de Los Andes.



# Productos





### Productos Pasivos

- Cuentas de Ahorros
- Cuentas de Ahorros Naranja
- Cuentas Corriente
- Cuentas Corriente Remunerada
- Cuentas en Dólares (Convenio Cambiario N° 20)
- Depósitos a Plazo Fijo

### Productos Activos

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

### Productos de Inversión

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

### Créditos al Consumo

- Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard BNC
- Tarjetas de Crédito Corporativa BNC

## Servicios



### CANALES ELECTRÓNICOS BNC TU BANCO dondequiera que estés



Centro de  
Atención Telefónica



Cajeros  
Automáticos



BNCNET  
Móvil



BNCNET  
[www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)



### Servicios Nacionales

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

### Servicios Internacionales

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

### Canales Electrónicos

- BNCNET  
[www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)
- Cajeros Automáticos
- Puntos de Venta
- BNC Móvil
- BNCNET Móvil



### Redes Sociales

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







#### • Canales de Atención al Cliente

- 170 Agencias y Taquillas, 1 Sucursal Curazao
- Centro de Atención al Cliente 0500-BNC5000 (2625000)
- Defensor del Cliente y Usuario Bancario BNC 0212-597.5267 [defensorbnc@bnc.com.ve](mailto:defensorbnc@bnc.com.ve)
- Unidad de Atención al Cliente 0212-597.5446 [servicliente@bnc.com.ve](mailto:servicliente@bnc.com.ve)



## Agencias y Taquillas



*Agencia Multiplaza El Paraíso*



*Agencia San Diego*



# Sedes

## Principal

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

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



## Altamira

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

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



## Regional Aragua

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

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



## Regional Carabobo

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

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





### Regional Maracaibo

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

Teléfonos: (58 261) 793.4543 / 4630 - Fax: (58 261) 792.5060

---



### Regional Maturín

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

Teléfono: (58 291) 641.6886

---



### Regional Porlamar - Margarita

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

Teléfono: (58 295) 400.41 1 1 - Fax: (58 295) 400.41 10

# Agencias y Taquillas

**Agencias y Taquillas**

• 170

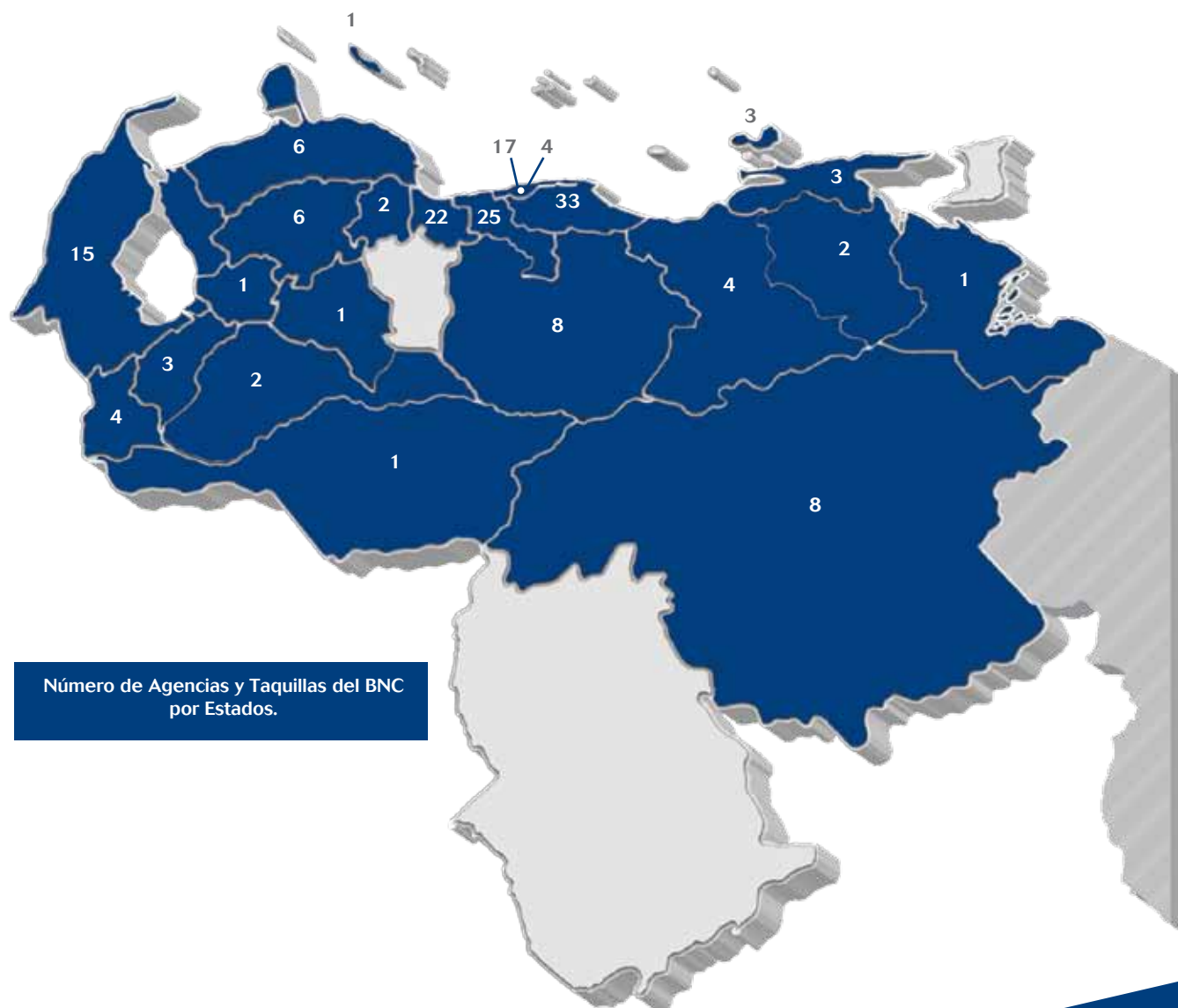
• 1 Sucursal en Curazao

**Puntos de Venta**

• 14.293

**Cajeros Automáticos**

• 456



## Próximas Aperturas 2016

### Taquilla Club Italo Venezolano

Estado Miranda

### Taquilla Cementerio Hoyo de la Puerta

Estado Miranda

### Clínicas Sanitas La Trinidad

Estado Miranda

### Aeropuerto Maiquetía

Estado Vargas

### Cabudare

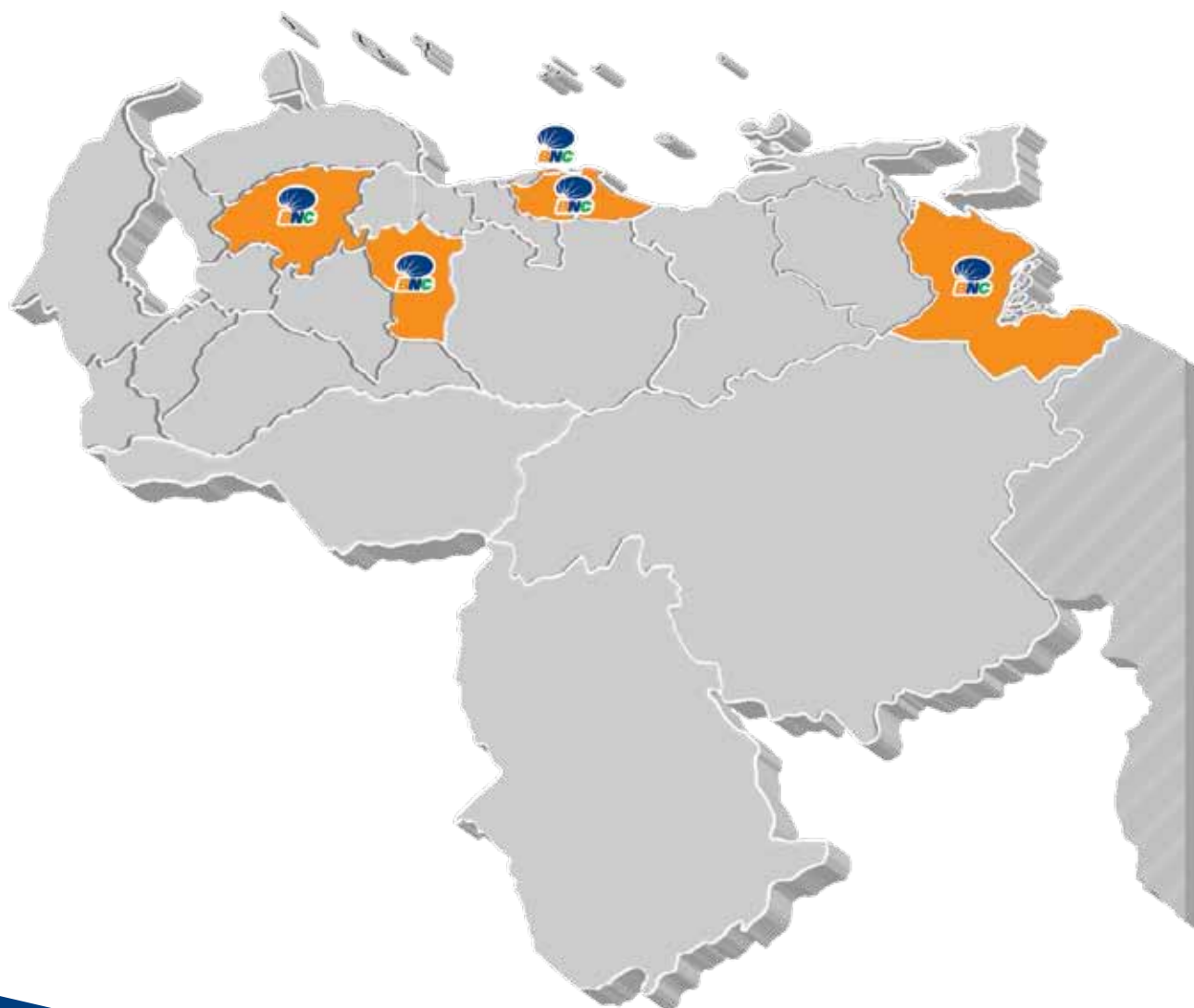
Estado Lara

### Agencia San Carlos

Estado Cojedes

### Agencia Tucupita

Estado Delta Amacuro



*Memoria 2do. Semestre 2015*

**BNCNET**  
[www.bnc.com.ve](http://www.bnc.com.ve)