

# Informe Financiero 2025



**Primer Semestre**

# Índice

|  |    |
|--|----|
| Situación Económica-Financiera • Primer Semestre 2025  | 3  |
| Pronunciamientos de los Informes de Riesgo Crediticio  | 14 |
| Aprobación de Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido sobre el Patrimonio de la Institución  | 14 |
| Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades  | 15 |
| Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios  | 16 |
| Defensor Del Cliente y Usuario Bancario  | 17 |
| Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial   | 18 |
| Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a Través de la Cartera Crediticia  | 19 |
| Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias  | 20 |
| Informe del Auditor Externo  | 20 |
| Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad  | 20 |
| Informe del Auditor Interno sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.   | 21 |
| Comunicaciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución | 26 |
| <b>Información de Interés para los Accionistas</b>   |    |
| Convocatoria   | 35 |
| Informe de Gobierno Corporativo  | 36 |
| Informe de los Comisarios  | 41 |
| Informe de Gestión Corporativa   | 63 |



# Situación Económica-Financiera

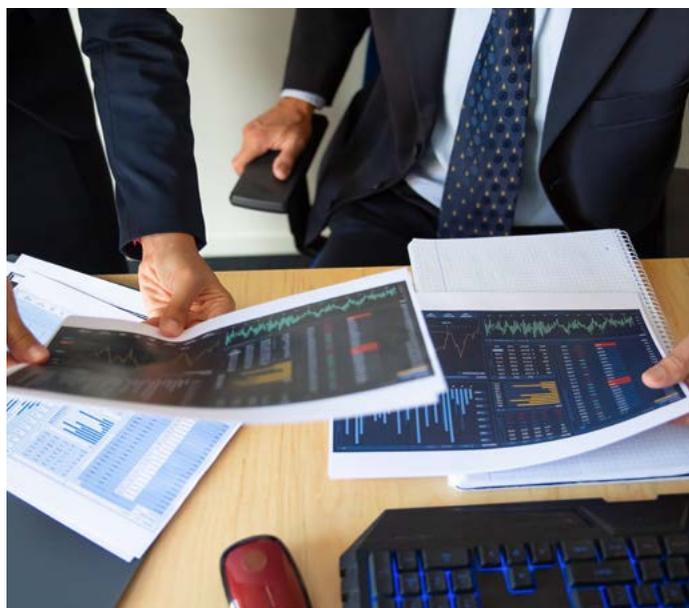
PRIMER SEMESTRE 2025

- Al cierre de junio de 2025 tenemos un 13,35% de participación sobre el sistema y la primera posición entre los bancos privados.
- Como resultado neto del primer semestre registramos Bs. 9.983 millones (USD 92,7 millones), conforme –principalmente–, a los mayores ingresos por operaciones de crédito.

Una vez más y en ocasión del cierre del primer semestre del año 2025, concretamos la entrega de un nuevo ejercicio de rendición de cuentas ante nuestros accionistas y clientes; colaboradores y proveedores; relacionados, socios y aliados sociales, y ante el público general. Con la dedicación de nuestros equipos profesionales en el fortalecimiento de nuestra oferta de valor, la eficiencia, y al ubicar a nuestros clientes en el centro de todas las operaciones –que implican los servicios y productos financieros que ofrecemos–, culminamos este período con muy buenas noticias, las cuales confirman que hemos estado atentos a las oportunidades y al respeto de nuestros valores: Responsabilidad, Innovación, Calidad y Confiabilidad.

Aprovechamos la tendencia que reflejó el entorno económico para hacer énfasis en la eficiencia y la agilidad en los procesos; así como en la utilización de adecuaciones tecnológicas para facilitar la transaccionalidad en el día a día de nuestros clientes. Pudimos cerrar el semestre como el primer banco privado del país y segundo del sistema financiero, con activos totales de 117.540 millones de bolívares (USD 1.092 millones)<sup>1</sup>, y una participación de mercado de 9,78%.

Nuestra vocación intermediadora ha trascendido a lo largo del tiempo, alcanzando el coeficiente que la mide 54,62% a junio de 2025, dando respuesta a las nece-



sidades de financiamiento de los principales sectores productivos del país. Nuestra cartera bruta ascendió a Bs. 40.897 millones (USD 380 millones), lo que corresponde al 15,53% del share de mercado, 4,66 puntos porcentuales de incremento con relación al mismo período de 2024. Mantenemos un nivel adecuado de provisiones sobre cartera inmovilizada (457,37%) y un portafolio de excelente calidad, con 0,69% de morosidad.

Con tendencia al alza, las captaciones del público reflejaron una variación de 101,0% respecto al semestre anterior y de 231,7% comparadas con igual lapso de 2024. Al cierre de junio de 2025 tenemos un 13,35% de participación sobre el sistema y la primera posición entre los bancos privados.

**Registramos un patrimonio total de Bs. 26.814 millones, ocupando el 2° lugar de la banca privada, habida cuenta del incremento de 227,5% en los últimos seis meses.**

<sup>1</sup> Las cifras expresadas en USD han sido calculadas al Tipo de Cambio de fecha valor del 30 de Junio de 2025 publicado por BCV.

# Situación Económica-Financiera

PRIMER SEMESTRE 2025

Como resultado neto del primer semestre registramos Bs. 9.983 millones (USD 92,7 millones), conforme –principalmente–, a los mayores ingresos por operaciones de crédito, liquidando 4.805 préstamos, y los otros ingresos operativos, dado el mayor volumen de transacciones por canales electrónicos y digitales, las cuales representan el 99,8% del total.

Como demuestran nuestros indicadores financieros, finalizamos exitosamente la primera mitad del año, destacando los Rendimientos sobre Activos (ROA) y sobre Patrimonio (ROE), de 25,23% y 123,83%, respectivamente, superando ambos la media del mercado.

La gestión de riesgos, por su parte, estuvo enfocada en fomentar negocios sólidos en el marco de un control riguroso, sustentado en políticas, metodologías y herramientas avanzadas para la medición, control y mitigación de los riesgos inherentes a la actividad financiera, conforme a la normativa vigente y las mejores prácticas internacionales en la materia.

La ciberseguridad es un tema medular para Banesco. Mantenemos una sofisticada alerta continua para la seguridad de nuestros clientes. Les informamos en torno a la prevención necesaria a través de nuestros canales externos.

**Dimos un paso crucial para fortalecer la seguridad y optimizar la experiencia con la expansión del uso de la Clave Dinámica y la Llave Banesco, privilegiando la máxima protección de las operaciones digitales y electrónicas.**

En términos de la Gestión de Talento, llevamos a cabo el desarrollo de los colaboradores a través de formación personalizada e híbrida, incluyendo temas medulares, como los regulatorios para el sistema financiero en materia de prevención; estratégicos y actitudinales, y técnicos. Participamos en ferias de empleo en diferentes universidades; dimos la oportunidad de realizar pasantías en la Institución y de participar en nuestro Programa Talento Joven. Así mismo, incrementamos las actividades y programas que promueven la calidad de vida de nuestros Ciudadanos Banesco. Actualizamos y difundimos el nuevo Código de Ética, e iniciamos el fortalecimiento de los Atributos Banesco para la Red de Agencias; profundizando en la Sistemática Comercial.

Para dar continuidad a nuestros programas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, realizamos una inversión de más de 193 millones de bolívares, destinados a la ejecución de proyectos a través de nuestros



# Situación Económica-Financiera

PRIMER SEMESTRE 2025

socios sociales y para el bienestar de nuestros colaboradores. Certificamos a más de 1.700 emprendedores mediante nuestro Programa gratuito de Formación de Microempresarios. Nuestro Voluntariado Corporativo registró más de 450 horas efectivas de trabajo a favor de distintas instituciones.

Para Banesco la experiencia del cliente está en el corazón de su estrategia. Nos adaptamos con agilidad a un mercado cada vez más exigente. Cada decisión, cada innovación y cada interacción están diseñadas para asegurar que el cliente se sienta valorado, comprendido y respaldado en cada etapa de su relación con el Banco. Esa es la base de la construcción de lealtad y confianza a largo plazo.

En el marco del reconocimiento de la innovación como motor de crecimiento y nuestra política de innovación abierta, hemos profundizado en las alianzas estratégicas con el IESA, la Unimet y la UCAB. Adicionalmente, realizamos la segunda edición de BanescoInnova, a la que se postularon más de 700 proyectos; se seleccionaron 17 finalistas con potencial para la transformación de la experiencia bancaria y se premiaron 5 de ellos.

Impulsamos el futuro de la banca a través de una estrategia de **marketing relacional** y experiencial, diseñada para fortalecer los lazos con nuestros clientes.

**Durante el primer semestre de 2025, nuestra implementación de análisis de datos avanzado fue clave para optimizar las campañas de *outbound marketing*; logrando gracias a esta personalización, un alcance del 72% de nuestros clientes mediante *email marketing*.**

El resto de los detalles expresados a continuación en esta memoria semestral son producto de una revisión exhaustiva, que ofrece información útil para comprender la gestión de Banesco Banco Universal durante el semestre recién culminado. Este informe da cuenta del esfuerzo y de todas las actividades realizadas por los profesionales de Banesco.

Agradecemos a nuestra gente por su dedicación y el mejor de los empeños en ofrecer a cada uno de ustedes estos excelentes resultados.

**Marco Tulio Ortega Vargas**

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA  
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**



# La Economía Venezolana en el Primer Semestre de 2025

- El Banco Central de Venezuela (BCV), registró una variación del Producto Interno Bruto (PIB) de 6,65% en el segundo trimestre de 2025 vs. igual lapso de 2024,
- Las reservas internacionales de Venezuela ascendieron hasta USD 11.351 millones en junio de 2025, equivalente a un incremento de 10,57% (+USD 1.085 millones) en relación a diciembre de 2024

El entorno económico continuó reflejando tendencia positiva durante los primeros seis meses del año en curso, atribuible fundamentalmente al impulso observado por la industria petrolera, considerando los significativos avances en la producción y exportación de crudo.

El Banco Central de Venezuela (BCV), registró una variación del Producto Interno Bruto (PIB) de 6,65% en el segundo trimestre de 2025 vs. igual lapso de 2024, sumando 17 trimestres en crecimiento, desde el año 2021 hasta la fecha.



Fuente: BCV

Destacaron en el IIT2025, los incrementos de 12,27% en la actividad petrolera y de 4,41% en la no petrolera.

Como puede apreciarse en el gráfico anexo, las mayores variaciones en el sector no petrolero se observan en: Actividades financieras y de seguros (13,96%); Información y comunicaciones (8,64%); Minería (7,90%); Comercio y reparación de vehículos (7,72%) y Alojamiento y servicios de comidas (7,44%). El resto muestra resultados positivos, aunque inferiores al promedio del PIB Consolidado del período.

## PIB POR ACTIVIDAD ECONÓMICA - VARIACIÓN TRIMESTRAL



Fuente: BCV



# La Economía Venezolana

EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

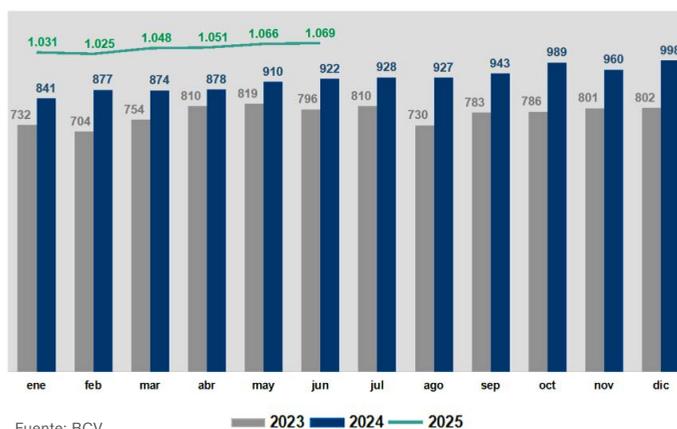
La evolución del PIB Petrolero se corresponde con lo expuesto por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) en su Informe Mensual, manteniendo Venezuela una producción estable, de 1.069.000 barriles por día (bpd) en junio 2025, para una media en el segundo trimestre del año de 1.062.000 bpd, superior en 27.000 bpd respecto al nivel del IT2025.

El precio del crudo Merey, referente de exportación venezolano, culminó junio en USD 56,86/barril (+USD 5,13 vs. mayo), dada la recuperación parcial de la demanda, condiciones más favorables para los crudos pesados, y un mayor interés desde el continente asiático.

**Todos los precios aumentaron en junio 2025, con un alza promedio para la cesta OPEP de USD 6,11, ubicándose en USD 69,73. Sin embargo, aún se cotiza por debajo del cierre del año 2024.**

## PRODUCCIÓN PETROLERA VENEZUELA

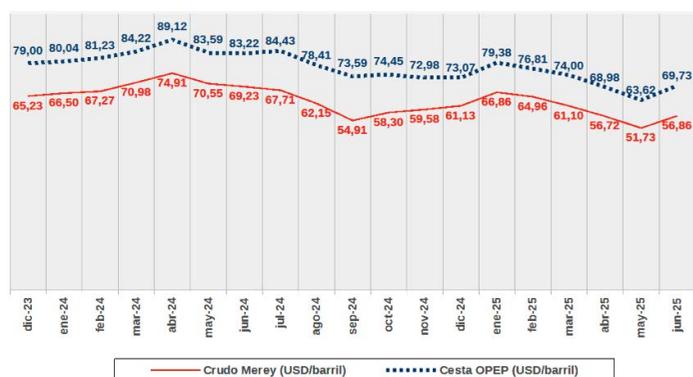
MILES DE BARRILES DIARIOS



Las reservas internacionales de Venezuela ascendieron hasta USD 11.351 millones en junio de 2025, equivalente a un incremento de 10,57% (+USD 1.085 millones) en relación a diciembre de 2024, atribuible al aumento de la cotización del oro, cuya demanda como instrumento de reserva de valor se eleva en contextos de incertidumbre geopolítica.

## PRECIOS MERCADO PETROLERO

(USD/BARRIL)



# La Economía Venezolana

EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

La base monetaria alcanzó un monto de Bs. 219.648 millones en el IIT2025, luego de una variación semestral de 116,55%, manteniendo durante los últimos seis meses la tendencia ascendente.

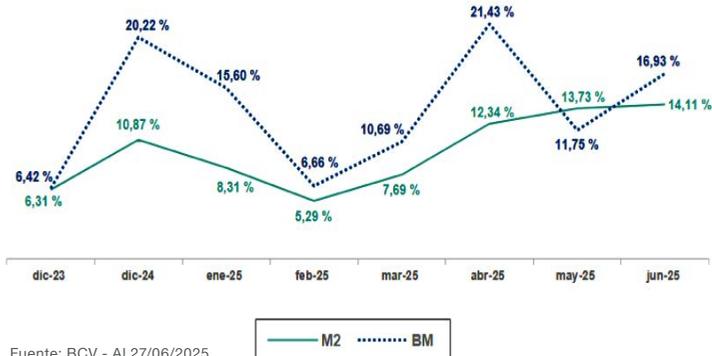
La liquidez (M2), por su parte, culminó el período con un saldo de Bs. 312.122 millones (+79,04% vs. diciembre 2024), siendo junio el mes de mayor variación en el IIT2025 (+14,11% vs. mayo), estimulada fundamentalmente por el mayor nivel de gasto público.

El tipo de cambio oficial finalizó en Bs. 107,6245/USD al corte de junio, lo cual representa una variación respecto al semestre precedente de 107,23%, registrándose un monto total por intervenciones cambiarias de USD 1.819 millones, acorde con las políticas monetarias del ente emisor. A la fecha se aprecia un menor uso de divisas en efectivo en las transacciones cotidianas, prevaleciendo los pagos digitales y electrónicos en moneda nacional.

Las perspectivas para la segunda mitad del año son prometedoras, considerando el mayor dinamismo de las principales actividades económicas; el fortalecimiento del uso de la moneda nacional como instrumento de pago vía canales electrónicos y digitales; los acuerdos entre los sectores público y privado con el objetivo de promover la exportación de productos nacionales, ampliamente demandados en otros países, entre otros.

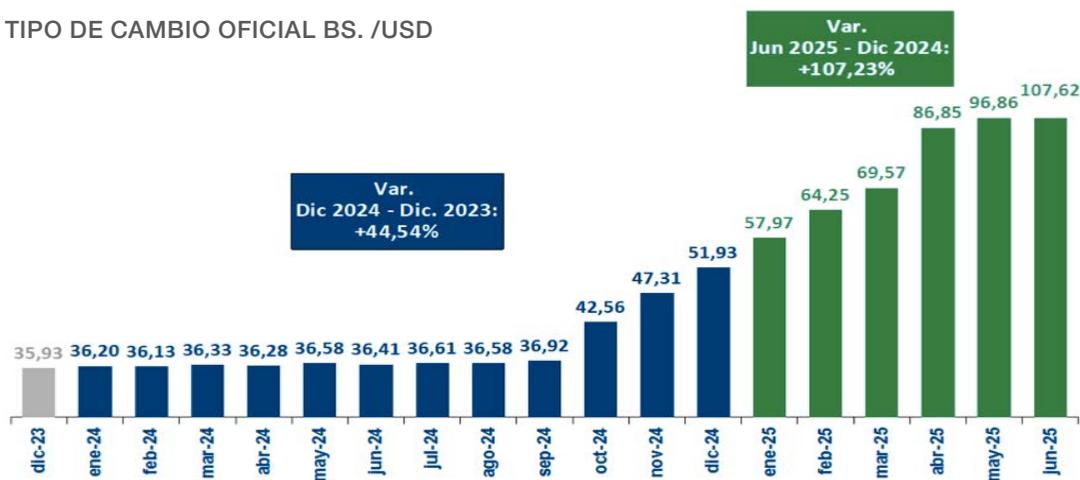
## EVOLUCIÓN LIQUIDEZ (M2) Y BASE MONETARIA (BM)

VARIACIONES INTERMENSUALES (%)



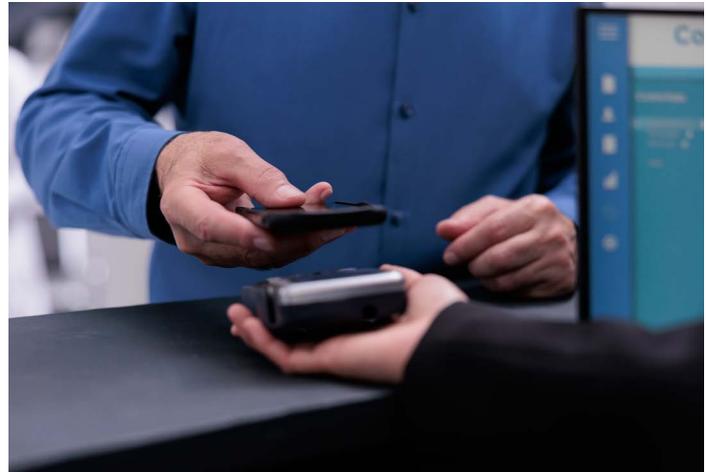
Si bien persisten algunos desequilibrios, tales como la volatilidad cambiaria, de elevada repercusión en las expectativas de los agentes económicos y en el poder adquisitivo de la población; a la fecha de redacción del presente informe se registran importantes avances en materia petrolera, siendo el reinicio operativo de Chevron en Venezuela el de mayor relevancia, sumado a las negociaciones pendientes por parte de otras empresas petroleras internacionales, lo cual tendrá un impacto significativo en las regiones en las cuales operan en el país; así como un efecto multiplicador en la generación de empleos y la producción industrial vinculada a la actividad petrolera y conexas.

## TIPO DE CAMBIO OFICIAL BS. /USD



# Sistema Bancario

- Las captaciones del público culminaron el IS2025 con un saldo de Bs. 543.156 millones (USD 5.047 millones), reflejando una variación semestral de 97,1% e interanual de 190,4%, expresadas en moneda nacional.
- El coeficiente de intermediación en créditos netos mantuvo la tendencia al alza, finalizando el período en 46,51%, por encima del promedio del IIS2024 (37,84%)



El primer semestre del año 2025 ha sido desafiante para los agentes económicos, requiriendo esfuerzos adicionales que pusieron a prueba la flexibilidad y agilidad de respuesta de las empresas ante un entorno cambiante.

Para las instituciones que conforman el mercado bancario, el período recién finalizado estuvo orientado a procurar mayor eficiencia en el uso de sus capacidades, y a potenciarlas aún más, en consonancia con las tendencias globales, a fin de satisfacer las expectativas actuales y futuras de los sectores productivos y de la población en general.

De hecho, las actividades financieras y de seguros muestran una tendencia favorable en los últimos trimestres, registrando al cierre del IIT2025 una variación del PIB de 13,96% vs. similar lapso de 2024, acorde con la expansión económica, lo cual se ha visto reflejado en el balance del sistema bancario, cuyos activos totales se situaron en Bs. 1.202 millardos (USD 11.164 millones)<sup>1</sup>, luego de un incremento de 6,8% en términos reales en los últimos doce meses transcurridos, atribuible en buena medida, al mayor volumen de créditos otorgados, ubicándose el portafolio neto en Bs. 252.619 millones (USD 2.347 millones), reflejando un



<sup>1</sup> Las cifras expresadas en USD han sido calculadas al Tipo de Cambio de fecha valor del 30 de Junio de 2025 publicado por BCV.



# Sistema Bancario

PRIMER SEMESTRE 2025

aumento nominal de 107,64% y real de 0,85%, aumentando en consecuencia su peso dentro del activo total, desde 18,59% en diciembre de 2024 a 21,02% en junio de 2025.

Las captaciones del público culminaron el IS2025 con un saldo de Bs. 543.156 millones (USD 5.047 millones), equivalente a una variación semestral de 97,1% e interanual de 190,4%, expresadas en moneda nacional; no obstante, el deslizamiento del tipo de cambio conllevó a una disminución en divisas de -4,89% en la primera mitad de 2025 y de -1,76% respecto a similar lapso del año anterior. Los fondos se distribuyen en una proporción de 61,7% en bolívares y 38,3% en divisas.

El coeficiente de intermediación en créditos netos mantuvo la tendencia al alza, finalizando el período en 46,51%, por encima del promedio del IIS2024 (37,84%), favorecido por el impulso de las captaciones del público y la mayor demanda de financiamiento, atendida en 58,8% por las tres instituciones financieras más grandes del país, entre las cuales concentraron un nivel de activos superior a los 7.300 millones de dólares y de casi 3.000 millones en patrimonio.

El dinamismo de la liquidez monetaria (M2) en el transcurso del año, condujo al mantenimiento por parte de la banca universal de un elevado nivel de reservas excedentarias, equivalentes a USD 346 millones en junio 2025, una vez deducidos los requerimientos de encaje legal.

Del estado de resultados del sistema bancario correspondiente al primer semestre de 2025 se desprende el logro de ingresos financieros por Bs. 88.943 millones, conformados en 96,1%, por ingresos derivados de operaciones de crédito, al ascender éstos hasta Bs. 85.493 millones, luego de un aumento en los últimos 12 meses de 674,15% (+Bs. 74.450 millones), asociado tanto a la evolución en el volumen de créditos liquidados, como a la revalorización del capital de la cartera por la indexación al tipo de cambio.



Los otros ingresos operativos, conformados fundamentalmente por comisiones por servicios, se mantienen en franco ascenso, ubicándose al cierre del IS2025 en Bs. 9.400 millones, experimentando un crecimiento vs. IS2024 de 180,1% (+Bs. 6.044 millones), dado el mayor volumen de transacciones por canales electrónicos y digitales (99,2% en promedio para el período Enero - Abril 2025), lo cual impulsó el margen de intermediación financiera hasta ubicarse en Bs. 126.757 millones (+354,5% vs. IS2025).

**El ejercicio semestral finalizó con la obtención de un resultado neto de Bs. 59.356 millones (USD 551 millones), un aumento nominal de 666,8% y de 159,4% en términos reales.**

Los indicadores del sistema financiero denotan una gestión exitosa, destacando el Rendimiento sobre Activo (ROA) y sobre Patrimonio (ROE), de 14,2% y 63,03%, respectivamente, por encima de los observados en igual lapso de 2024.

Se mantiene la calidad del portafolio crediticio, con un promedio de morosidad de 1,5%, y una cobertura para cartera inmovilizada de 264,0%.

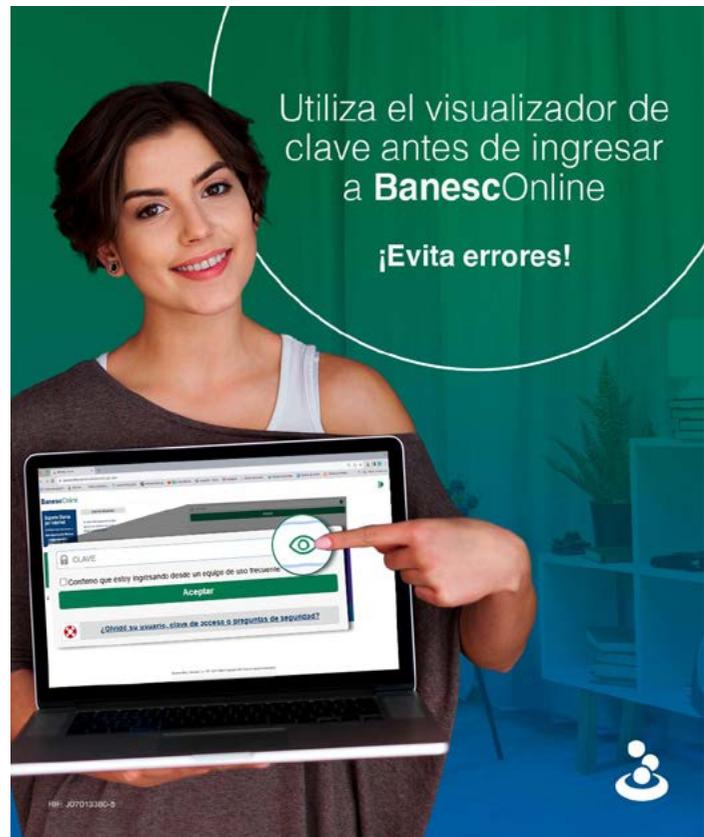


## Banesco Banco Universal en el Primer Semestre de 2025

- Banesco Banco Universal, C.A., registra al cierre del mes de junio de 2025 un patrimonio total de Bs. 26.813,5 millones, ocupando la 3<sup>a</sup> posición del sistema financiero y la 2<sup>a</sup> entre los bancos privados.
- Las captaciones del público del Banco reflejan una tendencia al alza, con variaciones de Bs. 36.437 millones (+101,0%) respecto al semestre anterior.

Culminamos el período como el primer banco privado del país y segundo del sistema financiero, con un activo total de Bs. 117.540 millones (USD 1.092 millones), lo cual equivale a una participación de mercado de 9,78%, luego de registrar incrementos de 123,6% con respecto al semestre precedente y de 312,7% en los últimos doce meses, atribuibles al impulso observado en las disponibilidades y en cartera de créditos, pasando a conformar el 56,6% y el 33,7% de los activos, respectivamente.

La eficiente gestión de intermediación en créditos netos de Banesco (54,62%), superior al promedio del sistema (46,52%) y la preferencia de nuestros 4 millones de clientes, nos han permitido atender las necesidades de financiamiento de los principales sectores productivos del país, ascendiendo la cartera bruta al cierre de junio de 2025 hasta Bs. 40.897 millones (USD 380 millones); es decir, 15,53% de share de mercado, 4,66 puntos porcentuales por encima del obtenido al cierre del primer semestre de 2024, lo cual nos ubica en 2<sup>o</sup> lugar de la banca privada, manteniendo un adecuado nivel de provisión sobre cartera inmovilizada (457,37%) y un portafolio crediticio de excelente calidad (0,69% de morosidad).



Las captaciones del público del Banco reflejan una tendencia al alza, con variaciones de Bs. 36.437 millones (+101,0%) respecto al semestre anterior y de Bs. 50.641 millones (+231,7%) vs. IS2024, para un saldo al corte de junio de 2025 de Bs. 72.498 millones (USD 674 millones), logrando el 13,35% de participación sobre sistema y la primera posición entre los bancos privados.

De dichos recursos, el 36,0% (Bs. 26.095 millones, o su equivalente en divisas, USD 242 millones), correspondió a cuentas corrientes del sistema cambiario de libre convertibilidad, ascendiendo 2 posiciones, hasta el 1<sup>er</sup> lugar del mercado, con un share de 17,1% (+3,3 puntos porcentuales vs. igual lapso de 2024).

Banesco Banco Universal, C.A., registra al cierre del mes de junio de 2025 un patrimonio total de Bs.

# Banesco Banco Universal

EN EL PRIMER SEMESTRE 2025



26.813,5 millones, ocupando la 3ª posición del sistema financiero y la 2ª entre los bancos privados, luego de un incremento de 227,5% respecto al segundo semestre de 2024.

**Se alcanza un Índice de Adecuación de Patrimonio Contable de 36,66% y un Coeficiente de Adecuación de Capital de 55,13%, superando ampliamente los niveles requeridos legalmente, de 9% y 12%, respectivamente.**

De las gestiones del semestre finalizado el 30 de junio de 2025, se desprende el logro de un resultado neto de Bs. 9.983 millones (USD 92,7 millones), derivado principalmente de los ingresos por operaciones de crédito y de los otros ingresos operativos, consideran-

do el mayor dinamismo observado en las principales actividades económicas durante el período analizado, el importante número de créditos otorgados en el semestre (4.805 operaciones), y el mayor volumen de transacciones por canales electrónicos y digitales; lo cual coadyuvó a la obtención de un margen de intermediación financiera superior al registrado en igual lapso de 2024.

Nuestros indicadores financieros reafirman una vez más el mantenimiento de una excelente trayectoria en el sistema bancario nacional, destacando durante el presente período los incrementos observados tanto en Rendimiento/Activo Promedio (ROA), como sobre Patrimonio Promedio (ROE), ascendiendo hasta 25,23% y 123,83%, respectivamente, ambos por encima de la media del mercado, finalizando exitosamente el primer semestre de 2025.



# Resumen Financiero

## Crecimiento

| (Expresado en Millones de Bs.) | Segundo Semestre<br>2023 | Primer Semestre<br>2024 | Segundo Semestre<br>2024 | Primer Semestre<br>2025 | I S 2025 - II S 2024 |                | I S 2025 - IS 2024 |                 |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-----------------|
|                                |                          |                         |                          |                         | Absoluto             | Porcentual     | Absoluto           | Porcentual      |
| <b>Total del Activo</b>        | <b>22.710</b>            | <b>28.482</b>           | <b>52.572</b>            | <b>117.540</b>          | <b>64.968</b>        | <b>123,6 %</b> | <b>89.058</b>      | <b>312,7 %</b>  |
| Disponibilidades               | 11.002                   | 15.643                  | 27.093                   | 66.473                  | 39.380               | 145,4 %        | 50.830             | 324,9 %         |
| Inversiones en Títulos Valores | 1.326                    | 1.042                   | 1.077                    | 2.302                   | 1.225                | 113,7 %        | 1.260              | 120,8 %         |
| Cartera de Créditos Neta       | 6.545                    | 7.749                   | 18.920                   | 39.601                  | 20.681               | 109,3 %        | 31.852             | 411,0 %         |
| Cartera de Créditos Bruta      | 6.692                    | 7.923                   | 19.512                   | 40.897                  | 21.385               | 109,6 %        | 32.974             | 416,2 %         |
| <b>Captaciones del Público</b> | <b>15.606</b>            | <b>21.857</b>           | <b>36.061</b>            | <b>72.498</b>           | <b>36.437</b>        | <b>101,0 %</b> | <b>50.641</b>      | <b>231,7 %</b>  |
| <b>Total del Patrimonio</b>    | <b>3.437</b>             | <b>2.904</b>            | <b>8.188</b>             | <b>26.814</b>           | <b>18.626</b>        | <b>227,5 %</b> | <b>23.909</b>      | <b>823,3 %</b>  |
| <b>Resultado Neto</b>          | <b>329</b>               | <b>191</b>              | <b>1.161</b>             | <b>9.983</b>            | <b>8.822</b>         | <b>759,6 %</b> | <b>9.792</b>       | <b>5.119,2%</b> |

| Ratios (%)  |          |        |          |        |
|---|----------|--------|----------|--------|
| Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta | 1.135,49 | 818,52 | 1.163,59 | 457,37 |
| Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta           | 0,19     | 0,27   | 0,26     | 0,69   |
| Coefficiente de Intermediación en Créditos Netos          | 41,94    | 35,45  | 52,47    | 54,62  |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Contable               | 19,00    | 14,68  | 24,29    | 36,66  |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total                  | 32,68    | 25,36  | 35,67    | 55,13  |
| Resultado Neto / Activo Promedio (ROA) *                  | 10,84    | 1,55   | 4,35     | 25,23  |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE) *              | 49,96    | 12,39  | 34,64    | 123,83 |
| Liquidez (Disponibilidades / Captaciones del Público)     | 70,50    | 71,57  | 75,13    | 91,69  |

\* Porcentajes Anualizados



## Pronunciamiento de los Informes de Riesgo de Crédito

- Ante un entorno complejo, se fortalecieron las políticas para la admisión del crédito con foco en sectores prioritarios, clientes con trayectoria en el mercado y robustez financiera.
- Se atendió la oportuna gestión de alertas ante deterioros en la calidad del riesgo crediticio, que permitieron establecer medidas de mitigación adecuadas.

**E**n el primer semestre de 2025, el Banco mantuvo su estrategia crediticia conservadora, en consonancia con sus objetivos organizacionales. La Cartera Bruta registró un crecimiento del 109,60% en comparación con el semestre anterior.

Se aprobó la propuesta de límites y umbrales de exposición al riesgo para el 2025, en correspondencia con las aspiraciones financieras, ajustándose a los lineamientos estratégicos emanados de las instancias de gobierno de la Institución.

Durante este semestre, se reforzaron el seguimiento de la cartera de crédito en los distintos segmentos y el monitoreo a través de las herramientas analíticas disponibles para la medición. De igual forma, se atendió la oportuna gestión de alertas ante deterioros en la calidad del riesgo crediticio, que permitieron establecer medidas de mitigación adecuadas.



**En este sentido, la morosidad se ubicó en 0,69% (0,26% en diciembre de 2024), con una cobertura de provisiones del 457,37% (1.163,59% en diciembre de 2024).**

Ante un entorno complejo, se fortalecieron las políticas para la admisión del crédito con foco en sectores prioritarios, clientes con trayectoria en el mercado y robustez financiera, reforzamiento del seguimiento de la mora temprana y de la cobranza. Como respaldo a estas estrategias, las pruebas de validación de predictibilidad de los modelos de comportamiento resultaron exitosas, arrojando un GINI promedio de 70,48%, lo que los clasifica como 'Buenos' al superar el umbral de calidad del 50%.

## Aprobación de las Operaciones Activas que Exceden el Porcentaje Permitido Sobre el Patrimonio de la Institución

**D**e conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en materia de operaciones activas, al cierre del Primer Semestre de 2025, la Junta Directiva deci-

dió sobre la aprobación de seis (6) operaciones de crédito que individualmente o por riesgo de grupo en un mismo período mensual, excedieron el cinco (5%) del Patrimonio del Banco.

# Estados Financieros Comparativos de los Dos (2) Últimos Años y Distribución de las Utilidades



Banco Universal

R.L.F. 3070133905

PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Marco Tulio Ortega V.

VICEPRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet R.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Carlos Eduardo Millán S.

DIRECTORES PRINCIPALES

Juan Carlos Escotet R.

Marco Tulio Ortega V.

Miguel Ángel Marrero C.

Emilio Durán Ceballos

Carlos Eduardo Escotet A.

Carlos Alberto Escotet A.

Alfonso Prieto González

Maria Clara Álvarez Hurtado

COMISARIOS

Emilio A. Ladera M.

Antonio Ramón Lebo Z.

AUDITORES EXTERNOS

Adriano, Rodríguez, Cefalo & Asociados

(FORVIS MAZARS)

Patrimonio Bs. 26.813.518.039.34

## BALANCE GENERAL DE PUBLICACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2026 (Expresado en Bolívares)

| ACTIVO   | Junio-25               | Junio-24              | PASIVO   | Junio-25               | Junio-24              |
|--|------------------------|-----------------------|--|------------------------|-----------------------|
| <b>DISPONIBILIDADES</b>  | <b>66.472.947.193</b>  | <b>15.642.710.699</b> | <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>   | <b>72.498.000.880</b>  | <b>21.856.911.549</b> |
| Efectivo   | 17.533.542.758         | 5.116.743.071         | Depósitos a la Vista   | 69.658.166.924         | 20.744.504.883        |
| Banco Central de Venezuela   | 41.949.590.194         | 7.559.978.578         | Cuentas corrientes no remuneradas  | 30.892.577.857         | 10.675.725.308        |
| Bancos y otras instituciones financieras del país                          | 6.991.745.243          | 2.374.322.537         | Cuentas corrientes remuneradas   | 12.435.678.404         | 3.955.113.292         |
| Oficina matriz y sucursales  | 646.211                | 4.806.336             | Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20  | 0                      | 0                     |
| Efectos de cobro inmediato   | (2.477.213)            | (206.905)             | Depósitos y certificados a la vista  | 274.857.641            | 355.823.679           |
| (Provisión para disponibilidades)  |                        |                       | Fondos especiales en fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad         | 26.056.065.022         | 5.716.840.650         |
|  |                        |                       | Otras obligaciones a la vista  | 103.027.953            | 60.852.263            |
| <b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>                                      | <b>2.301.874.464</b>   | <b>1.042.304.934</b>  | Obligaciones por operaciones de mesa de dinero   | 0                      | 0                     |
| Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias | 26.950.000             | 315.047.493           | Depósitos de ahorro  | 2.696.806.063          | 1.046.966.962         |
| Inversiones en títulos valores para negociar                               | 0                      | 0                     | Depósitos a plazo  | 0                      | 4.567.421             |
| Inversiones en títulos valores disponibles para la venta                   | 33.628                 | 12.749                | Títulos valores emitidos por la institución  | 0                      | 0                     |
| Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento             | 531.841.104            | 179.163.957           | Captaciones del público restringidas   | 0                      | 0                     |
| Inversiones de disponibilidad restringida                                  | 1.804.013.363          | 548.086.769           | Derechos y participaciones sobre títulos o valores   | 0                      | 0                     |
| Inversiones en otros títulos valores                                       | 0                      | 0                     | <b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
| (Provisión para inversiones en títulos valores)                            | (62.000.641)           | 0                     | <b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b>                        | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>   | <b>395.898</b>         | <b>394.718.274</b>    |
| <b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>   | <b>39.601.029.676</b>  | <b>7.748.175.920</b>  | Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año                                     | 395.898                | 394.718.274           |
| Créditos vigentes  | 40.613.587.978         | 7.901.485.169         | Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año                                  | 0                      | 0                     |
| Créditos reestructurados   | 0                      | 0                     | Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año                                 | 0                      | 0                     |
| Créditos vencidos  | 263.224.501            | 6.391.856             | Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año                              | 0                      | 0                     |
| Créditos en litigio  | 20.111.777             | 14.805.646            | Obligaciones por otros financiamientos a más de un año   | 0                      | 0                     |
| (Provisión para cartera de créditos)                                       | (1.296.884.580)        | (173.506.750)         | <b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>  | <b>1.624.081</b>       | <b>4.712.871</b>      |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>                                   | <b>363.201.578</b>     | <b>92.054.820</b>     | Gastos por pagar por captaciones del público   | 1.524.081              | 4.712.871             |
| Rendimientos por cobrar por disponibilidades                               | 0                      | 0                     | Gastos por pagar por obligaciones con el BCV   | 0                      | 0                     |
| Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores                 | 104                    | 70.942                | Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT          | 0                      | 0                     |
| Rendimientos por cobrar por cartera de créditos                            | 361.341.555            | 82.059.127            | Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos   | 0                      | 0                     |
| Comisiones por cobrar  | 10.435.511             | 10.924.572            | Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera                                | 0                      | 0                     |
| Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar          | 0                      | 0                     | Gastos por pagar por otras obligaciones  | 0                      | 0                     |
| (Provisión para rendimientos por cobrar y otros)                           | (8.575.592)            | (1.007.826)           | Gastos por pagar por obligaciones subordinadas   | 0                      | 0                     |
|  |                        |                       | <b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>   | <b>18.226.617.010</b>  | <b>3.321.544.589</b>  |
| <b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>            | <b>74.593.951</b>      | <b>29.533.606</b>     | <b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
| Inversiones en empresas filiales y afiliadas                               | 74.593.951             | 29.533.606            | <b>OTRAS OBLIGACIONES</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
| Inversiones en sucursales  | 0                      | 0                     | <b>TOTAL DEL PASIVO</b>  | <b>90.726.537.869</b>  | <b>25.677.887.263</b> |
| (Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)  | 0                      | 0                     | <b>GESTIÓN OPERATIVA</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>PATRIMONIO</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
| <b>BIENES REALIZABLES</b>  | <b>1.683.640</b>       | <b>2.989.954</b>      | <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>  | <b>26.813.518.039</b>  | <b>2.904.056.358</b>  |
| <b>BIENES DE USO</b>   | <b>1.413.489.714</b>   | <b>1.006.112.286</b>  | <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>   | <b>117.540.055.908</b> | <b>28.481.943.611</b> |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>   | <b>7.311.268.702</b>   | <b>2.917.051.422</b>  | <b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>   | <b>889.845.251</b>     | <b>423.391.419</b>    |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>  | <b>117.540.055.908</b> | <b>28.481.943.611</b> | <b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>   | <b>569.757.444</b>     | <b>339.132.108</b>    |
|  |                        |                       | <b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)</b> | <b>9.104.379</b>       | <b>5.433.606</b>      |
|  |                        |                       | <b>OTRAS CUENTAS DEUDORAS DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIENDA</b>                               | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>   | <b>147.909.753.184</b> | <b>87.554.283.284</b> |
|  |                        |                       | <b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>  | <b>0</b>               | <b>0</b>              |
|  |                        |                       | <b>ACTIVOS DE LOS ENCARGOS DE CONFIANZA PARA OPERACIONES EN CRIPTOACTIVOS SOBERANOS</b>              | <b>0</b>               | <b>0</b>              |

## ESTADO DE RESULTADOS DE PUBLICACIÓN POR LOS PERÍODOS DEL 01/06/2025 AL 30/06/2025 Y DEL 01/06/2024 AL 30/06/2024 (Expresado en Bolívares)

|   | Junio-24              | Junio-24             | Junio-24   | Junio-24              |
|---|-----------------------|----------------------|--|-----------------------|
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>   | <b>16.138.087.202</b> | <b>1.409.888.972</b> | <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                 | <b>23.356.174.872</b> |
| Ingresos por disponibilidades   | 36.583.693            | 9.010.159            | <b>GASTOS DE TRANSFORMACION</b>  | <b>8.810.571.821</b>  |
| Ingresos por inversiones en títulos valores                                       | 150.830.747           | 41.200.641           | Gastos de Personal   | 2.341.145.805         |
| Ingresos por cartera de créditos  | 14.885.873.308        | 1.356.738.226        | Gastos Conocidos y Administrativos   | 6.469.426.016         |
| Ingresos por otras cuentas por cobrar   | 4.379.564             | 3.939.506            | <b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>  | <b>14.545.603.051</b> |
| Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales             | 0                     | 0                    | Ingresos por bienes realizables  | 7.241.073             |
| Ingresos por oficina principal y sucursales                                       | 0                     | 0                    | Ingresos por programas especiales  | 0                     |
| Otros ingresos financieros  | 0                     | 0                    | Ingresos operativos varios   | 44.207.543            |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>   | <b>574.993.012</b>    | <b>350.640.785</b>   | Gastos por bienes realizables  | 620.874               |
| Gastos por captaciones del público  | 560.984.014           | 296.691.101          | Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos | 0                     |
| Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela                         | 0                     | 0                    | Gastos operativos varios   | 1.422.066.143         |
| Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat | 0                     | 0                    | <b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>   | <b>13.174.954.667</b> |
| Gastos por otros financiamientos obtenidos  | 14.088.194            | 53.149.694           | Ingresos extraordinarios   | 38.765.357            |
| Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera                       | 0                     | 0                    | Gastos extraordinarios   | 17.988.166            |
| Gastos por obligaciones subordinadas  | 0                     | 0                    | <b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS</b>                                  | <b>13.135.789.310</b> |
| Gastos por otras obligaciones   | 0                     | 0                    | Impuesto sobre la renta  | 3.152.830.640         |
| Gastos por oficina principal y sucursales   | 0                     | 0                    | <b>Resultado Neto</b>  | <b>9.982.958.670</b>  |
| Otros gastos financieros  | 0                     | 0                    | <b>Aplicación del Resultado Neto</b>                                       | <b>0</b>              |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>  | <b>14.563.074.290</b> | <b>1.059.247.787</b> | Reserva Legal  | 456.000.000           |
| Ingresos por recuperaciones de activos financieros                                | 12.589.765            | 4.065.223            | Utilidades Estatutarias  | 0                     |
| Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros                | 403.763.873           | 48.528.656           | Junta Directiva  | 0                     |
| Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar                  | 401.572.223           | 48.507.463           | Funcionarios y Empleados   | 0                     |
| Constitución de provisiones y ajustes de disponibilidades                         | 2.191.650             | 21.193               | Otras Reservas de Capital  | 3.410.000             |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>   | <b>14.171.900.182</b> | <b>1.014.724.354</b> | <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>   | <b>9.523.548.670</b>  |
| Otros ingresos operativos   | 10.132.239.162        | 3.331.923.369        | Aporte LOO   | 136.192.426           |
| Otros gastos operativos   | 947.964.472           | 355.459.088          |  |                       |

| DISTRIBUCIÓN DE LA UTILIDAD               |                      |
|---|----------------------|
| Reserva Legal                             | 456.000.000          |
| Utilidades Estatutarias (Junta Directiva) | 0                    |
| Reserva por otras disposiciones           | 3.410.000            |
| Superávit Restringido                     | 4.779.478.074        |
| Superávit por Aplicar                     | 4.744.062.596        |
| <b>Resultado Neto</b>                     | <b>9.982.958.670</b> |



# Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

I SEMESTRE 2025

BanESCO mantiene la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIR), que permite gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por distintos canales de atención, tales como BanescOnline, Red de Agencias a nivel nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciendo respuesta eficaz, eficiente y oportuna, alineada al marco legal vigente.

## a) Resumen por Estatus

En el primer semestre de 2025 se reportaron 23.451 reclamos y requerimientos, por un monto total de Bs. 71.406.064. Fueron gestionados 19.678, de los mismos se dictaminó procedencia a favor del cliente en 3.571 con un reintegro de Bs. 5.714.047. Al evaluar los

tiempos de atención de los reclamos y requerimientos reportados por los clientes/usuarios, y partiendo de la premisa indicada por el ente regulador donde se establece una fecha máxima de 20 días continuos para la resolución de los mismos, se observa que el nivel de cumplimiento en la oferta de servicio fue de un 99,23%.

TABLA N° 1: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR ESTATUS

| Mes de Reporte      | Gestionados       |                   |                   |                   |                   | En Proceso        |                   | % de Cumplimiento |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                     | Procedentes       |                   |                   | No Procedentes    |                   | Cant. de Reclamos | Monto del Reclamo |                   |
|                     | Cant. de Reclamos | Monto del Reclamo | Monto Reintegrado | Cant. de Reclamos | Monto del Reclamo |                   |                   |                   |
| Enero               | 411               | 263.909           | 263.903           | 2.733             | 5.875.361         | 616               | 11.414.778        | 98,52%            |
| Febrero             | 1.792             | 4.110.259         | 4.107.717         | 2.614             | 6.242.335         | 798               | 1.946.775         | 99,61%            |
| Marzo               | 380               | 432.940           | 432.130           | 2.304             | 5.355.093         | 1.226             | 2.957.718         | 98,49%            |
| Abril               | 376               | 362.172           | 362.112           | 3.356             | 7.822.577         | 309               | 693.092           | 99,73%            |
| Mayo                | 380               | 307.248           | 305.598           | 2.766             | 9.798.427         | 356               | 2.147.996         | 99,36%            |
| Junio               | 232               | 243.636           | 242.586           | 2.334             | 9.763.977         | 468               | 1.667.771         | 99,29%            |
| <b>Total II Sem</b> | <b>3.571</b>      | <b>5.720.164</b>  | <b>5.714.047</b>  | <b>16.107</b>     | <b>44.857.770</b> | <b>3.773</b>      | <b>20.828.130</b> | <b>99,23%</b>     |

TABLA N° 2: RESUMEN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS REPORTADOS SEGMENTADOS POR INSTRUMENTO FINANCIERO

| Mes de Reporte      | Tarjeta de Crédito (TDC) |                   | Tarjeta de Débito (TDD) |                   | Cuenta de Ahorro |                   | Cuenta Corriente |                   | Atención al Cliente |                   |
|---------------------|--------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
|                     | Cant. Reclamo            | Monto del Reclamo | Cant. Reclamo           | Monto del Reclamo | Cant. Reclamo    | Monto del Reclamo | Cant. Reclamo    | Monto del Reclamo | Cant. Reclamo       | Monto del Reclamo |
| Enero               | 63                       | 69.341            | 274                     | 10.020.939        | —                | —                 | 2.013            | 7.463.754         | 1.410               | 14                |
| Febrero             | 49                       | 48.991            | 282                     | 1.345.655         | —                | —                 | 3.409            | 10.904.708        | 1.464               | 15                |
| Marzo               | 67                       | 94.059            | 229                     | 386.241           | —                | —                 | 2.384            | 8.265.439         | 1.230               | 12                |
| Abril               | 47                       | 79.327            | 211                     | 485.024           | —                | —                 | 2.428            | 8.313.477         | 1.355               | 14                |
| Mayo                | 75                       | 135.288           | 248                     | 550.544           | —                | —                 | 1.998            | 11.567.828        | 1.181               | 12                |
| Junio               | 69                       | 67.824            | 222                     | 1.026.614         | —                | —                 | 2.124            | 10.580.939        | 619                 | 6                 |
| <b>Total II Sem</b> | <b>370</b>               | <b>494.830</b>    | <b>1.466</b>            | <b>13.815.017</b> | <b>—</b>         | <b>—</b>          | <b>14.356</b>    | <b>57.096.145</b> | <b>7.259</b>        | <b>73</b>         |

Relación del Tipo de Instrumento Financiero y Código en la Base de Datos: TDC (30), TDD (31), Libreta de Ahorro (33), Cheque (34), Atención al Cliente (50).



## Defensor del Cliente y Usuario Bancario

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco es una figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a revisar, tramitar y resolver las denuncias, reclamos y quejas presentadas por los clientes y usuarios derivados de la práctica y actuación bancaria consideradas no procedentes o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. El Defensor es una instancia formal de carácter objetivo e independiente y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

**Al cierre del Semestre I de 2025, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario recibió 658 casos, de los cuales admitieron a trámite 187 solicitudes de reconsideración que suman Bs. 4.274.347.**

Asimismo, se declinaron 471 casos por no cumplir el procedimiento previo de reclamo ante la Unidad de Atención al Cliente, o por encontrarse dentro de las materias exceptuadas a la competencia de la figura establecidas en el Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco, Banco Universal, C.A. En todos los casos, el Defensor del Cliente emitió respuesta a todas las solicitudes.

**TABLA 1: SOLICITUDES ADMITIDAS POR ESTATUS**

| Solicitudes Admitidas                | Casos      | %          | Bs.              | %          |
|--------------------------------------|------------|------------|------------------|------------|
| Procedentes                          | 17         | 9          | 180.441          | 6          |
| Parcialmente procedentes             | 1          | 1          | 2.185            | 0          |
| No procedentes                       | 138        | 74         | 2.981.747        | 94         |
| Total Solicitudes Monetarias         | 156        | 83         | 3.164.373        | 100        |
| Solicitudes No Monetarias (Servicio) | 31         | 17         | N/A              | N/A        |
| <b>Total</b>                         | <b>187</b> | <b>100</b> | <b>3.164.373</b> | <b>100</b> |

**TABLA 2: SOLICITUDES ADMITIDAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

| N°           | Reclamos Monetarios admitidos según Tipo de Requerimiento                  | Recibidos  |            |                  |            |
|--------------|--|------------|------------|------------------|------------|
|              |  | Cant.      | %          | Monto Bs.        | %          |
| 1            | Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados                           | 108        | 69         | 680.835          | 22         |
| 2            | Operación rechazada por negociación no concluida                           | 12         | 8          | 740.016          | 23         |
| 3            | Transferencia errónea  | 11         | 7          | 1.329.951        | 42         |
| 4            | Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco   | 6          | 4          | 8.499            | 0          |
| 5            | Inconvenientes con BanescOnline otros pagos / impuestos                    | 5          | 3          | 147.612          | 5          |
| 6            | Transferencias Internet no reconocidas                                     | 3          | 2          | 186.484          | 6          |
| 7            | Inconvenientes con Banesco Pagos   | 3          | 2          | 14.453           | 0          |
| 8            | Débitos no reconocidos / presunto fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro | 2          | 1          | 45.200           | 1          |
| 9            | Validación Transferencia no abonada en Banco Destino                       | 1          | 1          | 600              | 0          |
| 10           | Retiro por taquilla no reconocido  | 1          | 1          | 4.200            | 0          |
| 11           | Retiro de efectivo no dispensado por un Cajero Automático                  | 1          | 1          | 400              | 0          |
| 12           | Pagos, Multipagos y Recargas No Reconocidas                                | 1          | 1          | 2.500            | 0          |
| 13           | Incidencias Cuotas ExtraCrédito  | 1          | 1          | 709              | 0          |
| 14           | Consumo no reconocido presunto fraude Tarjeta de Crédito                   | 1          | 1          | 2.914            | 0          |
| <b>Total</b> |  | <b>156</b> | <b>100</b> | <b>3.164.373</b> | <b>100</b> |

Banesco Banco Universal, C.A., responsable con sus clientes y grupos de interés, tiene en su página web una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.



## Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 305.09 de fecha 9 de julio de 2009, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.230 del 29 de julio de 2009, se establecen los siguientes principios y procedimientos para calcular el grado de adecuación patrimonial:

### ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO CONTABLE

El cual se calcula mediante la división del monto de Patrimonio Contable más la Gestión Operativa, entre el Valor del Activo Total. El cociente al ser multiplicado por cien (100), no deberá ser inferior al nueve por ciento (9%). De acuerdo con lo publicado en la Gaceta Oficial N° 40.509 del 01 de octubre de 2014.

Asimismo, a través de las Circulares SIB-II-GGR-GNP-10189 de fecha 07 de abril de 2016 y SIB-II-GGR-GNP-24974 del 22 de noviembre de 2017, la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), otorga excepción regulatoria para determinar el Índice de Adecuación de Patrimonio Contable, previsto en el artículo 6 de la citada Resolución N° 305.09, en los términos siguientes:

#### SIB-II-GGR-GNP-10189 (FECHA 07 DE ABRIL DE 2016)

a) Excluir del Activo total, según la definición contemplada en el artículo 2 de la referida Resolución, el saldo de las siguientes partidas:

- Bonos y Obligaciones emitidas por el Banco Central de Venezuela
- Colocaciones en el Banco Central de Venezuela
- Disponibilidades de la Institución Bancaria en el Banco Central de Venezuela (incluyendo el Encaje Legal)
- Bonos y Obligaciones emitidos por la empresa estatal Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA)

b) Incluir en el Patrimonio Contable, de acuerdo a la definición contemplada en el prenombrado artículo 2, el monto correspondiente a la:

- Provisión genérica para cartera de crédito y microcréditos
- Provisión anticíclica para cartera de crédito y microcréditos

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

#### SIB-II-GGR-GNP-12738 (FECHA 27 DE ABRIL DE 2016)

Las instituciones bancarias deben incluir dentro de la determinación del Patrimonio Primario (Nivel I), el monto correspondiente a la provisión genérica y anticíclica.

El monto a incluir por concepto de las citadas provisiones, será el correspondiente a los porcentajes establecidos en las normas emitidas al efecto por la Superintendencia.

#### RESOLUCIÓN N° 025.17 (FECHA 28 DE MARZO DE 2017)

Se establecieron las “Normas Relativas a la Aplicación de la Revaluación de Activos en las Instituciones Bancarias” mediante la cual, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario instruye que el importe de la Revaluación “no podrá superar el total del Patrimonio Primario (Nivel I) de la Institución considerando los parámetros establecidos en la Norma que regula el cálculo del Índice de Adecuación Patrimonial Total. De igual manera, indica en su Art. 6 que “El registro del importe de la revaluación de activos en el rubro del Activo se realizará en las cuentas y subcuentas establecidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Bancarias, con contrapartida en la cuenta del rubro Patrimonio 351.00 “Ajuste por Revaluación de Bienes”.



## Posición del Coeficiente de Adecuación Patrimonial

### ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL (NIVEL I)

Es la relación Patrimonio Primario (Nivel I) entre el monto total de los activos y operaciones contingentes ponderados por niveles de riesgo. El mismo no deberá ser inferior al 6%.

### ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE PATRIMONIO TOTAL

El cual consiste en la suma del valor de Patrimonio Primario (Nivel I), más el Patrimonio Complementario (Nivel II), dividido entre el monto total de los activos y operaciones contingentes, ponderados por niveles de riesgo. El cociente obtenido una vez multiplicado por cien (100) no deberá ser inferior al doce por ciento (12%).

En función de la disposición planteada y con base en los resultados obtenidos en diciembre de 2024 y junio de 2024, los porcentajes alcanzados son:

| Descripción  | Junio 2025 | Junio 2024 |
|--|------------|------------|
| Índice de Adecuación de Patrimonio Contable        | 36,66%     | 14,68%     |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total           | 55,13%     | 25,36%     |
| Índice de Adecuación de Patrimonio Total (Nivel I) | 54,65%     | 23,36%     |

## Participación Porcentual en los Sectores Productivos a través de la Cartera Crediticia

AL 30 DE JUNIO DE 2025

La mayor participación de la Cartera de Crédito se encuentra en el Sector Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con el 43,57%, seguido por Industria Manufacturera con 28,73% y el Sector Agrícola, Pesquero y Forestal con 22,41%.

| Expresado en Bs.

| Actividades Económicas  | Vigente               | Reestructurado | Vencido            | Litigo            | Total                 | % Particip.     |
|---|-----------------------|----------------|--------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|
| Agrícola, Pesquera y Forestal                                     | 9.047.437.837         | —              | 118.906.110        | —                 | 9.166.343.947         | 22,41 %         |
| Explotación de Minas e Hidrocarburos                              | 14.437.553            | —              | —                  | —                 | 14.437.553            | 0,04 %          |
| Industria Manufacturera   | 11.749.964.104        | —              | 652.423            | —                 | 11.750.616.527        | 28,73 %         |
| Electricidad, Gas y Agua  | -                     | —              | —                  | —                 | -                     | 0,00 %          |
| Construcción  | 69.641.944            | —              | —                  | —                 | 69.641.944            | 0,17 %          |
| Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles                    | 17.679.750.890        | —              | 140.483.329        | —                 | 17.820.234.219        | 43,57 %         |
| Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones                       | 201.885.136           | —              | —                  | 20.111.777        | 221.996.913           | 0,54 %          |
| Bienes Inmuebles, Operac. Financ., Serv. Técnicos y Profesionales | 1.659.703.276         | —              | 3.182.639          | —                 | 1.662.885.915         | 4,07 %          |
| Servicios Comunales, Sociales y Personales                        | 190.767.237           | —              | —                  | —                 | 190.767.237           | 0,47 %          |
| <b>Total Cartera Bs.</b>  | <b>40.613.587.978</b> | <b>—</b>       | <b>263.224.501</b> | <b>20.111.777</b> | <b>40.896.924.256</b> | <b>100,00 %</b> |



## Disposición de Canales Electrónicos y de Oficinas Bancarias

Al cierre del mes de junio de 2025, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos, por los que ofrece una variada gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 195 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas)
- 156.544 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 378 Cajeros Automáticos (138 monofuncionales y 240 multifuncionales).

## Informe del Auditor Externo

Los estados financieros del Banco correspondientes al Primer Semestre de 2025 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, Señores Adrianza, Rodríguez,

Céfalo & Asociados (FORVIS Mazars), cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

## Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad

| Principales Indicadores Financieros                                   | Jun. 25  | Dic. 24 | Jun. 24 | Dic. 23 |
|---|----------|---------|---------|---------|
| <b>1. PATRIMONIO</b>  |          |         |         |         |
| (Patrimonio + Gestión Operativa) / Activo Total                       | 36,66 %  | 24,29%  | 14,68%  | 19,00%  |
| Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)                | 276,61 % | 379,65% | 642,58% | 407,83% |
| <b>2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>                     |          |         |         |         |
| Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta          | 3,17 %   | 3,03%   | 2,19%   | 2,20%   |
| Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta                       | 0,69 %   | 0,26%   | 0,27%   | 0,19%   |
| <b>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA *</b>                                    |          |         |         |         |
| (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio | 55,43 %  | 65,88%  | 71,28%  | 77,13%  |
| (Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros       | 55,98 %  | 192,08% | 226,19% | 123,36% |
| <b>4. RENTABILIDAD *</b>  |          |         |         |         |
| Resultado Neto / Activo Promedio                                      | 25,23 %  | 4,35%   | 1,55%   | 10,84%  |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio                                  | 123,83 % | 34,64%  | 12,39%  | 49,96%  |
| <b>5. LIQUIDEZ</b>  |          |         |         |         |
| Disponibilidades / Captaciones del Público                            | 91,69 %  | 75,13%  | 71,57%  | 70,50%  |
| (Disponibilidades + Inversiones en Valores) / Captaciones del Público | 91,73 %  | 75,13%  | 73,01%  | 75,04%  |

\* Anualizados, calculados en base a saldo promedio



# Informe del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

PRIMER SEMESTRE 2025

## I. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo número 28 del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de la reforma parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Número 6.154 del 9 de noviembre de 2014, reimpresso en la Gaceta Oficial Ordinaria Número 40.557 de fecha 08 de diciembre 2014; así como, la Normativa Prudencial emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en fecha 27 de agosto 2014, así como, los artículos 1 y 16 de la Resolución N° 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial Número 40.484 de fecha 27 de agosto de 2014, se elabora el informe con el resumen del trabajo realizado y actividades desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna en Banesco Banco Universal, C.A., en materia de Control Interno durante el período comprendido entre el 1° de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025, para su presentación y consideración del Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene establecida y en funcionamiento la Unidad de Auditoría Interna, la cual ejerce funciones de aseguramiento y consulta de manera independiente y objetiva, para lo cual cuenta con las facultades y recursos necesarios para planificar y ejecutar sus actividades, e informar oportunamente los resultados obtenidos en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno. Su principal misión es fortalecer la capacidad de la Organización para crear, proteger y sostener su valor, entregando productos de alta calidad con un enfoque proactivo y de mejora continua.

El Vicepresidente de Auditoría Interna tiene asignada la función de Auditor Interno establecida en la Resolución N° 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”, el cual reporta funcional y administrativamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

La Unidad está constituida de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 064.14, con personal adscrito que reúne los requisitos, competencias, conocimientos y experiencia apropiadas para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Se encuentra formalizado y en uso un Manual que establece los principios, políticas, normas y procedimientos relacionados con la función de Auditoría Interna, los cuales están ajustados a las regulaciones y normas prudenciales vigentes en el ámbito nacional, a las políticas y normas establecidas internamente en la Organización, y a los estándares y mejores prácticas internacionales. De manera periódica, o cuando se identifica la necesidad de efectuar ajustes, se revisa y actualiza su contenido, el cual es sometido a la consideración del Comité de Auditoría y Junta Directiva para su aprobación.

## II. Criterios de Funcionamiento

La Unidad de Auditoría Interna aplica un enfoque basado en riesgos, bajo los siguientes criterios en el desarrollo de sus funciones:

- La estructura y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna se ajusta a la Resolución 064.14 “Normas Generales Relativas a la Unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario”.



# Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

- Para la función de la Unidad de Auditoría Interna se consideran las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, así como todas las regulaciones vigentes que rigen la actividad bancaria.
- Se utiliza como referencia el estándar definido en el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP), que establece los principios y normas internacionales aplicables a la función de Auditoría Interna.
- Se diseña un Plan Operativo basado en riesgo y alineado con los objetivos estratégicos de la Organización, el cual incluye las actividades de aseguramiento definidas y su cronograma de ejecución.
- El Plan Operativo de Auditoría Interna es presentado ante el Comité de Auditoría y la Junta Directiva para su evaluación y aprobación.
- Se realiza reporte mensual al Comité de Auditoría y la Junta Directiva sobre el avance en la ejecución del Plan Operativo y los resultados obtenidos en cada una de las actividades de aseguramiento culminadas.
- Se realiza reporte mensual a la Unidad de Administración Integral de Riesgo de las observaciones derivadas de la evaluación de los procesos y unidades que involucren la generación directa o indirecta de riesgos, así como de los planes de acción definidos para su mitigación y control. Adicionalmente, se elabora reporte al Comité de Riesgo con los resultados semestrales.
- Las pruebas de auditoría se diseñan para la evaluación de la efectividad del Ambiente de Control Interno, con el fin de dar seguridad razonable de si los riesgos están adecuadamente administrados, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos.

**Se efectúa seguimiento de las estrategias de mitigación y control definidas por las áreas responsables para la gestión de los riesgos identificados, y se realiza la verificación de cada estrategia implementada garantizando el cierre del ciclo de aseguramiento.**

---

### III. Alcance y Cobertura de la Gestión

Las evaluaciones de aseguramiento de Auditoría Interna incluyen la validación de tres elementos claves del Sistema de Control Interno:

- Eficacia del ambiente de control interno, al desafiar la ejecución y funcionamiento de las actividades de control incorporadas en los procesos, con la finalidad de establecer si los riesgos se encuentran razonablemente administrados de acuerdo a la estrategia corporativa, y si el funcionamiento de la Organización se corresponde con la estructura de gobierno definida.
- Cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria, al evaluar que las políticas, normas y procedimientos se ajustan a lo establecido en las leyes vigentes y a las normativas prudenciales contenidas en las resoluciones, circulares y oficios emanados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y demás entes regulatorios relacionados.
- Gestión de cierre de brechas, al verificar la documentación y soportes que evidencian la correcta implementación de los planes de acción definidos por las unidades responsables para gestionar las observaciones de control interno identificadas.

Las auditorías efectuadas durante el primer semestre de 2025 incluyeron la cobertura de los siguientes aspectos:



# Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

## 1. Gestión de Riesgo

- Cumplimiento de la Resolución 136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos”, incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas y el diseño de metodologías para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los riesgos de la Organización.
- Cumplimiento de la Resolución 136.15 “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral de los Riesgos de Liquidez”, incluyendo la validación de la estructura organizativa contemplada en las normativas, así como el diseño y ejecución de los procesos de gestión y administración del riesgo de liquidez.
- Efectividad de los procesos de Administración Integral de Riesgo para el cierre de las brechas identificadas en las revisiones internas, Auditoría Externa e inspecciones de Entes Reguladores.

## 2. Prevención y Control de LC/FT/FPADM

Se ejecutaron las auditorías planificadas incluidas en el “Programa Anual de Evaluación y Control en materia de PCLC/FT/FPADM”, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 010.25 “Normas Relativas a la Administración y Supervisión de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/LF/FPADM) aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”, las cuales incluyeron:

- Validación del cumplimiento de la Política “Conozca su Cliente” y verificación de los procesos de registro de datos y conformación de expedientes de apertura de cuentas financieras y otorgamiento de créditos.
- Validación de los procesos operativos y administrativos relacionados a la aplicación de la Política “Conozca su Empleado”.
- Completitud e integridad de la generación y envío de los reportes requeridos por los entes regulatorios.

## 3. Tecnología de la Información

- Evaluación de la plataforma tecnológica que habilita los servicios de Monitor Plus.
- Cumplimiento de la Circular 01907 “Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.
- Cumplimiento de la Resolución N° 641.10 “Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica”.
- Inspección y evaluación del Centro de Cómputo.
- Evaluación de la gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad.
- Razonabilidad de la gestión de Continuidad de Negocio.

## 4. Crédito

- Evaluación de los procesos de solicitud, análisis, documentación, liquidación y control de la cartera de crédito.
- Cuadre contable de la cartera de crédito.
- Evaluación de la completitud e integridad de los expedientes de la cartera de crédito de mayores deudores.

## 5. Tesorería

- Cuadre de los registros y saldos contables de los títulos valores en moneda nacional y extranjera propios y de terceros.
- Evaluación de los procesos operativos y contables asociados a los servicios de compra - venta de moneda extranjera.



# Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

## 6. Disponibilidades / Captaciones

- Validación de la razonabilidad de los saldos de las cuentas contables del efectivo y arqueo del efectivo en moneda nacional y moneda extranjera en la bóveda principal y las agencias.
- Evaluación de los procesos de control asociados a la custodia y manejo del efectivo.
- Evaluación del manejo contable y operativo del Servicio de Recaudación de Impuestos y Aliados Comerciales.

## 7. Procesos Contables y Financieros

- Cuadre contable y conciliación de las operaciones procesadas a través del servicio de Pago Móvil.
- Conciliación y cuadro contable de las cuentas de Controversias y Representaciones TDC y TDD.

## 8. Estados Financieros

- Razonabilidad de los estados financieros y su adecuación con las disposiciones contenidas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras de SUDEBAN.
- Razonabilidad del cálculo del índice de capital de riesgo y de los indicadores financieros.
- Cuadre contable de las cuentas que componen los rubros de (i) Disponibilidades, (ii) Captaciones, (iii) Bienes de Uso y Fuera de Uso.

## 9. Canales de Comercialización

- Cumplimiento de la Resolución N° 049.20 “Normas que regulan el servicio de puntos de venta y la contratación con proveedores que efectúen su comercialización”.
- Evaluación de la gestión operativa de la Red de Agencias.

## 10. Otros Aspectos

- Evaluación de los procesos operativos, administrativos y contables asociados al servicio de domiciliaciones.
- Evaluación del cumplimiento normativo relacionado a capital humano y manejo de nómina.
- Razonabilidad del informe de sustentabilidad de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

## IV. Resultados de la Evaluación de Control Interno

Durante el período del 01/01/2025 al 30/06/2025 se reportaron como culminadas un total de treinta y una (31) auditorías de aseguramiento del Plan Operativo, obteniéndose los siguientes resultados:

| Calificación de las Auditorías |           |             |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Excelente                      | 9         | 29%         |
| Satisfactorio                  | 16        | 52%         |
| Mínimo Requerido               | 6         | 19%         |
|                                | <b>31</b> | <b>100%</b> |

| Observaciones |            |             |
|---------------|------------|-------------|
| Alto          | 14         | 13%         |
| Moderado      | 54         | 52%         |
| Bajo          | 36         | 35%         |
|               | <b>104</b> | <b>100%</b> |

Como resultado de la ejecución de las pruebas incluidas en los programas de aseguramiento aplicados en las auditorías, se identificaron, comunicaron y formalizaron ciento cuatro (104) observaciones relacionadas principalmente a la gestión y ejecución de los procesos.

Las unidades responsables definieron ciento veinte y seis (126) acciones de mitigación y control para atender la causa raíz de las observaciones identificadas por Auditoría Interna.



# Informe Del Auditor Interno Sobre Control Interno de Banesco Banco Universal, C.A.

En las auditorías ejecutadas durante el primer semestre de 2025 se evidenció lo siguiente:

- Se encuentran definidas, formalizadas y divulgadas las principales políticas y normas, las cuales están alineadas con las estrategias y directrices corporativas.
- Los procesos medulares se encuentran formalizados y las unidades responsables de su ejecución cuentan con los recursos humanos, tecnológicos y materiales suficientes.
- El reporte se realiza a través de las instancias corporativas formales establecidas en la estructura de gobierno.
- Se tienen definidos procesos formales de identificación, evaluación, gestión y seguimiento de riesgos. Adicionalmente, están establecidos e implementados procedimientos de seguimiento continuo de los planes de acción definidos para el cierre de brechas.
- Las actividades de control se encuentran incorporadas formalmente en los procesos operativos.
- Se cumple razonablemente el marco regulatorio vigente que aplica a la Organización.
- Se atienden oportunamente las recomendaciones efectuadas por los entes reguladores derivadas de visitas e inspecciones realizadas.

## V. Conclusión

Sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías de aseguramiento ejecutadas durante el primer semestre de 2025, se observó que la Organización tiene formalmente establecidas políticas, normas y procedimientos que facilitan y promueven el control interno, la gestión de riesgo y el gobierno.

**Las observaciones reportadas por Auditoría Interna se atendieron oportunamente a través de la definición de planes de acción orientados a gestionar la causa raíz, limitando el impacto de su materialidad y/o recurrencia.**

Considerando lo anterior, en el marco de la cobertura y alcance de las revisiones efectuadas durante el primer semestre de 2025, se concluye que Banesco Banco Universal, C.A., mantiene un ambiente de Control Interno adecuado a sus características y dimensiones, observándose una administración razonable de los riesgos inherentes.

Se recomienda mantener el seguimiento, hasta su implementación, de las iniciativas de mitigación y control que se encuentran en curso. Adicionalmente, las unidades responsables del diseño, ejecución y control de los procesos de la primera y segunda línea deben mantener y reforzar las estrategias de evaluación y mejora continua, de tal manera que permita gestionar los riesgos actuales e identificar oportunamente los riesgos emergentes derivado de los cambios que se puedan presentar en los diferentes factores de origen interno y externo que tienen incidencia en la Organización.



# Comunicaciones de la Sudeban

## Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Asamblea de Accionistas |  |
|-------------------------|--|
| Fecha Recepción         | Oficios  |
| 14/03/2025              | <b>SIB-DSB-OPCLC-01815:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/03/2025, en materia de PCLC/FT/FPADM.  |
| 18/03/2025              | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-01948:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/03/2025.  |
| 18/03/2025              | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-01990:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/03/2025.   |
| 16/04/2025              | <b>SIB-DSB-OPCLC-02782:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a celebrarse el 24/03/2025, en materia de PCLC/FT/FPADM.   |
| 30/04/2025              | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-03069:</b> Sudeban emite consideraciones sobre la comunicación enviada el 2/4/2025, en atención al Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-01948 relativo a los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24/03/2025. |
| 30/04/2025              | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-03077:</b> Sudeban emite consideraciones sobre los recaudos de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24/03/2025, consignados en materia de Riesgos.  |
| 25/06/2025              | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-04016:</b> Sudeban emite consideraciones sobre el Acta Certificada de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24/03/2025.   |

| Visitas de Inspección |   |
|-----------------------|---|
| Fecha Recepción       | Oficios   |
| 28/01/2025            | <b>SIB-DSB-OPCLC-00492:</b> Sudeban emite sus consideraciones a las acciones ejecutadas por el Banco para subsanar los hallazgos de la Visita de Inspección Especial UPCLC/FT/FPADM.  |
| 06/03/2025            | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-01450:</b> Sudeban informa los funcionarios que han sido autorizados para efectuar Inspección Especial a Banesco Banco Universal, C.A., de acuerdo con el artículo 176 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario. |
| 16/04/2025            | <b>SIB-DSB-OPCLC-02775:</b> Sudeban emite sus consideraciones a las acciones ejecutadas por el Banco para subsanar los hallazgos de la Visita de Inspección Especial UPCLC/FT/FPADM.  |
| 28/04/2025            | <b>SIB-II-CSB-03043:</b> Sudeban solicita información que será utilizada durante la Visita de Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario.   |
| 28/04/2025            | <b>SIB-II-CSB-03042:</b> La Sudeban notifica los funcionarios autorizados para efectuar Inspección Especial en materia de Calidad de Servicio Bancario.   |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |  |
|-----------------|--|
| Fecha Recepción | Oficios  |
| 30/01/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-00534:</b> Sudeban autoriza a Banesco a realizar un control de cambio tecnológico denominado "Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's)" en la Partición de Producción iSeries durante el período febrero 2025. |
| 30/01/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-00532:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar una maniobra denominada "Plan de Reinicio para la Aplicación de ATM Producción durante el Control de Cambio RFC-C31739" el día domingo 2/2/2025.  |
| 06/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-00723:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa de Agregación del Data Center".   |
| 10/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-00790:</b> SUDEBAN autoriza la inscripción del Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 14/05/2025 donde se acuerda el aumento de capital social del Banco.  |
| 11/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-00819:</b> Sudeban autoriza el cierre de las agencias IPSFA, Maracay (0417) y Alberto Ravell, Puerto La Cruz (0178).  |
| 11/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-00810:</b> Sudeban: Acuse de recibo de un contrato relacionado con el servicio financiero "BanesConecta".   |
| 12/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-00864:</b> Sudeban solicita modificar el aviso de prensa sobre el cierre de la agencia Sambil Margarita (0701).   |
| 13/02/2025      | <b>SIB-DSB-OPCLC-00878:</b> SUDEBAN recomienda revisar las acciones en cuanto al uso de la denominación comercial "Kontigo" por parte de OHA TECHNOLOGY, C.A.  |
| 14/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-00915:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar una actualización tecnológica "Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa de Agregación del Data Center".   |
| 18/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01046:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Cambio de Ruta OSB CORE Y OSB Online del ACE30".   |
| 18/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01045:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Cambio de Ruta OSB CORE Y OSB Online del ACE30".   |
| 20/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01113:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa de Agregación del Data Center".   |
| 20/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01115:</b> Sudeban otorga permiso para ejecutar el "Cambio de Ruta OSB CORE y OSB Online del ACE30".  |
| 20/02/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01120:</b> Sudeban autoriza al Banco a realizar un cambio tecnológico denominado "Cambio de Ruta OSB CORE y OSB Online del ACE30".  |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |  |
|-----------------|--|
| Fecha Recepción | Oficios  |
| 10/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01584:</b> Sudeban emite sus consideraciones sobre la solicitud de reconsideración para incorporar el dispositivo "Mobile Point Of Sale (MPOS)" al servicio de Puntos de Venta.                                     |
| 10/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01616:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Puesta en producción de la Modernización de la Plataforma de Suiche 7B al nuevo switch core TranzAxis".  |
| 13/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01775:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI".      |
| 14/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-01801:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI".      |
| 18/03/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-01984:</b> Sudeban acusa recibo de una comunicación de Banesco, en la cual Banesco informa sobre el cierre de su agencia "Sambil Margarita (0701)" y su traslado a la agencia "C.C. Sambil Porlamar (0563)".          |
| 21/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-02090:</b> Sudeban autoriza el cambio del horario de la maniobra "Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI". |
| 26/03/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-02260:</b> Sudeban autoriza la maniobra "Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI".                          |
| 01/04/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-02311:</b> Sudeban autoriza la maniobra "Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI".                          |
| 03/04/2025      | <b>OFICIO SIB-II-GGIR-GRT-02362:</b> Sudeban autoriza el "Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's) en la Partición de Producción iSeries durante el Período abril 2025.                   |
| 03/04/2025      | <b>SIB-DSB-OPCLC-02378:</b> SUDEBAN informa los resultados de la "Validación de la Evaluación Anual de Riesgo 2025", en materia de PCLC/FT/FPADM.  |
| 04/04/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-02391:</b> Sudeban autoriza al Banco a ejecutar la maniobra Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa de Agregación del Data Center.   |
| 30/04/2025      | <b>SIB-DSB-OPCLC-03072:</b> SUDEBAN indica que se debe remitir el Acta de la Junta Directiva luego de presentado el oficio.  |
| 02/05/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03083:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Upgrade del Switch Catalyst que conforma la Capa de Agregación del Data Center" el 05/05/2025.   |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |   |
|-----------------|---|
| Fecha Recepción | Oficios   |
| 02/05/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03085:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar una maniobra de mantenimiento tecnológico "Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix -Program Temporary Fix PTF's- en la Partición de Producción iSeries" el 18/05/2025. |
| 05/05/2025      | <b>SIB-II-CSB-03089:</b> Sudeban da respuesta sobre el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y el Usuario del segundo semestre de 2024.   |
| 14/05/2025      | <b>SIB-DSB-OPCLC-03172:</b> SUDEBAN informa que no tiene objeciones a la comunicación del 6/5/2025.   |
| 05/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GA-03541:</b> SUDEBAN acusa el recibo de comunicación del cierre y traslado de las agencias IPSFA, Maracay (0417) y Alberto Ravell, Puerto La Cruz (0178).  |
| 06/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GIDE-03586:</b> Sudeban instruye realizar las adecuaciones tecnológicas Requeridas para la transmisión de los archivos AT 49 y AT 51 sin el uso de valores supletorios.   |
| 06/06/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03625:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a un "Plan de Mantenimiento Mensual para la Aplicación de Fix (Program Temporary Fix PTF's) en la Partición de Producción iSeries durante el Período Junio 2025" el 8/6/2025.                     |
| 11/06/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03689:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar el "Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa Core" el 12/06/2025.  |
| 11/06/2025      | <b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-03729:</b> SUDEBAN autoriza la aplicación del saldo del "Superávit Restringido" al 31 de diciembre de 2024 para aumentar el capital social del Banco.   |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03796:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar ejecutar la maniobra denominada "Upgrade de los Switches Catalyst que conforman la Capa Core" el 16/06/2025.   |
| 20/06/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-03945:</b> Sudeban reitera la negativa para incorporar el dispositivo "Mobile Point Of Sale (MPOS)" al servicio de Puntos de Venta.  |
| 26/06/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GRT-04075:</b> SUDEBAN autoriza al Banco a ejecutar la maniobra "Incremento de memoria de instancias de base de datos de IST Switch" el día 29/06/2025.  |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |   |
|-----------------|---|
| Fecha Recepción | Circulares  |
| 21/01/2025      | <b>SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00304:</b> SUDEBAN informa sobre la extensión del aplazamiento de la aplicación de los artículos del 24 al 31 de la Resolución N° 136.15, del 11 de noviembre de 2015.  |
| 27/01/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-00459:</b> Sudeban difiere la presentación de la información complementaria referente a los estados financieros.  |
| 27/01/2025      | <b>SIB-DSB-OPCLC-00451:</b> SUDEBAN solicita información para elaborar la Evaluación Basada en Riesgo del Sector Bancario correspondiente al año 2025.  |
| 06/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-00614:</b> SUDEBAN Informa la Extensión del lapso para la presentación de la Forma "A" Balance General de Publicación.  |
| 26/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01324:</b> Sudeban solicita el envío mensual del formulario (PM-SIB-147) "Detalle de las Disponibilidades" durante los primeros siete (7) días hábiles bancarios de cada mes.  |
| 28/02/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01374:</b> Sudeban notifica la modificación del formulario (PM-SIB-113) denominado "Total Base Garantizable y Base Garantizada del Número de Depositantes y Monto Consolidado por Persona Natural, Persona Jurídica, Entes Descentralizados y Total General Según Escala y Monto de los Depósitos No Amparados por la Garantía del Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios". |
| 25/03/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-02207:</b> Circular relativa a los requisitos para la Apertura de Cuentas Personas Naturales.   |
| 26/03/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-02267:</b> Extensión del horario para la atención al público hasta el día 31 de marzo de 2025.  |
| 05/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03481:</b> SUDEBAN notifica que el Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT54 "Bloqueos de Productos y Servicios Financieros" (versión 1) del Sistema de Información Integral Financiero (SIF) está disponible a través de la Extranet Bancaria.  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03742:</b> SUDEBAN informa la actualización del Formulario e Instructivo "Consolidado de las Captaciones del Público, según Cuenta Contable (PSE-SIB-141)", que ya está disponible a través de la Extranet Bancaria.   |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03748:</b> Sudeban notifica la actualización a la versión 3 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión diaria AT45 "Detalle de Créditos Liquidados" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03744:</b> SUDEBAN notifica la actualización de la versión 2 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo AT46 "Intervención Cambiaria a Través del BCV", que forma parte del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |   |
|-----------------|---|
| Fecha Recepción | Circulares  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03746:</b> SUDEBAN se refiere a la actualización del instructivo "Lineamientos Generales y Técnicos de los Archivos de Transmisión" versión 2 del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03743:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 3 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT29 "Gravamen sobre Acciones Representativas del Ente Supervisado", que forma parte del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                                  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03766:</b> SUDEBAN notifica la actualización de la versión 2 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión diaria AT47 "Operaciones de Compra y Venta de Divisas a Través de Mesas de Cambio", que forma parte del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                          |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03745:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 3 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT44 "Detalle de las Captaciones del Público y Custodias en Moneda Extranjera" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03747:</b> SUDEBAN notifica la modificación del Manual de Especificaciones Técnicas AT27 "Composición Activa-Pasiva de Organismos Oficiales, Personas Jurídicas y Naturales en las Instituciones Bancarias".   |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03769:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas de la versión 4 del archivo de transmisión mensual AT31 "Movimientos de Crédito y Débito de las Operaciones Activas y Pasivas", que forma parte del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                         |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03755:</b> SUDEBAN notifica la Actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo AT48 "Otras Operaciones de Compra y Venta de Divisas" (versión 2) del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03772:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 4 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT05 "Captaciones, Obligaciones con Instituciones Financieras y Fideicomisos", que forma parte del Grupo Contable "P" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF). |
| 12/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03751:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 3 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT38 "Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras", que forma parte del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 13/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03765:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo eventual AT34 "Junta Directiva del Ente Supervisado y Otros Cargos Designados" versión 4, perteneciente al Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |   |
|-----------------|---|
| Fecha Recepción | Circulares  |
| 13/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03826:</b> SUDEBAN informa la actualización del Formulario e Instructivo denominado "Detalle de los Metales Preciosos y Otros Minerales Recibidos en Custodia (PSE-SIB-140)".  |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03764:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT09 "Compras y Ventas de las Inversiones en Títulos Valores" versión 6, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03754:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT14 "Instrumentos" versión 3, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03749:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT02 "Bienes Recibidos en Pago" (versión 4).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03757:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 4 del Manual de Especificaciones Técnicas AT06 "Transacciones Financieras" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03750:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT16 "Empresas Accionistas del Ente Supervisado", versión 5, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03758:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo AT01 "Accionistas del Ente Supervisado" (versión 5) del Sistema de Información Integral Financiero (SIF)  |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03760:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT15 "Notificación de Traspaso de Acciones" versión 5, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03759:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT11 "Conformación de las Disponibilidades, Inversiones y Custodia a Terceros (En Moneda Extranjera)" versión 5, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF). |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03752:</b> SUDEBAN notifica la actualización de la versión 3 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT19 "Transacciones de Pago" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03762:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT07 "Garantías Recibidas" versión 3, del Grupo Contable "P" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03756:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT18 "Variación de Tasas de Crédito" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |



## Comunicaciones de la Sudeban Referidas a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas Sobre el Funcionamiento de la Institución

PRIMER SEMESTRE 2025

| Otros           |  |
|-----------------|--|
| Fecha Recepción | Circulares   |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03763:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT21 "Garantes" versión 3, perteneciente al Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                                       |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03827:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión diaria AT43 "Operatividad de Agencias y Oficinas para Atención al Público" versión 3, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF). |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03828:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT32 "Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)" versión 5, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).         |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03829:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión diaria AT41 "Efectivo" versión 4, perteneciente al Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03840:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT13 "Reclamos" versión 6 del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03770:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT10 "Inversiones" versión 6, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03761:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT23 "Personal" (versión 6) del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03825:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT26 "Fraude Bancario" versión 5, del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03768:</b> SUDEBAN notifica la actualización a la versión 4 del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT03 "Contable" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).  |
| 18/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03753:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión mensual AT04 "Crédito" (versión 6), que forma parte del Grupo Contable "P" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).            |
| 19/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03767:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas del archivo de transmisión semanal AT51 "Operaciones a Través de Puntos de Venta" (versión 2) del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).                    |
| 17/06/2025      | <b>SIB-II-GGR-GNP-GIDE-03756:</b> SUDEBAN notifica la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT18 "Variación de Tasas de Crédito" del Sistema de Información Integral Financiero (SIF).   |



# Información de Interés para los Accionistas



# Convocatoria Banesco Banco Universal, C.A.

Capital Suscrito y Pagado  
Bs. 682.000.000.00

## Convocatoria Asamblea Ordinaria

Por orden de la Junta Directiva y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 12 y 27 numeral 2 de los Estatutos Sociales, se convoca a los accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., a reunirse en Asamblea Ordinaria de Accionistas el día 25 de agosto de 2025 a las 8:00 a.m., en el Auditorio Fernando Crespo Suñer ubicado en el piso 3 del Edificio Ciudad Banesco, situado en la avenida principal de Bello Monte, entre calle Lincoln y calle Sorbona de la ciudad de Caracas, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

**Primero:** Considerar y resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 30 de junio de 2025.

**Segundo:** Considerar y resolver, sobre la propuesta de decreto, distribución y pago de dividendos en efectivo a los accionistas con cargo a los resultados al 30 de junio de 2025.

**Tercero:** Considerar y resolver la remuneración aplicable para el año 2026 del Comisario Principal y su Suplente, quienes fueron designados en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23 de septiembre de 2024.

**MARCO TULLIO ORTEGA VARGAS**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

**NOTA:** La información a que se refiere esta convocatoria, se encontrará disponible en la Unidad de Accionistas del Banco, situada en el piso PP, cuadrante "B" del edificio Ciudad Banesco.

Caracas, 24 de febrero de 2025

RIF: J07013380-5



# Informe de Gobierno Corporativo

- El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas.
- La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas.

**B**anesco Banco Universal, C.A., es un Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela, autorizado para realizar todas las operaciones de intermediación financiera y sus servicios conexos, sin más limitaciones que las establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, “LISB”).

## Estructura Organizativa de Banesco Banco Universal

### ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco emana de los estatutos de la sociedad, la LISB, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en lo sucesivo, la “Sudeban”) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales, a fin de aplicar las mejores prácticas y estándares, nacionales e internacionales, en la materia.

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, Vicepresidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Co-



mités Temáticos Directivos y Ejecutivos, las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

### ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) designar a los miembros de la Junta Directiva y fijar su remuneración; iii) nombrar al Comisario Principal y su Suplente

# Informe de Gobierno Corporativo

PRIMER SEMESTRE 2025

y establecer su remuneración; iv) discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del Informe del Comisario; v) dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos Sociales en las materias expresadas; vii) decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco; viii) decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco.

## **JUNTA DIRECTIVA**

Este órgano de gobierno, es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, tiene atribuidas las más amplias facultades de administración y disposición del Banco, incluida la aprobación de la política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. La Junta Directiva es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del Banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores. La designación de sus miembros es realizada en correspondencia con la LISB, las disposiciones que al efecto dicte la Sudeban y los Estatutos Sociales del Banco.

Esta instancia de gobierno también es la responsable de conocer y aprobar las políticas de administración de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, incluyendo los económicos, ambientales y sociales, todo ello, previa revisión de los informes y análisis realizados por la Unidad de Riesgos y el Comité Directivo de Riesgos.

## **PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA**

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas. Además, tiene la responsabilidad de presidir las deliberaciones de la reunión de la Junta Directiva. Las ausencias del Presidente son suplidas por el Vicepresidente de la Junta Directiva.

## **PRESIDENTE EJECUTIVO**

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión y operación diaria del Banco y de sus servicios internos, debiendo informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la situación financiera y de los resultados de sus operaciones. Adicionalmente, deberá cumplir y ejecutar las demás tareas que la Junta Directiva le asigne.

## **COMITÉ EJECUTIVO**

Como principal órgano ejecutivo, este comité vela por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y directrices establecidas y aprobadas por la Junta Directiva, actuando por delegación de la misma. Le corresponde: (i) garantizar la consecución de las metas del Banco; (ii) realizar el seguimiento y control de los planes de negocios y sus resultados financieros; (iii) aprobar el lanzamiento de nuevos productos, servicios y canales y mejoras en sus funcionalidades, procurando una mejora continua de los procesos, entre otros aspectos.



# Informe de Gobierno Corporativo

PRIMER SEMESTRE 2025

## OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario designado por la Junta Directiva, responsable de promover y supervisar la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema Integral Administración de Riesgos (SIAR) de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM). Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes: a) promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la LC/FT/FPADM, aprobados por la Junta Directiva del Banco; b) diseñar, en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM y las áreas que correspondan, el Plan Operativo Anual POA, PCLC/FT/FPADM, el Programa Anual de Capacitación PAC PCLC/FT/FPADM y el Programa de Control y Seguimiento de Actividades PCSA PCLC/FT/FPADM; c) presentar informes anuales y trimestrales a la Junta Directiva del Banco, los cuales, entre otros aspectos, contiene recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados; d) enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario, así como las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información; e) mantener relaciones institucionales con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, investigación penal y control de LC/FT/FPADM y f) desarrollar estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia, entre otras.



## AUDITOR INTERNO

Es el responsable de evaluar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos y los principios contables aprobados por la Sudeban. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la normativa prudencial dictada por el ente regulador; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse. Sus funciones se encuentran establecidas en la LISB y demás normas de rango sublegal dictadas por el regulador bancario.

# Informe de Gobierno Corporativo

PRIMER SEMESTRE 2025

## Comités Temáticos Directivos

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la Junta Directiva, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las metas de la planificación estratégica, las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia.

### COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

Es el órgano asesor responsable de supervisar la gestión del riesgo de liquidez para apoyar a la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la administración de activos y pasivos, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera de la Organización.

### COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de promover el mejoramiento y eficiencia del gobierno corporativo, la gestión de riesgo y el control interno en la Organización mediante el seguimiento y supervisión del desempeño de la función de Auditoría Interna, así como de los resultados derivados de la evaluación de auditoría externa e inspecciones de los entes reguladores.

**La información que facilita el Comité de Auditoría promueve la cultura de control interno en la Organización y contribuye al mejoramiento de la gestión y eficiencia de las operaciones, así como al fortalecimiento de las políticas, normas y procedimientos ajustados al marco regulatorio vigente.**

### COMITÉ CENTRAL DE CRÉDITO

Por delegación expresa de la Junta Directiva, tiene por objeto aprobar solicitudes de operaciones de crédito, hasta por un monto equivalente al máximo establecido en la LISB o en cualquier otro texto legal o normativo que en el futuro pueda regular el monto máximo de las operaciones de crédito que las instituciones bancarias pueden conceder individualmente a personas determinadas o a grupos de personas vinculadas entre sí, incluidas aquellas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la institución.

### COMITÉ DE ÉTICA, NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

Es un órgano con facultades de información, supervisión, asesoría y aprobación con la finalidad de acompañar a la Junta Directiva en el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con la gestión de los nombramientos, remuneraciones, estrategias de gestión humana y el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Organización.



# Informe de Gobierno Corporativo

PRIMER SEMESTRE 2025

## COMITÉ DE RIESGO

Es el encargado de garantizar la existencia e implementación de un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones dirigidos a la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, de manera que el perfil de riesgos sea el deseado por éste, apoyando a la Junta Directiva en la consecución de la planificación estratégica de la Organización y el logro de sus objetivos.

## COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Es la instancia encargada de asegurar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos que le resulten asociados.



## Comités Temáticos Ejecutivos

### COMITÉ DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su objetivo es diseñar y coordinar las estrategias de actuación en el ámbito de mercadeo y comunicaciones del Banco, alineadas con el plan estratégico y las metas del negocio, así como, lo relacionado con estudios de marca, campañas, promociones de los diferentes productos y servicios, plan de comunicaciones y la política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

### COMITÉ DE PROYECTOS E INVERSIONES

Es el órgano encargado de dar seguimiento a la ejecución de proyectos e inversiones, desde la conformación del portafolio hasta la culminación de los proyectos, velando porque estén alineados a la estrategia del Banco y al cumplimiento de la promesa de valor. Igualmente, es la instancia responsable que el portafolio de proyectos e inversiones cumpla con elementos que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a: (i) impacto en el logro de la estrategia; (ii) valor generado para la Organización; (iii) continuidad y riesgo de negocio; (iv) cumplimiento de regulaciones; (v) viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; (vi) velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas y (vii) asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, en la ejecución de los proyectos y el retorno de la inversión (promesa de valor).

### COMITÉ DE GESTIÓN

#### PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Es la instancia encargada de liderar integralmente las actividades de gestión presupuestaria y contratación del Banco, abarcando desde la planificación inicial de los recursos hasta la adquisición de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto y la selección de proveedores que ofrezcan la mejor relación costo-beneficio, alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

# Informe de los Comisarios Banesco Banco Universal, C.A.

PRIMER SEMESTRE 2025 • CARACAS, 25 DE JULIO DE 2025

## A los Accionistas y la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

En nuestro carácter de Comisarios, designados en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Banesco Banco Universal, C.A., celebrada en fecha 23 de septiembre de 2024, en concordancia con lo establecido en los Estatutos Sociales de la Institución, en las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la Función de Comisario, y conforme a lo dispuesto en los artículos 287, 309 y 311 del Código de Comercio, cumplimos con presentar el Informe Semestral, el cual abarca el semestre comprendido entre 01 de enero hasta el 30 de junio de 2025; adjunto a los Informes de los Auditores Independientes Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), emitidos en fecha 25 de julio de 2025, que deben considerarse a todos los efectos parte integrante de este informe.

## Responsabilidades de la Gerencia y de la Junta Directiva del Banco en relación con los estados financieros

La gerencia es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y del control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relativas a la empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si

la gerencia tiene la intención de liquidar el Banco o de cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista.

La Junta Directiva es responsable de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

## Responsabilidad de los Comisarios

Nuestra responsabilidad es emitir una recomendación sobre la aprobación de los Estados Financieros con base en nuestra revisión. Dicha revisión se efectuó de acuerdo con el alcance que consideramos necesario, el cual es sustancialmente menor que el de una auditoría efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre los Estados Financieros básicos considerados en su conjunto.

Nuestra revisión contempló las operaciones financieras contenidas en los Estados Financieros sometidos a consideración de la Asamblea: Estados Financieros desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2025. Asimismo, comprendió la revisión de las actas de reuniones de la Junta Directiva y del Comité de Riesgos, Comité de Auditoría Interna, Comité de Activos y Pasivos, Informes y Programas de Auditoría Interna y revisión en materia de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como, la correspondencia recibida y enviada de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Es importante destacar que los juicios y opiniones que emitimos en este informe, sobre la situación financiera de Banesco Banco Universal C.A., al 30 de junio de 2025, se basan principalmente en la revisión efectuada por la



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

Firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), auditores independientes del Banco, por el mismo período, cuyos informes fueron emitidos en fecha 25 de julio de 2025, los cuales deben considerarse parte integrante de este informe, a saber:

- I. Estados Financieros al 30 de junio de 2025 y 31 de diciembre de 2024 y Dictamen de los Contadores Públicos Independientes.
- II. Estados Financieros Combinados de los Fideicomisos al 30 de junio de 2025.
- III. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos - Resolución N° 136.03 (Del 01 de enero al 30 de junio de 2025).
- IV. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15 (Del 01 de enero al 30 de junio de 2025).
- V. Informe sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información No Financiera, del 01 de enero al 30 de junio de 2025.
- VI. Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Del 01 de enero al 30 de junio de 2025).
- VII. Informe Especial sobre los Estados Financieros al 30 de junio de 2025.
- VIII. Memorándum de Recomendaciones sobre procedimientos de Contabilidad y Control Interno al 30 de junio de 2025.

Adicionalmente, los juicios y opiniones que emitimos en este informe, se basan en los siguientes documentos:

- I. Informe de Gestión del Primer y Segundo Trimestre de 2025 del Oficial de Cumplimiento.
- II. Informe del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal, C.A. Semestre finalizado el 30 de junio de 2025.

## Recomendación

Con base en nuestra revisión y la opinión de los Auditores Independientes, Firma Adrianza, Rodríguez, Céfalo & Asociados (Miembros de la Firma Internacional Forvis Mazars), los Estados Financieros in comento, presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del semestre terminado el 30 de junio de 2025, el resultado de sus operaciones, el movimiento en las cuentas de patrimonio y el flujo de efectivo por el semestre entonces terminado, de conformidad con los Principios de Contabilidad de Aceptación General, establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) para el sistema bancario venezolano, lo cual nos permite recomendar su Aprobación.

## Párrafo de Énfasis

Sin modificar nuestra opinión llamamos la atención sobre los siguientes asuntos que se explican más ampliamente en notas a los estados financieros:

- El Banco, como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara y presenta sus estados financieros de conformidad con el marco contable establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el cual presenta diferencias significativas y generalizadas respecto a los principios de contabilidad de aceptación general



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

en Venezuela. En la nota 2 a los estados financieros, el Banco ha identificado los diferentes criterios de valuación y exposición más significativos. Nuestra opinión no es modificada por este asunto.

- El Banco Central de Venezuela ha emitido normas relativas al encaje legal para el sector bancario, las cuales afectan la intermediación financiera y los resultados. En las notas 1 y 3 a los estados financieros adjuntos, se detallan los aspectos más importantes en este respecto identificados por el Banco. Nuestra opinión no es modificada por este asunto.

## Otras materias a ser informadas

- El Banco mantiene mecanismos de control a objeto de vigilar el cumplimiento del artículo 307 del Código de Comercio. El Banco no decreta ni paga dividendos a los accionistas, sino sobre utilidades líquidas y recaudadas.
- Las Reservas, Provisiones y los Apartados Estatutarios, son razonables y cumplen con lo previsto en las regulaciones que rigen la materia; por lo tanto, los administradores han cumplido con los deberes que les imponen la Ley, Documento Constitutivo – Estatutario y Ordenamiento Jurídico Vigente.
- Banesco Banco Universal, C.A. ha implementado los programas de auditoría correspondientes, con miras al acatamiento de las instrucciones contenidas en la Circular N° HSB-200-5355 del 13 de septiembre de 1984, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).
- Durante el período examinado, no hemos recibido denuncias por parte de algún 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.

- Como parte de nuestra evaluación efectuamos la revisión de las comunicaciones recibidas y enviadas de y para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025. Al respecto se destaca:

- Circular recibida de la SUDEBAN, N° SIB-DSB-OPCLC-00451, en fecha 27 de enero de 2025, a través de la cual solicita información para elaborar la Evaluación Basada en Riesgo del Sector Bancario correspondiente al año 2025.
- Circular recibida de la SUDEBAN N° SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01324, en fecha 26 de febrero de 2025, a través de la cual solicita información mensual sobre el detalle de las disponibilidades.
- Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIR-GRT-02260, de fecha de recepción 26 de marzo de 2025, a través de la cual autoriza la maniobra “Migración de la infraestructura IBM i actual del servicio Core Bancario (Capa Base de Datos y Capa Procesamiento) y conexión a la nueva Red ACI”.
- Comunicación enviada a la SUDEBAN, N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-04151, en fecha 03 de abril de 2025, donde se observa Acuse de Recibo, en la cual se informó al Ente Supervisor que la Institución Bancaria otorgó, en el marco de la Cartera Única Productiva, la liquidación de 08 créditos destinados al sector agroalimentario, al corte del mes de marzo 2025.
- Oficio recibido de la SUDEBAN, N° SIB-II-CSB-03089, en fecha 05 de mayo de 2025, donde da respuesta sobre el Informe de Gestión del Defensor del Cliente y el Usuario del segundo semestre de 2024.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2025, se celebraron las siguientes asambleas generales de accionistas:

| Asambleas      | Notas | Fecha               |
|----------------|-------|---------------------|
| Ordinaria      | 1     | 24 de marzo de 2025 |
| Extraordinaria | 2     | 24 de marzo de 2025 |

**Puntos Tratados: Primero:** Considerar y Resolver, con vista al Informe de la Junta Directiva y de los Comisarios, la aprobación de los Estados Financieros, dictaminados por los Auditores Externos del Banco, correspondientes al ejercicio semestral finalizado el 31 de diciembre de 2024. **Segundo:** Considerar y resolver, sobre la propuesta de decreto de distribución y pago de dividendos en efectivo a los accionistas.

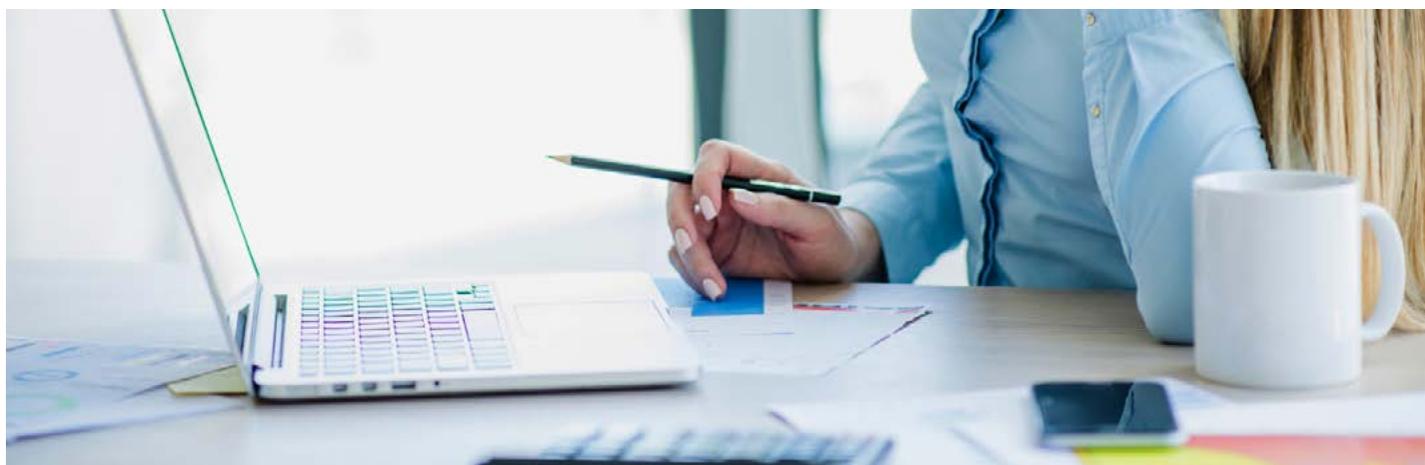
**Puntos Tratados: Primero:** Considerar y resolver, acerca del aumento de capital del Banco mediante: (I) el decreto, distribución y pagos de dividendos en acciones, (II) el aporte en efectivo de los accionistas, a los fines de dar cumplimiento a lo previsto en la Resolución 029.23 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. **Segundo:** De acuerdo a lo que sea decidido en el punto anterior, modificar el artículo 5 de los Estatutos Sociales del Banco, relativo al Capital Social.

Asistimos en carácter de Comisario Principal y Comisario Suplente a las Asambleas Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebradas en fecha 24 de marzo de 2025.

Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2025, se celebraron las siguientes Juntas Directivas:

| Acta de Reunión de Junta Directiva | Fecha                 |
|------------------------------------|-----------------------|
| 1.549                              | 09 de enero de 2025   |
| 1.550                              | 30 de enero de 2025   |
| 1.551                              | 25 de febrero de 2025 |
| 1.552                              | 26 de marzo de 2025   |
| 1.553                              | 29 de abril de 2025   |
| 1.554                              | 13 de mayo de 2025    |
| 1.555                              | 28 de mayo de 2025    |
| 1.556                              | 30 de junio de 2025   |

De acuerdo a la revisión efectuada a las actas de Reunión de Junta Directiva, correspondientes al primer semestre del año 2025, pudimos observar todos los puntos tratados y aprobados en cada una de las reuniones, también pudimos constatar la asistencia de los integrantes de la Junta Directiva del Banco, y de su secretaría, en cada una de las reuniones antes identificadas.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Revisión de los Estados Financieros Banesco Banco Universal, C.A. Al 30 de junio de 2025

Con base en la evaluación realizada por los Auditores Independientes, a los Estados Financieros del Banco al 30 de junio de 2025, consideramos mencionar los siguientes aspectos:

### Régimen Regulatorio

#### RÉGIMEN LEGAL DE LA ACTIVIDAD BANCARIA

El Banco está regido por la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (en lo adelante, “Ley de Instituciones del Sector Bancario”) y la Ley de Fideicomiso; y por las normas y regulaciones establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), el Banco Central de Venezuela (BCV) y demás entes con competencia.

En cuanto al **Encaje legal**, de conformidad con lo establecido en la Resolución N° 22-01-01 del 27 de enero de 2022, las instituciones bancarias deben mantener depositado en el BCV, como reservas obligatorias, un mínimo del 73% de las obligaciones netas en moneda nacional y del 31% de las obligaciones netas en moneda extranjera. Las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje legal deben pagar al BCV un costo financiero calculado diariamente por este Instituto.

### Disponibilidades

El grupo de “Disponibilidades” está representado por importes, en moneda nacional y extranjera, mantenidos en efectivo, a la vista en el Banco Central de Venezuela (BCV), incluyendo saldos pendientes de liqui-

dación de la red interbancaria, y en bancos nacionales y del exterior por un total de Bs. 66.472.947.193, que incluyen US\$ 315.587.863 equivalentes a Bs. 34.057.808.945. Las disponibilidades están sujetas al propósito o destino exigido o permitido en las regulaciones vigentes como se describe a continuación:

#### ENCAJE LEGAL Y OTROS SALDOS MANTENIDOS EN BCV

El Banco debe mantener depositado en el BCV un encaje legal mínimo del 73% de las obligaciones netas en moneda nacional y del 31% de las obligaciones netas en moneda extranjera; las obligaciones derivadas de las captaciones recibidas en moneda extranjera en el sistema financiero nacional no computan a los efectos de la constitución del encaje legal.

Al 30 de junio de 2025, el encaje legal requerido por el BCV asciende a un total de Bs. 26.388.513.776 y el Banco mantenía saldos disponibles en el BCV para cubrir este encaje por Bs. 26.388.513.776 que se presentan en los balances generales adjuntos como “Banco Central de Venezuela” en el rubro de “Disponibilidades”.

Las instituciones bancarias que presenten un déficit de encaje deben pagar al BCV un costo financiero calculado diariamente por este Instituto. Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, el Banco reconoció gastos por este concepto por Bs. 185.992.477, que se presentan en “Gastos operativos varios”.

El 29 de noviembre de 2024, mediante su Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-08153, la SUDEBAN instruyó al Banco a registrar en la cuenta “Banco Central de Venezuela” los saldos relativos a la compensación de la red interbancaria Suiche 7B”. Los saldos por este concepto ascienden a Bs. 1.164.177.602, que se presentan en la cuenta “Banco Central de Venezuela” del rubro de “Disponibilidades”.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Inversiones en Títulos Valores

### A. COLOCACIONES EN EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA Y OPERACIONES INTERBANCARIAS

Las colocaciones interbancarias corresponden a operaciones overnight con otras instituciones financieras del país, se presentan a sus valores nominales por Bs. 28.795.000, que son similares a su valor razonable, devengan intereses a una tasa del 2% anual y tienen vencimiento en julio de 2025.

Las colocaciones interbancarias generaron ingresos por intereses por Bs. 123.162.538, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de Ingresos financieros” en el estado de resultados.

### B. INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO

Las “Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento” corresponden a títulos de deuda pública nacional y externa, sobre los cuales el Banco tiene la intención firme y la capacidad de mantenerlos hasta su vencimiento.

El Banco mantiene títulos valores emitidos o avalados por la Nación o entidades del Estado venezolano que se presentan como “Inversiones mantenidas al vencimiento” con vencimiento en 2027 y 2037, cuyos rendimientos acumulados se encuentran pendientes del pago por parte del emisor. El 22 de mayo de 2020, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV5-02735, la SUDEBAN autorizó al Banco a registrar en la subcuenta “Otras cuentas de registro”, el devengo de los rendimientos por cobrar relacionados con los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), a partir del cupón que venció el 12 de abril de 2020, y reconocer el ingreso cuando sea recibido el pago de los cupones. Así mismo, en Oficio SIB-II-GGIPBV-GIBPV2-08939 de fecha 17 de diciembre de 2024 la

SUDEBAN autorizó suspender el registro de la ganancia no realizada por amortización del descuento de los títulos valores emitidos por Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) y los Bonos Globales y presentar su registro en cuentas de orden.

En consecuencia, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, el monto no reconocido por amortización de descuento de títulos valores asciende a Bs. 120.470.559. Igualmente, el Banco registró en cuentas de orden rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores por Bs. 167.436.056. Asimismo, durante el semestre se constituyó una provisión sobre títulos valores en la misma moneda de éstos.

### C. INVERSIONES DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA

Las inversiones de disponibilidad restringida están representadas, principalmente, por depósitos a plazo mantenidos en instituciones financieras del exterior, para garantizar las operaciones relacionadas con los contratos de licencia sobre el uso no exclusivo y libre de las marcas de tarjetas de crédito VISA, MasterCard y American Express.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, los depósitos a plazo generaron ingresos por intereses por Bs. 24.082.616, que se presentan como “Ingresos por inversiones en títulos valores” en el grupo de “Ingresos financieros”.

La inversión restringida en el Banco Mercantil, C.A., corresponde a los aportes efectuados al fondo de garantía establecido en el contrato de afiliación a los servicios de conexión, interconexión e intercambio de la red Suiche 7B, el cual es requerido a los bancos participantes en el Sistema de Pago Electrónico, de acuerdo con lo exigido en la Resolución N° 18-12-01 del BCV.

El fideicomiso del Fondo Social para Contingencias mantenido en el Banco Exterior, C.A., ha sido creado



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

en cumplimiento de lo dispuesto en la *Ley de Instituciones del Sector Bancario* para garantizarle a los trabajadores el pago de sus acreencias laborales en caso de que se acuerde la liquidación de la institución bancaria.

## Cartera de Créditos

La cartera de créditos está constituida, principalmente, por préstamos otorgados a personas naturales y entidades privadas, que incluye créditos comerciales, microcréditos y créditos CPUN expresados en bolívares ajustados al valor del IDI (0,52617054 al 30 de junio de 2025), y créditos al consumo en bolívares nominales.

### 1. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos incluye Bs. 8.328.237.097, correspondientes a las variaciones de créditos UVC reconocidas en el grupo “*Ajustes al patrimonio*”, netas de provisiones asociadas con variaciones de cartera de crédito.

La cartera inmovilizada sobre la cual no se devengan intereses, representada por créditos vencidos y en litigio asciende a Bs. 283.336.278. Los intereses no reconocidos sobre dicha cartera durante el semestre ascienden a Bs. 215.585, los cuales se presentan en cuentas de orden.

### 2. CARTERA OBLIGATORIA

#### CARTERA PRODUCTIVA ÚNICA NACIONAL (CPUN):

Durante el primer semestre de 2025, el Banco reconoció “*Ingresos por cartera de créditos*” por Bs. 261.772.526 (“*Ingresos por cartera de créditos*” y “*Gastos operativos varios*” por Bs. 129.320.071), por el registro del cargo especial del 20% al momento de la liquidación y cancelación de préstamos agrícolas de la cartera CPUN.

Al 30 de junio de 2025, la CPUN incluye Bs. 1.121.382.794, correspondiente al monto original del cargo especial y sus respectivas variaciones de créditos determinadas según lo establecido por el BCV que son reconocidas con crédito a “*Ajustes al patrimonio*”.

#### CREDIMUJER

Al 30 de junio de 2025, se pudo observar que la cartera está conformada por 32 deudores, los cuales fueron otorgados en 32 créditos, asociados a la actividad de proyectos especiales para mujeres.

#### CARTERA MICROFINANCIERA

Al 30 de junio de 2025, se pudo observar que la cartera microfinanciera, está conformada por 242 deudores, en los cuales fueron otorgados 357 créditos, con una tasa de interés anual máxima del 16%, cumpliendo con el porcentaje requerido del 3%, manteniendo un total de 3,31% de la cartera.

#### PROVISIÓN PARA LA CARTERA DE CRÉDITOS

La provisión para la cartera de créditos incluye provisiones genérica y anticíclica por un total de Bs. 722.160.960. Adicionalmente, el Banco mantiene una provisión genérica voluntaria, determinada con base en sus estimaciones de riesgo por Bs. 59.657.199 para cubrir pérdidas eventuales de cartera de crédito.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Inversiones en Empresas Afiliadas

El Banco mantiene una inversión de 1.000 acciones en Proyectos Conexus, C.A., que representan una participación accionaria del 33,3334% en el patrimonio neto.

El Banco reconoció ganancias netas por participación patrimonial en afiliadas por Bs. 35.409.477, las cuales se presentan en “Otros ingresos operativos”. Al cierre del semestre, dicha ganancia neta por participación patrimonial es transferida, en su totalidad, al “Superávit restringido”, de acuerdo con lo establecido en las normativas prudenciales.

## Bienes de Uso

Al 30 de junio de 2025, se observó que el Banco adquirió mobiliario y equipos por Bs. 87.418.793 representados, principalmente, por otros equipos y equipos de computación y equipos de almacenamiento de datos.

El Banco efectuó mejoras a agencias y sede principal que se presentan en “Obras en ejecución” y en “Edificaciones e instalaciones”, por un total de Bs. 27.075.872 al 31 de diciembre de 2024, capitalizando proyectos totalmente culminados mediante traspasos entre estas cuentas por Bs. 22.648.317.

El 26 de octubre de 2022, mediante Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV6-07855, la SUDEBAN autorizó al Banco a realizar una revaluación de activos hasta por el monto de Bs. 240.000.000. En consecuencia, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2022, la cuenta de “Edificaciones e Instalaciones” se incrementó por esa cantidad, con crédito a la cuenta de “Ajustes al patrimonio” que se incluye en el rubro de “Patrimonio”. De acuerdo con la normativa bancaria vigente, el saldo del “Superávit por revaluación” no puede ser capitalizado ni utilizado por ningún concepto. Dicha revaluación se deprecia con base en la vida restante del activo y es inferior al valor razonable del inmueble determinado por el perito valuador.

Al 30 de junio de 2025, El Banco reconoció gastos de depreciación por Bs. 136.786.666, que se presentan en el estado de resultados en el grupo “Gastos generales y administrativos”, el cual incluye el gasto de depreciación del monto revaluado por Bs. 3.469.862 para ambos semestres.

## Otros Activos

Los “Otros activos”, principalmente están representados por:

- El “Impuesto y otros tributos pagados por anticipado” está representado, principalmente, por anticipos de impuesto sobre la renta e impuesto sobre actividades económicas.
- Los “Gastos de mantenimiento pagados por anticipado” están representados, principalmente, por mantenimiento, soporte y servicios de plataformas tecnológicas, entre otros.
- Los “Anticipos y gastos pagados por anticipado” están representados por desembolsos a proveedores de bienes y servicios, impuestos, tributos, seguros, suscripciones y otros gastos operativos.
- Las “Existencias de papelerías y efectos varios” están representadas, principalmente por plásticos tarjetas de débito y crédito para su distribución a las agencias.

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, el Banco capitalizó en “Otros gastos diferidos” desembolsos relacionados con proyectos tecnológicos por Bs. 210.971.180, según lo autorizado por la SUDEBAN en su Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV2-05517 del 27 de agosto de 2024, los cuales están relacionados con la sustitución de la plataforma de procesamiento de medios de pago. Para 2024, éstas incluyen montos capitalizados por transferencia de resultados acumulados por Bs. 114.921.628, como se presenta en el movimiento de patrimonio. Asimismo, la SUDEBAN



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

autorizó la extensión del plazo de amortización de los desembolsos concernientes al mencionado proyecto hasta por un período de 8 años.

Los gastos de amortización ascienden a Bs. 143.455.746 que se presentan en “*Gastos administrativos y generales*”.

Las “*Operaciones de crédito inmediato*” y “*Otros por operaciones en canales electrónicos*” son efectuadas a través de los sistemas de pagos de la Cámara de Compensación Electrónica del BCV o por tarjetas de crédito Visa, Mastercard y AMEX pendientes de liquidación o compensación. Estas partidas son compensadas el primer día hábil después del cierre.

## Captaciones del Público

Al 30 de junio de 2025, las captaciones del público incluyen Bs. 3.188.409.476 de entidades oficiales que representan 4,40% del total de captaciones.

**Las captaciones del público incluyen US\$ 241.803.048 equivalentes a Bs. 26.095.053.022, provenientes de operaciones en el país que se presentan como “*Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad*” en los balances generales adjuntos.**

En el marco del Convenio Cambiario N° 1, los recursos provenientes de captaciones del público en moneda extranjera que no son vendidos para otorgar créditos UVC, según los lineamientos establecidos por la SU-DEBAN en su Circular SIB-II-GGR-GNP-GIDE-00919 del 28 de febrero de 2024, se deben mantener en “*Disponibilidades*”.

Las “*captaciones del público*” generaron gastos por intereses por Bs. 560.984.814, que se presentan en “*Gastos financieros*”

## Otros Financiamientos Obtenidos

Al 30 de junio de 2025, los gastos por otros financiamientos obtenidos ascienden a Bs. 14.008.198, que se presentan en el grupo de “*Gastos financieros*” en los estados de resultados adjuntos.

## Acumulaciones y Otros Pasivos

Las “*Cuentas por pagar por operaciones de servicios bancarios*” se originan, principalmente, por las siguientes operaciones propias de la actividad: (a) cuentas a pagar a clientes producto de las operaciones de intermediación en el mercado secundario y custodia de títulos valores y sus respectivos intereses acumulados por pagar por US\$ 25.074.307 equivalentes a Bs. 2.705.984.799; (b) cuentas por pagar por el procesamiento de servicios de pago a proveedores, nóminas, domiciliaciones y transferencias a través de canales electrónicos por Bs. 4.311.294.513 y (c) cuentas por pagar a clientes por el procesamiento de tarjetas de crédito y débito en puntos de venta del Banco en establecimientos comerciales por Bs. 1.664.333.721. Las cuentas por pagar relativas a servicios y medios de pago son liquidadas durante los primeros días del mes siguiente al cierre.

Las “*Cuentas y gastos por pagar a proveedores de bienes y servicios*”, incluyen principalmente provisiones de honorarios profesionales, mantenimiento y proveedores de servicios.

Los impuestos recaudados de clientes o retenidos a terceros por pagar a la Tesorería Nacional, son enterados los primeros días del mes siguiente al cierre.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Patrimonio

### A. CAPITAL PAGADO

Al 30 de junio de 2025 el capital social asciende a Bs. 682.000.000 totalmente suscrito y pagado, representado por 6.820.000.000.000.000 acciones nominativas, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001.

El 30 de junio de 2023, la SUDEBAN emitió la Resolución N° 029.23 mediante la cual modifica y deroga la Resolución N° 014.22 del 10 de marzo de 2022, respecto al capital social mínimo que deben mantener las instituciones bancarias para constituirse y operar en el país. En este sentido, establece que el capital social mínimo, suscrito y pagado, para los bancos universales del sector bancario privado no debe ser menor al mayor monto que resulte de los siguientes indicadores:

- a. El equivalente a un 1.200.000 veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicada por el BCV, si tienen su asiento principal en el Área Metropolitana de Caracas, así como en las ciudades de Guarenas-Guatire, San Antonio de los Altos, Carrizal, Los Teques, Los Valles del Tuy y en el Estado La Guaira; de al menos 1.000.000 de veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por BCV si están situados en cualquier jurisdicción del país y han obtenido de la SUDEBAN la calificación de banco universal regional.
- b. El equivalente al 3% del Total del Activo reflejado en los estados financieros correspondientes al cierre del ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre del año inmediato anterior.

El capital social mínimo para funcionar y operar debe adecuarse anualmente, durante los primeros seis meses de cada año. Los bancos cuyo capital social se encuentren por debajo del monto mínimo requerido deben realizar aportes en dinero en efectivo con recursos propios de los accionistas, los cuales no podrán

ser inferiores al 60% del monto a ser incrementado y por el importe restante se puede alcanzar mediante la capitalización de los resultados acumulados, hasta el 40% del incremento patrimonial requerido. El capital social requerido, así calculado asciende a Bs. 681.304.378 al 30 de junio de 2025 y 31 de diciembre de 2024.

Los accionistas del Banco efectuaron los siguientes aumentos de capital social en 2025 y 2024:

- a. En Asamblea General Extraordinaria celebrada el 14 de mayo de 2024, los accionistas aprobaron aumentar el capital social en Bs. 456.000.000 para situarlo en Bs. 682.000.000, mediante la emisión de un total de 4.560.000.000.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, las cuales serían suscritas y pagadas, de la siguiente manera: (i) 1.821.210.000.000.000 nuevas acciones, mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones para un total de Bs. 182,121.000; y (ii) 2.738.790.000.000.000 nuevas acciones, nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, las cuales serían suscritas y pagadas en efectivo, por los actuales accionistas del Banco por un total de Bs. 273.879.000. De acuerdo con ello, en esa oportunidad los accionistas efectuaron el aporte correspondiente que se presentó como "Aportes patrimoniales no capitalizados" y el Banco solicitó a la SUDEBAN su autorización para efectuar el referido aumento de capital social a los fines de alcanzar el capital social mínimo requerido a esa fecha. El 07 de febrero de 2025, mediante Oficio SIB-II-GGR-GA-00790, la SUDEBAN autorizó el referido aumento de capital social en los términos descritos.
- b. En Asamblea General Extraordinaria celebrada el 20 de junio de 2023, los accionistas aprobaron aumentar el capital social en Bs. 165.000.000 para situarlo en Bs. 226.000.000, mediante la emisión de



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

un total de 1.649.999.999.975.000.000 nuevas acciones, con un valor nominal de Bs. 0,0000000001 cada una, las cuales serían suscritas y pagadas, de la siguiente manera: (a) 659.999.999.975.000.000 acciones mediante el decreto, distribución y pago de dividendos en acciones para un total de Bs. 66.000.000; y (b) 990.000.000.000.000.000 nuevas acciones, nominativas de una misma clase, no convertibles en acciones al portador, las cuales serían suscritas y pagadas en efectivo, por los actuales accionistas del Banco por un total de Bs. 99.000.000. De acuerdo con ello, en esa oportunidad los accionistas efectuaron el aporte correspondiente que se presentó como “Aportes patrimoniales no capitalizados” y el Banco solicitó a la SUDEBAN su autorización para efectuar el referido aumento de capital social a los fines de alcanzar el capital social mínimo requerido a esa fecha. El 12 de septiembre de 2024, mediante Oficio SIB-II-GGR-GA-05957, la SUDEBAN autorizó el referido aumento de capital social en los términos descritos.

## APORTES PATRIMONIALES NO CAPITALIZADOS

Los aportes en efectivo aprobados por la Asamblea General Extraordinaria del 24 de marzo de 2025, por Bs. 540.000.000 para el incremento del capital social, se muestran como “Aportes patrimoniales no capitalizados”, a la espera de las correspondientes autorizaciones por parte de los organismos de regulación y supervisión bancaria para su traspaso al capital social.

## Reservas de Capital

### RESERVA LEGAL

El Banco debe transferir a la reserva legal un mínimo del 20% de la utilidad neta de cada período hasta alcanzar el 50% del capital social. Cuando se haya alcanzado este límite, deberá destinarse no menos del 10% de las utilidades líquidas de cada semestre para

aumentar el fondo de reserva legal hasta que la misma alcance el 100% del capital social. Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, el Banco transfirió a la reserva legal Bs. 456.000.000 y alcanzó así el límite referido.

### OTRAS RESERVAS OBLIGATORIAS

El Banco debe constituir un Fondo Social para Contingencias por el equivalente al 10% del capital social mediante la constitución de un fideicomiso, en efectivo, en otra institución bancaria nacional. Este porcentaje se alcanza con aportes semestrales por el equivalente al 0,5% del capital social menos el importe de intereses que genere el fideicomiso, de acuerdo con lo establecido por la SUDEBAN en la Resolución N° 305.11 del 28 de noviembre de 2011. El Banco traspasó a otras reservas obligatorias la cantidad de Bs. 3.410.000 por este concepto y reconoció los intereses devengados de dicho fideicomiso por Bs. 351.700.

### AJUSTES AL PATRIMONIO

Las ganancias o pérdidas en cambio acumuladas realizadas que se incluyen en las cuentas de “Ajustes al patrimonio” sólo pueden ser llevadas a resultados con base en lo establecido en la normativa prudencial vigente. La ganancia en cambio no realizada por valoración de activos y pasivos en moneda extranjera sólo pueden ser utilizadas con la previa autorización de la SUDEBAN. El superávit por revaluación no puede ser utilizado bajo ningún concepto.

De acuerdo con la Circular SIB-II-GGR-GNP-03483 del 30 de mayo de 2024 de la SUDEBAN, las ganancias y pérdidas realizadas por fluctuaciones cambiarias originadas por operaciones en SMCLC se presentan en resultados y el saldo acumulado efectivamente realizado al 31 de diciembre de 2023 se mantiene en patrimonio y podrá reclasificarse a resultados, previa autorización de la SUDEBAN. En virtud de la mencionada Circular, la cuenta de “Ajustes al patrimonio” incluye



# Informe de los Comisarios

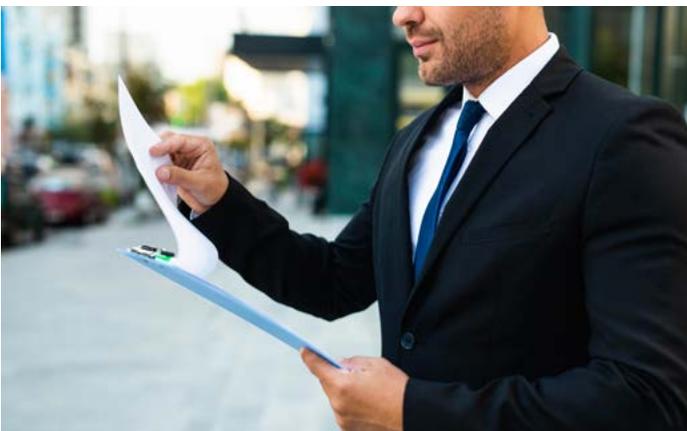
PRIMER SEMESTRE 2025

ganancias en cambio acumuladas no realizada por la valoración de activos y pasivos en moneda extranjera y ganancias en cambio realizadas acumuladas por operaciones en los sistemas cambiarios, neta, de ejercicios anteriores y las ganancias realizadas de acuerdo con el criterio normativo antes referido se presentan en el grupo “*Otros ingresos operativos*” por un total de Bs. 126.800.263.

## **SUPERÁVIT POR APLICAR**

En Asamblea Ordinaria del 24 de marzo de 2025, los accionistas aprobaron un decreto de dividendos en efectivo por Bs. 540.000.000 con cargo al superávit por aplicar al 31 de diciembre de 2024.

De conformidad con autorización recibida de la SUDEBAN, mediante su Oficio SIB-II-GGIBPV- GIBPV2-05517 del 27 de agosto de 2024, el Banco reconoce los gastos de desarrollo tecnológicos relativos al proyecto de medios de pago hasta el límite establecido en la estimación presupuestaria. En consecuencia, el Banco capitalizó a “*Otros gastos diferidos*” los desembolsos efectuados en el año 2024 por el referido proyecto, incluyendo aquellos incurridos en el primer semestre de 2024 por Bs. 114.921.628, los cuales fueron reclasificados de las cuentas de resultados acumulados.



## **Instrumentos Financieros con Riesgo fuera de Balance y Otras Cuentas de Orden**

### **CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS- INSTRUMENTOS FINANCIEROS FUERA DE BALANCE**

El Banco mantiene líneas de crédito de utilización automática emitidas para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes, previa evaluación de los riesgos crediticios, que constituyen compromisos de crédito por Bs. 980.945.251, los cuales se presentan como “*Cuentas contingentes deudoras*”.

Estas líneas de crédito de utilización automática son consideradas como no obligantes, debido a que el Banco mantiene discreción total y absoluta de revocar estos compromisos en caso de deterioro de crédito, por lo que la Gerencia considera que no hay riesgo crediticio inmediato y; por tanto, no generan provisiones para riesgos contingentes.

### **ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS**

El Banco administra activos fideicomitidos por cuenta y nombre de terceros. Los fondos fideicomitidos de entidades del sector público representan el 30,60% del total del patrimonio asignado a los fideicomisos, uno de los cuales representa el 29,46% del patrimonio asignado a los fideicomisos.

De acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales, los intereses devengados por las inversiones del fideicomiso son abonados en las cuentas corrientes de los fideicomitentes o beneficiarios, o bien capitalizados, si así fuere instruido por éstos. Los resultados de los fideicomisos de prestaciones sociales se mantienen hasta tanto se proceda al cierre del ejercicio económico del fondo del fideicomitente. Una vez llegado el plazo de cierre se abona o se capitaliza a la cuenta del fideicomitente o beneficiario.

# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

De acuerdo con el artículo 72 de la *Ley de Instituciones del Sector Bancario*, las instituciones bancarias deberán informar, por lo menos semestralmente, los fondos invertidos y administrados a los fideicomitentes.

— **Límite máximo de la totalidad de los fondos fideicomitados:** De acuerdo con la Resolución N° 083.12 publicada en Gaceta Oficial N° 39.941 del 11 de junio de 2012, la totalidad de los fondos fiduciarios que se muestra en la cuenta “Patrimonio asignado a los fideicomisos” no podrá exceder 5 veces el total del patrimonio de la institución fiduciaria, excluyendo el saldo de la cuenta “Aportes para incrementos de capital”. La totalidad de los fondos fideicomitados no excede la referida relación patrimonial, la misma se ubica al 30 de junio de 2025 en (1,47%), por lo cual se observó que la totalidad de los fondos fideicomitados no excede la referida relación patrimonial.

— **Cartera de Créditos:** La “Cartera de créditos” está conformada por préstamos vigentes otorgados a beneficiarios de los contratos de fideicomisos de prestaciones sociales por Bs. 63.125.660, los cuales tienen garantías sobre los aportes que constituyen el patrimonio del Fideicomiso.

## CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT)

El *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat* y sus normas de operaciones establece lo relacionado con los planes, programas, proyectos, obras y acciones requeridas para la construcción de vivienda y hábitat, dirigidos, principalmente, a familias que reciban asistencia habitacional de distintos tipos y en forma masiva. Los Fondos de Ahorro para la Vivienda comprenden principalmente los ahorros mensuales y obligatorios del trabajador y los aportes mensuales y obligatorios de

los patronos a la cuenta de cada trabajador del sector público y privado. Los préstamos adquiridos bajo esta condición devengan una tasa de interés anual preferencial y deben mantenerse colocados en fondos fiduciarios la totalidad de los recursos no otorgados en financiamiento, producto de los aportes del ahorro habitacional.

El Banco mantiene fideicomisos de inversión en el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) por Bs. 9.101.859, producto de los recursos no utilizados de los depósitos de la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

## OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

**Garantías recibidas:** están representadas, principalmente, por fianzas de personas naturales y jurídicas y garantías de otras instituciones financieras por Bs. 80.061.168.668 y Bs. 5.251.967.841, respectivamente.

**Custodias recibidas:** incluye: (a) títulos valores de clientes recibidos en custodia en su condición de intermediario de valores conformados por Títulos de Cobertura emitidos por el BCV, de conformidad con las convocatorias en el mercado monetario realizada por dicho instituto que serán mantenidos bajo custodia hasta su vencimiento; (b) acciones, bonos y otros títulos y (c) servicios de custodia de divisas con clientes.

**Otras cuentas de registro:** son aquellas que la Gerencia considera que permiten un mejor control interno y que no representan riesgos contingentes para el Banco. Están constituidos, principalmente, por: (a) cartas de crédito pendientes de liberación, (b) saldos de divisas del año 2015 pendientes de asignación que se encuentran en trámite ante el Centro Nacional de Comercio Exterior (CENCOEX), (c) títulos valores vencidos y castigados, (d) intereses devengados por cobrar vencidos y (d) amortización de descuentos de títulos de la deuda pública externa venezolana.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Contingencias

### CONTINGENCIAS JUDICIALES

Al 30 de junio de 2025, existen acciones judiciales, civiles y mercantiles por la cantidad de Bs. 2.011.426.891, que corresponden a demandas por daños y perjuicios, materiales y morales ejercidas contra el Banco. Dicho monto está representado, principalmente, por una demanda que se encuentra en fase de admisión desde 2023, en las que se han presentado oportuna y suficientemente las defensas correspondientes en todas las instancias, basados en las cuales la Gerencia y los asesores legales estiman decisiones favorables para el Banco. Al 30 de junio de 2025, la provisión mantenida por el Banco asciende a Bs. 93.521.509, que se presenta en el rubro de “Acumulaciones y otros pasivos”.

### OTRAS

Al 30 de junio de 2025, el Banco tiene otras contingencias derivadas de fiscalizaciones en materia de impuestos y otros tributos y de procedimientos administrativos que suman la cantidad de Bs. 671.708, sobre los cuales ha presentado sus respectivas defensas, alegatos y/o recursos de anulación ante las instancias administrativas y judiciales, según el caso. El Banco está a la espera de una decisión definitivamente firme en cada uno de ellos, sobre los que estima una decisión favorable. El Banco mantiene provisiones por Bs. 4.781.478, para cubrir estas contingencias que se presentan en el grupo de “Acumulaciones y otros pasivos”.

## Saldos en Moneda Extranjera

Durante el semestre terminado el 30 de junio de 2025, el Banco reconoció ganancias y pérdidas en cambio no realizadas por valuación de saldos en moneda extranjera, por tenencia de posición propia y para operaciones cambiarias, por un monto neto de Bs.

3.422.122.035, que se presentan en la cuenta “Ajustes al patrimonio”, en el rubro de patrimonio y ganancias y pérdidas en cambio realizadas, principalmente por operaciones realizadas en su condición de operador cambiario, por un monto de Bs. 126.800.263.

La normativa legal vigente establece que los bancos universales deben mantener sus posiciones netas en moneda extranjera dentro de los límites que establezca el BCV. El 08 de abril del 2019, mediante circular VOI-GOC-DNPC-004, el BCV dispuso que la posición global neta activa o larga en moneda extranjera no estará sujeta a límite máximo temporalmente.

## Observaciones Referentes a las Normas Para Una Adecuada Administración Integral De Riesgos - Resolución N° 136.03

### MANUALES DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, observamos que el Banco cuenta con los manuales actualizados (*Manual de Políticas y Lineamientos Corporativos de la VPAIR, Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR, Manual de Organización de la VPAIR, Manual de Sistemas de Información de la VPAIR, Manual de Metodologías de la VPAIR, Manual de Riesgo de Liquidez, Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez, Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, Manual de Metodología de Gestión de Riesgos Tecnológicos, Manual de Metodología de Gestión de Riesgo Tecnológicos PCI DSS*), los cuales fueron presentados ante el Comité de Riesgos en fecha 25 de junio de 2025, y aprobados por la Junta Directiva en fecha 30 de junio de 2025, según consta en las respectivas certificaciones de actas.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## COMITÉ DE RIESGOS

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, revisamos las actas de Junta Directiva y observamos que la última actualización del Comité de Riesgos fue aprobada en la sesión N° 1.555 del 28 de mayo de 2025 y que el Comité de Riesgos está conformado por los funcionarios de las áreas susceptibles de riesgo, como sigue conforme lo establece el artículo 4 de la Resolución No 136.03.

Durante el primer semestre de 2025, observamos que, las actas del Comité de Riesgos reflejan la presentación del tablero de control de riesgo y su contraste con los límites y umbrales para cada indicador. Como parte de las mejoras continuas observamos en acta N° 240 de fecha 24 de marzo de 2025 la propuesta de nuevos umbrales de predictibilidad sobre el mapa de modelos de riesgo de crédito.

## REPORTES A LA SUDEBAN - MATRIZ DE GESTIONES ADELANTADAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

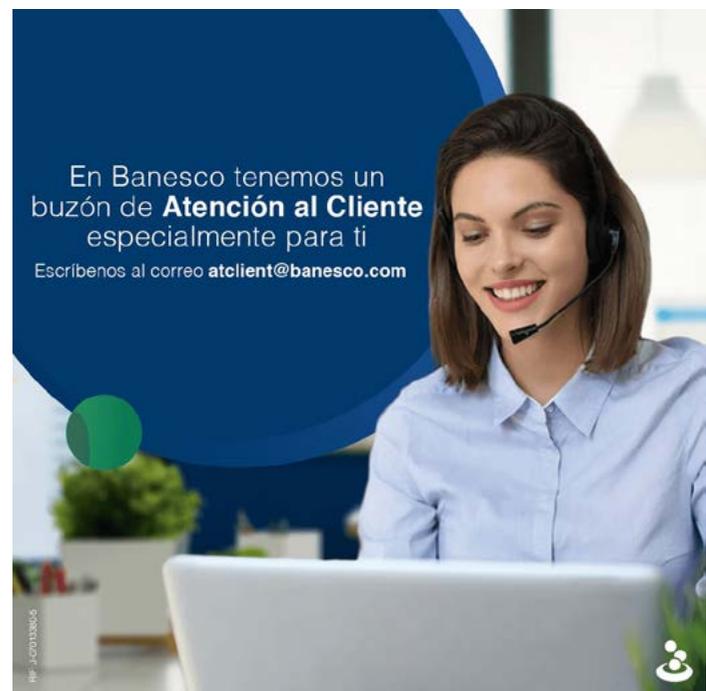
A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes observamos, que solicitaron la constancia de remisión de la Matriz de Gestiones Adelantadas para la Administración Integral de Riesgos correspondiente al primer semestre de 2025 y la correspondiente al segundo semestre de 2024, requeridas en la Circular SIB-IIGGR-GNP-06118 del 24 de febrero de 2015 y observamos que fueron remitidas a la SUDEBAN el 11 de julio de 2025 y el 15 de enero de 2025, respectivamente.

## AUDITORÍA INTERNA

1. Revisaron las actas del Comité de Riesgos y observamos que la Vicepresidencia de Auditoría Interna presentó los informes de resultados de su revisión en forma semestral del Cumplimiento de la Resolución 136.03 el correspondiente al período com-

prendido desde el 01 de mayo de 2024 y 30 de septiembre de 2024, según consta en acta del 24 de febrero de 2025 y el correspondiente al período comprendido desde el 01 de octubre de 2024 y 31 de marzo de 2025, como consta en borrador de acta N° 244 del 25 de junio de 2025.

2. De la lectura del informe de resultados correspondiente al período del 01 de octubre de 2024 y 31 de marzo de 2025 presentado por auditoría interna, se indica que se realizaron revisiones para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 136.03 aplicando para ello, principalmente, las siguientes revisiones: (i) las actas del Comité de Riesgos y sus respectivos soportes; (ii) Oficios de SUDEBAN y su oportuna respuesta, (iii) cálculo de indicadores de riesgo operacional, riesgo de crédito y riesgo estratégico; (iv) administración de riesgos en el sistema IBS. La VP. de Auditoría Interna concluyó en una calificación obtenida de Satisfactorio con dos observaciones de bajo riesgo.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Observaciones Referente a las Normas Relativas a La Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15

### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos Resolución N° 136.15, correspondiente al primer semestre del 2025, pudimos observar que el “Manual de Riesgo de Liquidez” incluye las normas, políticas y procedimientos para la gestión y administración integral del riesgo de liquidez, que se especifican en el artículo 6 de la Resolución N° 136.15, como fue aseverado por la Gerencia y fue observado por los contadores públicos independientes que:

- a) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores para valorar, monitorear, controlar y revelar situaciones que supongan fuentes potenciales de riesgo de liquidez.
- b) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta metodologías de medición de indicadores y criterios de valoración considerando los plazos de vencimiento de sus activos y pasivos, incluyendo el cálculo del Coeficiente de Financiación Estable Neta (NSFR), el cual considera las posiciones fuera de balance.
- c) En el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR” se enuncian los sistemas para la administración del riesgo de liquidez, parametrizados para cargar la información generada de las operaciones.
- d) En el “Manual de Sistemas de Organización y Administración de la VPAIR” se enuncian las funciones de la Gerencia Ejecutiva de Modelos y Riesgo de Mercado y Liquidez, la cual es responsable de emitir

información periódica en cuanto a la gestión de riesgos generados del análisis que efectúa a los activos y pasivos financieros y que son presentados en el ALCO y el Comité de Riesgos, según consta en actas de los mencionados Comités.

- e) El Banco cuenta con un plan de contingencia de liquidez, como se detalla en la Sección J – “Planes de Contingencia” de este informe, en el cual se describe el proceso para casos de una eventualidad de ocurrencia de escenarios adversos de liquidez.
- f) El “Plan de Contingencia de Liquidez” presenta los mecanismos para monitorear las alertas del riesgo de liquidez en función de la gravedad o moderación de indicadores para medir, monitorear y controlar el riesgo de liquidez. Los indicadores se agrupan en (i) variables regulatorias, (ii) de comportamiento interno de la institución, y (iii) de entorno del mercado. Cada variable es medida en una escala de puntuación y la combinación de ellas indicará una puntuación global de riesgo.
- g) El “Manual de Riesgo de Liquidez” presenta el procedimiento para el tratamiento de los excesos en los límites, involucrando para ello al ALCO, Comité de Riesgos y Junta Directiva.

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos Resolución N° 136.15, correspondiente al primer semestre de 2025, pudimos observar que los contadores públicos independientes revisaron las actas del Comité de Riesgos y de Junta Directiva y observaron que el “Manual de Riesgo de Liquidez” fue revisado durante el primer semestre de 2025 y fue aprobado en sus sesiones del 25 de junio de 2025 y 30 de junio de 2025, respectivamente; su actualización incluyó el modelo de estimación de la cobertura del encaje legal.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## JUNTA DIRECTIVA

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, observamos que revisaron el “Manual de Riesgo de Liquidez” y observaron que las funciones de la Junta Directiva, relacionadas específicamente con la administración del riesgo de liquidez, se encuentran en él descritas y estas coinciden con las aseveradas por la Gerencia y lo requerido en el artículo 8 de la Resolución N° 136.15; así mismo, la Junta Directiva forma parte del organigrama de administración y gestión de riesgo de liquidez.

La ejecución de sus funciones durante el primer semestre de 2025 se evidencia en las actas de reuniones de la Junta Directiva de las sesiones N° 1.549 a N° 1.555 celebradas en fechas 09 de enero, 30 de enero, 25 de febrero, 26 de marzo, 29 de abril, 13 de mayo y 28 de mayo y certificación del acta N° 1.556 del 30 de junio de 2025.

## AUDITORÍA INTERNA

1. Revisamos las actas del Comité de Riesgos y observamos que la Vicepresidencia de Auditoría Interna presentó los informes de resultados de su revisión en forma semestral del Cumplimiento de la Resolución 136.15 correspondiente al período comprendido desde el 01 de mayo de 2024 y 30 de septiembre de 2024, como consta en acta de sesión N° 239 del 24 de febrero de 2025 y el correspondiente al período comprendido desde el 01 de octubre de 2024 y 31 de marzo de 2025, como consta en la certificación de acta N° 244 del 25 de junio de 2025.
2. De la lectura del informe de resultados correspondiente al período del 01 de octubre de 2024 y 31 de marzo de 2025 presentado por auditoría interna, se indica que se realizaron revisiones para dar

cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 136.15 aplicando para ello, principalmente, las siguientes revisiones: (i) las actas del ALCO; (ii) Oficios de SUDEBAN y su oportuna respuesta, (iii) implementación y efectividad de las políticas y procedimientos de la gestión de riesgo; (iv) validar sistemas de información; (v) evaluar acciones ante posibles escenarios adversos de riesgo de liquidez. La VP. de Auditoría Interna concluyó en una calificación obtenida de “Satisfactorio” con una observación de riesgo bajo.

## REPORTES A SUDEBAN - AT-28 “LIQUIDEZ”

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, observamos que, solicitaron los soportes de validación de transmisión de data para cada uno de los meses del primer semestre del 2025, observaron que el reporte AT-28 “Liquidez”, fue enviado a la SUDEBAN dentro de los plazos establecidos con una confirmación satisfactoria. En los casos que, por causas ajenas al Banco, la transmisión no pudo ser satisfactoria, se notificó al ente regulador oportunamente.

## Observaciones Referente al Informe Sobre Procedimientos Acordados Relativos a Información no Financiera, Al 30 de Junio De 2025

De acuerdo al Informe sobre procedimientos acordados relativos a información no financiera, se observó que los Contadores Públicos Independientes, efectuaron procedimientos y observaron que:

1. El Banco transmitió a la SUDEBAN los reportes AT13-Reclamos, correspondientes al primer semestre de 2025, en los plazos establecidos.
2. De la revisión de los expedientes de reclamos de la muestra de 40 expedientes de reclamos inter-



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

puestos ante la gerencia responsable, los contadores públicos independientes observaron que la información coincide con la presentada en el AT13-Reclamos en el mes correspondiente, así como la conclusión de “procedente” y “no procedente” y, además, observaron que la resolución de la solicitud se formuló en los plazos requeridos, incluyendo tres reclamos por “Discrepancia en consumo realizado con Tarjeta de Crédito”; cuyos reversos se aplican dentro del plazo, y la resolución de los requerimientos es dictada posteriormente por encontrarse dentro del plazo estipulado por la franquicia para realizar las gestiones de intercambio de información que respalda la operación.

## **Observaciones Referente al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado Sobre el Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva**

### **ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE SUS MIEMBROS:**

El Banco debe contar con una estructura organizacional que incluya cargos y responsables a los niveles adecuados, asignación de responsabilidades, segregación de funciones, líneas de reporte claramente establecidas, así como el involucramiento funcional de los más altos niveles de la entidad, de conformidad con lo establecido en Resolución N° 010.25. Además, el Banco debe diseñar e implementar herramientas o instrumentos que le permitan formalizar y controlar el

cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos en esta materia y fomentar una cultura de prevención y control. Esto puede evidenciarse en la estructura organizativa general, la estructura del sistema integral de administración de riesgos en esta materia, el Manual de normas, políticas y procedimientos, en actas de sesiones de Junta Directiva del período revisado que evidencian las tareas ejecutadas, la nómina de la entidad al 30 de junio de 2025 que evidencia la estructura y en los informes de gestión trimestrales y anual del Oficial de Cumplimiento enviados a la Junta Directiva.

### **DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

De los procedimientos efectuados y resultados obtenidos por los Contadores Públicos Independientes, se desprende que:

1. Leyeron el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Administración de Riesgos para Controlar y mitigar los riesgos en materia de LC/FT/FPADM (en lo adelante, “el Manual” o “Manual de PNPAL LC/FT/FPADM”), y observamos que la estructura organizativa del SIAR se encuentra incluida y documentada en el Capítulo I - Del Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM (SIAR LC/FT/FPADM).
2. Solicitaron el organigrama general del Banco y leyeron el Informe de Evaluación del Perfil de Riesgo de LC/FT/FPADM aplicable para el período 2024-2025 y observaron que incluyen la estructura para la prevención y control de la LC/FT/FPADM, como se observa arriba y esta coincide con la establecida en el Manual.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

3. Solicitaron la Valoración Basada en Riesgo, las políticas de Debida Diligencia para el conocimiento del Cliente, el listado de herramientas tecnológicas utilizadas para el monitoreo, el Plan Operativo Anual, el Plan de Capacitación, el Código de Ética o Conducta, informes de auditoría interna para evaluar si el Banco cuenta con un SIAR LC/FT/FPADM que cubra las tareas básicas establecidas en la Resolución 010.25. Cada uno de estos instrumentos de control, procedimientos o herramientas de monitoreo serán abordadas en las siguientes secciones del presente informe.
4. Leímos el documento estatutario y observamos que en él se reconoce la función de la Junta Directiva en lo que respecta a emitir opinión sobre los informes en materia de AR/LC/FT/FPADM.

## Otros Elementos del Sistema Integral

Los instrumentos de control interno para la PCLC/FT/FPADM son un conjunto de políticas, normas, procedimientos, planes, programas y medios diseñados por el Banco y aprobados por la Junta Directiva para garantizar la ejecución y cumplimiento del programa de cumplimiento y de la normativa legal y regulatoria. Estos instrumentos de control interno incluyen: el Plan Operativo Anual de PCLC/FT/FPADM, el Programa de Control y Seguimiento de Actividades de PCLC/FT/FPADM (PCSA), el Código de Ética, los Compromisos Institucionales que deben ser firmados por los miembros de la Junta Directiva y el Manual de PNPALC/FT/FPADM y sus respectivos cumplimientos con la normativa prudencial y con políticas y procedimientos internos del Banco.

## Plan Operativo Anual

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Independientes realizados durante el

primer semestre de 2025, obtuvieron copia del POA de PCLC/FT/FPADM correspondiente al año 2025 y observaron que fue aprobado por la Junta Directiva, según consta en acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024, para dar cumplimiento a lo que establecía el artículo 28 de la Resolución N° 083.18 siendo la norma prudencial que estaba vigente para ese momento. Si bien el POA de PCLC/FT/FPADM vigente fue aprobado bajo la Resolución No 083.10 anterior, el Banco creó un Plan de Adecuación a la nueva normativa que fue presentado a la Junta Directiva el 29 de abril de 2025.

1. Obtuvieron el Informe sobre el Cumplimiento del POA de PCLC/FT/FPADM del segundo trimestre de 2025, incluido en el informe de gestión trimestral del Oficial de Cumplimiento, en los cuales se evidencia el porcentaje de seguimiento de lo alcanzado para cada uno de los objetivos reflejados en el POA de PCLC/FT/FPADM. Al 30 de junio de 2025, se indica un cumplimiento global ponderado de 47,13% que se obtiene de: (i) 62,18% en las actividades del programa anual de capacitación de PCLC/FT/FPADM; (ii) 50% avances en la elaboración de estrategias comunicacionales dirigidas a clientes y 50% de empleados; (iii) 100% de avance de la adecuación del sistema ACRM Monitor Plus; (iv) 46% de avance en el análisis de factibilidad para incorporar inteligencia artificial a los informes de Gestión del Área; (v) 45,45% en las inspecciones a distancia para evaluar la conformación de expedientes de clientes; (vi) 100% en la inspección de expedientes de crédito; (vii) 65% en la inspección de expedientes de empleado; (viii) 45,45% en la aplicación de medición de colaboradores; (viii) 100% de trabajo realizado en el plan de cierre de brechas-evaluación anual de riesgos de LC/FT/FPADM del Banco. La Gerencia espera alcanzar el cumplimiento al 100% del POA de PCLC/FT/FPADM en el segundo semestre de 2025.



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

## Código de Ética

Recibimos el “Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco” y de su lectura observamos que se destaca que contiene los principios éticos y morales que deberán ser antepuestos al logro de las metas e intereses personales, así como las normas de conducta que deben orientar el desempeño personal e institucional de los funcionarios y empleados del Banco, así como principios respecto a la actitud y comportamiento que deben seguir los empleados para prevenir y detectar situaciones relacionadas con el delito grave de legitimación de capitales. Adicionalmente, contiene medidas particulares o prohibiciones generales respecto a sus actuaciones.

Leímos las actas de Junta Directiva y observamos que durante el primer semestre de 2025 el “Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco” fue actualizado con referencia a la adecuación a la Resolución 010.25 y aprobado por la Junta Directiva como consta en acta de sesión N° 1.554 del 13 de mayo de 2025.

## Compromiso Institucional

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, se pudo observar que solicitaron los expedientes de los miembros de la Junta Directiva principales y suplentes designados por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2024 para el período 2023-2026 y debidamente autorizados por SUDEBAN, y observaron que contienen los **Compromisos Institucionales** para prevenir la LC/FT/FPADM, los cuales fueron suscritos en mayo de 2025, con referencia a la Resolución 010.25, de manera individual por los miembros de la Junta Directiva.

## Manual de PNPAL LC/FT/FPADM

A través de los Procedimientos efectuados por los Contadores Públicos Independientes realizados durante el primer semestre de 2025, se pudo observar que, revisaron las actas de las sesiones de la Junta Directiva y observaron que durante el primer semestre de 2025 el Manual de PNPAL LC/FT/FPADM fue actualizado con referencia a la adecuación a la Resolución 010.25 y aprobado por la Junta Directiva como consta en acta de sesión N° 1.554 del 13 de mayo de 2025. Adicionalmente, observamos que el referido Manual contó con la opinión favorable del Comité de Riesgos N° 242 celebrado el 12 de mayo de 2025.

Como parte del proceso de mejora continua, el Manual fue actualizado en cuanto a: (i) ampliar las funciones de los Empleados Responsables de Cumplimiento; (ii) ajustar la denominación de la autoevaluación del riesgo de LC/FT/FPADM e (iii) incluir el plazo de remisión de la Valoración Basada en Riesgo (VBR) a SUDEBAN y aprobado por la Junta Directiva como consta en acta de sesión N° 1.555 del 25 de junio de 2025.

## Debida Diligencia del Cliente

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2025, emitido por los contadores públicos independientes, se evidenció que solicitaron el Manual y observaron que el Capítulo III sección 3.1, contempla la debida diligencia que debe seguirse para los clientes considerando su nivel de Riesgo “Alto, Moderado y Bajo”. Asimismo, el Banco cuenta con el documento del sub-proceso denominado “Aplicar la Debida Diligencia a los Clientes”. En estos se observa que como mínimo se debe aplicar la Debida Diligencia Simplificada (DDS) a todos



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

los clientes, la Debida Diligencia Estándar (DDE) a los de riesgo moderado y la Debida Diligencia Intensificada (DDI) a aquellos que presenten un nivel riesgo alto en materia LC/FT/FPADM, según lo establecido en el artículo 47 de la Resolución N° 010.25.

Seleccionaron, al azar, 30 expedientes de cuentas en moneda nacional cuya apertura fue realizada entre el 01 de enero al 30 de abril de 2025, distribuidos en 20 personas naturales y 10 personas jurídicas, obteniendo los siguientes resultados:

- 100% de cumplimiento en cuanto a la existencia de la ficha de identificación requerida en la normativa vigente para Personas Naturales y Personas Jurídicas, según lo indicado en el artículo 54 de la Resolución N° 010.25.
- 100% de cumplimiento en cuanto a los recaudos requeridos conforme a lo establecido en las circulares SIB-II-GGR-GNP-01077 del 01 de marzo de 2024, y SIB-II-GGR-GNP-02207 del 25 de marzo de 2025 donde se establece la flexibilización de los requisitos para la apertura de cuentas de ahorro y corrientes de Personas Naturales, diferenciadas en nivel 1 y 2.
- 100% de cumplimiento en cuanto a los recaudos requeridos conforme a lo establecido en la normativa vigente para las Personas Jurídicas seleccionadas en la muestra.

## Políticas de Capacitación de Personal

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2025, emitido por los contadores independientes, se evidenció que leyeron las actas de Junta Directiva y observaron que el Programa Anual de Adiestramiento de PCLC/FT/FPADM correspondiente al 2025 fue aprobado como

consta en acta de sesión N° 1.548 del 19 de diciembre de 2024.

El referido Programa Anual de Adiestramiento fue ajustado y aprobado por Junta Directiva como consta en acta de sesión N° 1.550 del 30 de enero de 2025 en cuanto a: (i) unificar sesiones dirigidas a áreas cuyas funciones comparten procesos de PCLC/FT/FPADM correlacionadas y de interés común y (ii) suprimir el *“Taller teórico práctico dirigido al personal de la Gcía. Ejecutiva de PCLC/FT/FPADM”* dado que la actividad queda cubierta en la «Capacitación Especializada para el Personal adscrito a la Gerencia Ejecutiva de la UPCLC/FT/FPADM».

El Programa Anual de Adiestramiento (PAA) de PCLC/FT/FPADM 2025 fue revisado para su actualización en el marco de la Resolución 010.25 según consta en acta de sesión N° 1.554 del 13 de mayo de 2025. La modificación consistió en (i) cambiar el nombre del programa a *«Programa Anual de Capacitación (PAC) de PCLC/FT/FPADM»*, conforme a lo establecido en el capítulo VI de la Resolución 010.25, y (ii) modificar las fechas de las actividades de actualización virtual de PCLC/FT/FPADM dirigidas a las áreas centralizadas de la red de agencias y las bancas y de los talleres para los Empleados Responsables de Cumplimiento.

## Auditorías - Programa Anual de Evaluación y Control de Auditoría Interna e Informes de Auditoría Interna y Externa

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2025, emitido por los contadores públicos independientes, se evidenció que solicitaron y recibieron el **Programa Anual de Evaluación y Control**, a ser ejecutado por el Área de Auditoría Interna con el objetivo de verificar la exis-



# Informe de los Comisarios

PRIMER SEMESTRE 2025

tencia de cronogramas de auditorías que incluyan la revisión del área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), según lo requerido en la Resolución N° 010.25.

Leímos el Programa de Control y Seguimiento de Actividades (PCSA) correspondiente al 2025, de miembros del área de Auditoría Interna designados como Empleados Responsables de Cumplimiento, entre ellos: Gerente de Auditoría de Sistemas, Gerentes de Auditoría Financiera y Gerente de Auditoría Forense, donde se evidencia que se incluyen las actividades genéricas para los ERC y como actividad específica supervisar la ejecución de auditorías tomando en consideración el Programa Anual de Evaluación y Control en materia de PCLC/FT/FPADM.

## Reportes Periódicos y de Actividades Sospechosas a la Sudeban

De acuerdo al Informe Independiente de Aseguramiento Limitado sobre Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva del primer semestre de 2025, emitido por los contadores públicos independientes, se evidenció que leyeron el Manual de PNP/ARLC/FT/FPADM y observaron que los procedimientos de detección de operaciones inusuales y reporte de actividades sospechosas (RAS) están detallados en el Capítulo V y los relacionados con los reportes periódicos están detallados en el Capítulo VI.

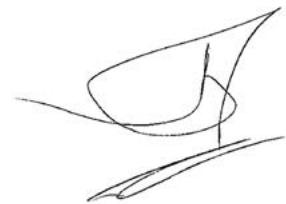
En la revisión de los soportes de validación de transmisión de data de reportes periódicos correspondiente al primer semestre de 2025, los contadores públicos independientes, observaron que fueron remitidos en los plazos establecidos y en los casos en que se produjo algún exceso del plazo se informó a la Sudeban que no pudieron ser reportados, por causas ajenas al Banco.

Con base a lo antes expuesto, recomendamos a los señores accionistas que se aprueben los estados financieros de Banesco Banco Universal, C.A., correspondientes al semestre terminado al 30 de junio de 2025, presentados por la Junta Directiva; así como, la gestión de los administradores de la Institución Bancaria por el semestre terminado el 30 de junio de 2025, a los cuales exhortamos la ejecución de las recomendaciones planteadas en los informes emitidos por los auditores independientes, así como también de las observaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de oficios y circulares dictadas en ejercicio de sus poderes legales de regulación y control.



**Emilio A. Ladera M.**  
*Comisario Principal*

C.P.C. 56.653



**Antonio Lobo Zambrano**  
*Comisario Suplente*

C.P.C. 9.431

# Informe de Gestión Corporativa

- En el primer semestre de 2025 continuamos enfocados en el bienestar integral de nuestros colaboradores, con el fin de mejorar su calidad de vida física, mental y emocional, a través de espacios recreativos de disfrute y distracción, reforzando los valores y la cultura de la Organización.
- En este semestre Banesco logró la certificación de 1.706 emprendedores, a través del **Programa de Formación de Microempresarios**. De ellos, más de 85% manifestó tener un negocio o una idea de emprendimiento para su desarrollo.

## Capital Humano

### Desarrollo de Talento y Capacitación

Comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores, durante el período, mantuvimos una variedad de acciones de formación, a fin de dotarlos de los conocimientos, destrezas y competencias esenciales para el logro de los objetivos organizacionales, en línea con las funciones de cada rol. Las acciones más relevantes incluyeron:

- Atención a actividades regulatorias en materia de: PCLC/FT/FPADM, Calidad de Servicio, Atención Preferencial, Seguridad y Salud Laboral, Administración Integral de Riesgo y Seguridad de la Información.
- Acciones de formación en temas estratégicos y actitudinales: Programas de Liderazgo, Experiencia de Cliente, Técnicas de Ventas, entre otros.
- Fortalecimiento de conocimientos técnicos relacionados con: Crédito, Medios de Pago, Productos y Servicios, Procesos, Herramientas Digitales, uso de la Inteligencia Artificial y Temas Financieros.



### Una Estrategia de Formación Adaptada a cada Colaborador

Reconociendo que cada colaborador aprende de manera diferente, ofrecemos una experiencia de formación diversa y flexible. Diseñamos actividades innovadoras que aprovechan todas nuestras modalidades de capacitación: presencial, online y virtual.

Hemos desarrollado programas de aprendizaje híbrido, que combinan estas tres modalidades para adaptarse a los estilos de aprendizaje, la ubicación y la disponibilidad de nuestros equipos.

- **Modalidad Online:** actividades de formación con cobertura nacional, utilizando plataformas tecnológicas para facilitar el acceso y la participación. Se registraron 12.528 asistencias a seminarios, talleres, charlas, inducciones y cursos. Se ejecutaron 21 seminarios web con foco en “productos y servicios”, “seguridad de la información”, aspectos estratégicos como “inteligencia artificial”, “finanzas”, promoción del “autodesarrollo”, “manejo de herramientas

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

colaborativas”; además de actividades en materia de “seguridad y salud laboral”, acumulando 32.319 horas/hombre.

- **Modalidad Presencial:** actividades de formación que abordan, tanto temas regulatorios como la “Certificación PCI DSS”, “Seguridad de la Información”, “PCLC/FT/FPADM” y “Plan de Seguridad y Salud Laboral”. Se hizo énfasis en programas que fortalecen el liderazgo, se reforzó el conocimiento en productos y servicios, particularmente, en medios de pago; actualizaciones en procesos y aspectos técnicos específicos para algunos roles de la Organización, totalizando 3.509 participaciones y un acumulado de 14.095 horas/hombre.
- **Modalidad Virtual:** canal de aprendizaje consolidado desde hace 3 años, el cual ha continuado ofreciendo una amplia y diversa gama de cursos, los cuales abordan temas regulatorios, técnicos y actitudinales, registrando 28.285 participaciones en nuestra plataforma. Los cursos más relevantes en este semestre fueron:
  - Análisis de estados financieros
  - Bases contables
  - Productos Adquirentes
  - Hackeando el Phishing
  - PCI DSS 2025
  - Google Calendar - Tu asistente personal digital
  - Conecta y Comparte con Google Drive
  - El ABC de las Hojas de Cálculo Google
  - Bienestar en Movimiento: Ejercítate para una Vida Plena
  - Dominando el Arte de las Contraseñas Fuertes
  - Las Cinco Disfunciones de un Equipo
  - Descubre el Mentor que Llevas Dentro
  - La Gestión de Riesgo en la Cultura Banesco.

**Focos de Formación:** Durante este lapso realizamos importantes esfuerzos en la validación de los conocimientos en Crédito y Medios de Pago para la Fuerza de Ventas; además de las formaciones en las herramientas digitales que permiten elevar la eficiencia en el trabajo.

**Cumplimiento Normativo:** Como parte del Plan Anual de Adiestramiento 2025 en materia de Prevención Contra la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), capacitamos a 234 colaboradores de nuevo ingreso, 392 empleados con responsabilidad de cumplimiento, y 1.227 colaboradores de áreas especializadas.

**Formación y Desarrollo de Talento Joven:** Manteniendo nuestro compromiso con la formación e incorporación de jóvenes al ámbito laboral, contamos con 189 Aprendices INCES, de los cuales, al cierre del período, 111 de ellos continúan activos. En la actualidad se encuentran formándose en la modalidad dual establecida por el ente rector, recibiendo su formación teórica en el DAE de Banesco y realizando prácticas en diferentes áreas de la Organización, rotando cada tres meses para obtener una experiencia integral y un conocimiento amplio de los procesos internos, lo que nos permite cumplir con las normas establecidas por el Programa Nacional de Aprendizaje (PNA).

Fortalecimos nuestra alianza con Fe y Alegría, acogiendo a 24 estudiantes en programas de pasantías. Adicionalmente, impulsamos a nuestros colaboradores que cursan estudios superiores y requieren pasantías para completar su formación, para que las realicen dentro de nuestra institución. Proseguimos con el Programa Jóvenes Talentos, cuyo objetivo es brindar la oportunidad de su primera experiencia laboral en Banesco, a estudiantes universitarios de los últimos años de diversas carreras.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

En síntesis, los logros claves de Desarrollo de Talento para el primer semestre 2025 son:

- En modalidad presencial se ejecutaron 14.095 horas/hombre; 32.319 horas/hombre en modalidad online (actividades síncronas) y 248.000 horas/hombre de forma virtual.
- 12.528 participaciones en aprendizaje online.
- 3.509 participaciones en acciones formativas en modalidad presencial.
- 28.285 participaciones efectivas bajo la modalidad virtual.

## Gestión de Cultura y Clima Organizacional - Código de Ética y Valores

### CULTURA DE ALTO DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- Durante el período impulsamos la actualización del Código de Ética. Mediante un equipo articulado de Capital Humano, realizamos mesas de trabajo, consultas e integramos los aportes de las áreas de control del Banco, para generar una versión actualizada a la Norma 010.25.



- Difundimos el nuevo Código de Ética, mediante acciones comunicacionales y talleres enfocados a los nuevos ingresos del Banco.
- Realizamos 24 acciones comunicacionales para reforzar ética y valores.
- Impartimos 6 charlas regulatorias para nuevos ingresos y aprendices INCES, en materia del Código de Ética y Conflicto de Interés, con 128 colaboradores formados.

### FORTALECIMIENTO DE VALORES Y CALIDAD DE SERVICIO

Iniciamos el posicionamiento de los atributos Banesco, mediante la priorización de 7 para la Red de Agencias, y el trabajo mediante grupos focales; lo que permitió identificar la percepción actual de los mismos, a través de 4 focus group con la participación de 38 talentos, compuestos por: 7 especialistas, 22 gerentes, 2 gerentes ejecutivos y 7 vicepresidentes, de diferentes generaciones. Identificamos que los atributos con las mejores valoraciones por tener una percepción de estar presentes en la cultura corporativa fueron: adaptabilidad y flexibilidad; liderazgo; identidad corporativa; desarrollo y autodesarrollo; gestión de riesgo/anticipación de oportunidades; enfoque en el cliente. Entre los atributos a trabajar se identificaron: comunicación; bienestar y reconocimiento y experiencia del colaborador (journey map).

Iniciamos el refuerzo de 7 atributos priorizados para la Red de Agencias, en los recorridos realizados con motivo del seguimiento de la sistemática comercial.

Efectuamos 4 eventos dirigidos a fortalecer la experiencia del cliente denominados: “Experiencia memorable: Un circuito de energía”, realizados en regiones mediante dos seminarios web, participando 480 talentos, y en sede central a nivel presencial, con 390 colaboradores, durante los meses de mayo y junio.

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## ACOMPañAMIENTO A COLABORADORES Y BIENESTAR EMOCIONAL

En el semestre abordamos mediante sesiones de microclima la atención de necesidades de equipos de trabajo, bien por acompañamiento a la gestión de cambio o por necesidades identificadas mediante diversos diagnósticos, entre las que pueden mencionarse:

- **Talleres:** Gestión de cambio equipo técnico masificación de agencias; Integración de equipos - Medios de Pago; Encuentro 2025 del Club Talentos en Acción. También realizamos talleres para contribuir al bienestar emocional y resiliencia, asistiendo 350 colaboradores en junio.
- **Programas de Reconocimiento:** Dimos continuidad al Programa de Reconocimiento “Líderes que dejan huella”, “Héroes que dejan huella” y “Agencias memorables”, mediante la entrega de reconocimientos trimestrales, durante febrero y mayo, a 425 colaboradores, incluyendo la asignación monetaria y reconocimiento público en comunicados del Banco.
- **Medición y acciones de clima y compromiso (Engagement):** Efectuamos 3 mediciones, en enero ICOB, en la cual se midió tanto la cultura como el engagement de los colaboradores, obteniendo una tasa de participación de 82%, y en mayo la medición de engagement, con una participación de 83%.
- **Eventos para Impulso de la Cultura:**
  - Escuela de Valores: “Más allá de los paradigmas, claves para comprender y prevenir el abuso sexual” y “Construyendo el ciudadano ideal”, participando 266 colaboradores.
  - Actividades comunicacionales, dirigidas a fortalecer la cultura Banesco, mediante podcasts, videos, infografías, píldoras, publicando más de 50 contenidos.



## Calidad de Vida

En el primer semestre de 2025 continuamos enfocados en el bienestar integral de nuestros colaboradores, con el fin de mejorar su calidad de vida física, mental y emocional, a través de espacios recreativos de disfrute y distracción, reforzando los valores y la cultura de la Organización, resaltando:

### ACTIVIDADES CONTINUAS

- **Bailoterapia, Clases de Yoga, Ejercicios funcionales y Rebote en botas,** disciplinas que contribuyen a mejorar el bienestar general, reducir el estrés, la ansiedad y las dolencias corporales. Se registró una amplia participación, 1.235 colaboradores entre las tres primeras actividades durante el semestre y en la última, 150 personas semanales en promedio.
- **Teatro y Grupo Musical,** actividades que ayudan al desarrollo personal, actúan como herramienta de control de la ansiedad, aumentan la seguridad en uno mismo, entre otros beneficios, logrando en la primera 114 participaciones y en la segunda 130 participaciones mensuales.
- **Prácticas de Softbol los sábados.** Actualmente contamos con un equipo que nos ha representado en torneos interempresas. Se alcanzó un promedio de participación de 191 colaboradores.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## ACTIVIDADES ESPECIALES Y CELEBRACIONES

- **Día del Amor y la Amistad:** Organizamos una jornada completa para nuestros colaboradores a nivel nacional, la cual comenzó con una bienvenida por parte del equipo de Capital Humano y los líderes, seguido de un concierto de nuestra agrupación musical “En Clave Banesco”, que reunió a aproximadamente 1.000 personas al mediodía, culminando con un almuerzo especial “Festival Mexicano”.
- **Celebración de los Carnavales 2025:** El 26 de febrero 2025 celebramos nuestra tradicional fiesta de carnavales, con un menú especial y una activación de pasillo (El postre va por la casa), participando 1.600 personas.
- **Día del Trabajador:** El 2 de mayo celebramos a nuestros trabajadores con un menú especial y la entrega de un helado, en un ambiente musical. Atendimos 2.500 colaboradores a nivel nacional.
- **Día de la Madre:** Homenajeamos a nuestras madres con una serie de actividades, destacando la Feria de las Madres, con 44 expositores que ofrecieron sus productos (teléfonos, ropa, calzado, bisutería, maquillaje, entre otros), a precios reducidos, asistiendo más de 1.200 personas entre los días jueves 9 y viernes 10 de mayo. También disfrutaron de un menú especial “Cordon Blue de Pollo”, y un obsequio para nuestras madres a nivel nacional (Koala).
- **Día del Padre:** El 13 de junio celebramos a nuestros padres, con la entrega de un detalle para ellos, un Koala. También 36 papás disfrutaron de un torneo de Pull, para un total de 6 ganadores. Culminamos la jornada con un encuentro musical de nuestro grupo “En Clave Banesco”, alcanzando en total 563 padres beneficiados.
- **Ferías:** Cerramos la gestión semestral con nuestras tradicionales Ferias Escolar y Turística, dando inicio a la temporada vacacional 2025, los días 26 y 27 de junio.



## VOLUNTARIADO BANESCO

Durante el primer semestre del 2025, el Voluntariado realizó una serie de actividades enfocadas en labor social, apoyo a nuestros socios sociales y cuidado del medio ambiente.

- **Fundana:** Realizamos a La Villa 3 visitas de 4 horas cada una para cuidar de niños en situación de vulnerabilidad, participando 23 voluntarios.
- **Visitas Hogar Santo Domingo:** Cada dos meses realizamos una visita a la Casa Hogar Santo Domingo ubicada en Bello Monte, regalando a estos abuelos una tarde de música, juegos y mucho amor y compañía.
- **Charlas Especializadas:** Charla sobre “Seguridad Bancaria” para adultos mayores del Programa Juventud Prolongada de Chacao, y otras actividades en las escuelas de Fe y Alegría, en La Silsa y La Rinconada; así como también en Damas Salesianas, para los maestros de los Colegios U.E.P María Auxiliadora y E.T.P Mamá Margarita con el Taller de “La fórmula secreta para potenciar tu desempeño” (161 personas).



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025



- **Cuidado y Conservación de las Playas y Viernes de Reciclaje:** Visitamos Playa Panty, Naiguatá, estado La Guaira y en una acción colaborativa entre Banesco, Banesco Seguros, TodoTicket y Nativa, reunimos a un equipo de 40 voluntarios. De la mano de la Fundación Desarrollo Sustentable de Venezuela (FDSV), se recolectaron 105 kilogramos de desechos sólidos. En el marco del voluntariado ambiental, un viernes al mes, 64 voluntarios recorrieron la sede de Ciudad Banesco, recolectando material reciclable (papel, cartón, plástico, vidrio).

## Servicios al Personal

Durante el primer semestre de 2025, la gestión de Servicios al Personal se enfocó en garantizar el bienestar de nuestros colaboradores a través de los siguientes beneficios:

### CONTRIBUCIONES Y OBLIGACIONES LEGALES

- **Cumplimos con los pagos establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo:** Contribuciones

para cajeros, Ayuda para útiles escolares, Día de la Madre, Garantía de Prestaciones Sociales; así como los Beneficios de Guardería y Alimentación. Adicionalmente, se ejecutaron los procesos de variación del ISLR, y se impulsó el proceso de la declaración definitiva del impuesto sobre la renta del año 2024.

- **Servicio Funerario:** En la renovación del contrato del servicio funerario del año 2025, la Caja de Ahorro estableció las siguientes condiciones: Servicio gratuito, ampara a los colaboradores, cónyuge, padre y madre (sin límite de edad); Hijos, hasta 30 años de edad; Hermanos solteros hasta 30 años de edad, en ausencia de hijos (máximo 3 hermanos). Además se ofreció el servicio funerario para familiares indirectos: Padres, suegros, abuelos, nietos, tíos, sobrinos, padrastro, hijastros, hermanastros, cuñados menores de 75 años, hijos y hermanos mayores de 25 años y menores de 75 años.
- **Póliza de Salud:** A partir de febrero iniciamos el nuevo año póliza, con nueva cobertura en hospitalización, cirugía y maternidad en la póliza básica; manteniendo las coberturas de la póliza de exceso, el servicio de telemedicina, atención domiciliaria, plan odontológico, plan oftalmológico y entrega de medicinas para el grupo familiar.
- **Caja de Ahorro:** En marzo 2025 se efectuó la Asamblea Ordinaria de CABANESCO, en la cual se sometió a la consideración de los socios la Memoria y Cuenta del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024; Presupuesto del año 2025; Plan anual de actividades; Reparto de los beneficios obtenidos y Abono en las cuentas nómina de cada asociado.
- **Vacaciones:** Impulsamos la planificación y disfrute de vacaciones para el año 2025.
- **Tarjetas de Crédito:** En mayo 2025 realizamos el proceso masivo para el incremento de límite y asignación de "Mi Primera TDC" a nuestros colaboradores.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Responsabilidad Social Empresarial

Durante el primer semestre de 2025, nuestra inversión social estuvo concentrada en los tres pilares de nuestra Política de RSE y Sostenibilidad, dirigida a contribuir con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés: salud, educación e inclusión financiera.

Entregamos aportes a 6 de nuestros Socios y Aliados Sociales: Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, AVESID, Fundana, Fundación Amigos de San Juan de Dios, UCAB, y SenosAyuda, con el propósito de apoyar sus proyectos relacionados con la alfabetización digital para jóvenes con síndrome de Down y autismo, nutrición y educación de niños y jóvenes, intervenciones quirúrgicas infantiles, becas universitarias y estudios médicos para tratamiento y control de pacientes oncológicos por cáncer de mama.

Adicionalmente, apoyamos al Geriátrico Luso-Venezolano del estado Aragua con un aporte para la adecuación de consultorios, sala de espera y salón multifuncional; y a la Asociación Civil Enlace para la construcción del “Parque Lineal Río Guaire”.

En el mes de marzo, a propósito del Día Internacional de la Mujer, Banesco organizó encuentros informativos que permitieron generar espacios de discusión sobre el desempeño de la mujer en roles estratégicos. Mujeres en la historia venezolana, las mujeres en roles ejecutivos y la influencia femenina en la inteligencia artificial, fueron algunos de los temas abordados durante ese mes.

También otorgamos un aporte especial de USD 100.000 a la Sociedad Venezolana de la Cruz Roja para la comunidad de Los Andes y Llanos venezolanos por los desastres ocurridos en la temporada de lluvias durante el mes de junio de 2025.



Por séptimo año consecutivo mantuvimos la alianza con la Fundación La Poeteca y los grupos de promoción literaria Autores Venezolanos y Team Poetero, organizamos la 10a Edición del Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas, logrando 245 postulaciones. El Premio Cadenas está orientado a apoyar el talento emergente en la poesía, fomentar la lectura, ofrecer un espacio creador entre jóvenes venezolanos y contribuir a una educación de calidad.

También en la primera mitad de 2025 se abrió la convocatoria para la 8a Edición del Premio Lo Mejor de Nos, un concurso que desde el año 2018 realizamos en alianza con el Portal, reconocido y premiado internacionalmente, La Vida de Nos. Es una plataforma para reconocer, difundir e inspirar a través de narrativas de vida que resaltan los valores más nobles del ser humano ante la adversidad, al tiempo que visibiliza la contribución de la RSE de Banesco y sus aliados al desarrollo social de Venezuela.

Fortalecimos las capacitaciones a nuestros Socios y Aliados Sociales, dictando en el primer semestre del



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

año 5 talleres por parte de nuestros Voluntarios Banesco, sobre Alto Desempeño, Vocería, Comunicación Ética para la Salud y Autoestima, en los que participaron más de 150 personas.

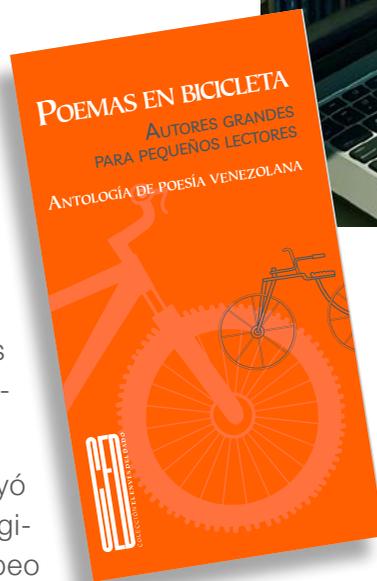
Asimismo, asistimos al evento Perspectivas Sociales 2025 de Venamcham “Invertir en las Personas”. Banesco destinó la cantidad de Bs. 143.737.745,46 al fortalecimiento de los Programas de Calidad de Vida para nuestros colaboradores. El monto representa el 75% del total de la inversión social del Banco en este período.

## Biblioteca Digital Banesco

Durante el primer semestre del año, la Biblioteca Digital Banesco recibió más de 57.000 visitas, que se materializaron en más de 5.000 descargas de sus libros. El universo de lectores mantiene un equilibrio entre hombres y mujeres. Sin embargo, destaca que más del 50% de ellos son jóvenes que van desde los 18 hasta los 34 años de edad.

Durante el semestre, Banesco incluyó 2 nuevos títulos en su Biblioteca Digital: En alianza con el Instituto Europeo del Pan (IEPAN), el libro *Panaderías Caraqueñas, la rica herencia de los inmigrantes*. Relata –a través de 10 crónicas periodísticas– el emprendimiento que realizaron inmigrantes europeos y del Medio Oriente durante el siglo XX en Venezuela. Se trata de un legado humano, también de sabores y aromas, que hoy son parte de la tradición panadera en el país.

Por otra parte, el libro *70 años de artículos de opinión en Venezuela*, el título número 13 de la Colección Periodismo de la Biblioteca Digital Banesco, el cual contiene textos escritos entre 1954 y 2022, elaborados por escritores, políticos, poetas, religiosos, periodis-



tas, entre otros, quienes se convirtieron en referencia de la prensa venezolana y la opinión pública.

Para promocionar la lectura y distribuirlos entre las escuelas, se donaron 75 ejemplares del libro *Poemas en Bicicleta* a Fe y Alegría, Red de Casas Don Bosco y Asociación Damas Salesianas, Socios

Sociales de Banesco.

## Presupuesto Participativo para Organizaciones Sociales

Este programa de RSE y Sostenibilidad del Banco, desde el año 2008, va dirigido a fundaciones e instituciones de desarrollo social que tengan personalidad jurídica. Se elige un proyecto ganador por cada uno de los cinco grupos que abarcan los estados Miranda, Distrito Capital, Zulia, Táchira, Mérida, Lara, Anzoátegui y Nueva Esparta. Una vez que cada organización presenta su proyecto, se realiza un proceso de vota-



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

ción, en el que surge un ganador desde el voto dado por los mismos participantes y Banesco.

Un total de 38 organizaciones participaron en este semestre por un fondo no reembolsable de Bs. 195.000, resultando beneficiadas 5 de ellas:

- La Organización Nacional de Trasplantes de Venezuela (ONTV), en el municipio Chacao de la Gran Caracas, con el proyecto “Un respiro de esperanza”. Los fondos sirvieron para la adquisición de medicinas esenciales y de alto costo del programa de apoyo al paciente pediátrico del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos, ubicado en la parroquia San Bernardino en Caracas.
- La Asociación Benéfico Cristiana Promotora de Desarrollo Integral (ABC Prodein) del municipio Sucre de la Gran Caracas, utilizó el fondo para la propuesta “Una cocina digna para los niños de El Encantado”, con la intención de adecuar la infraestructura de la cocina y el comedor comunitario Inmaculado

Corazón de María en la parroquia Petare para ofrecer una alimentación de calidad. El programa atiende diariamente a 442 niños y niñas que tienen riesgo nutricional por baja talla y peso.

**El Centro de Capacitación Fe y Alegría Cristo Rey fue seleccionado en el estado Zulia. Su proyecto planteó la renovación y modernización de los baños de este centro, a fin de garantizar bienestar e higiene a los usuarios del mismo.**

- SenosAyuda Anzoátegui fue escogida para materializar un programa educativo enfocado en promover la detección temprana del cáncer de mama, a través de charlas informativas dirigidas a comunidades, escuelas y liceos de la zona norte del estado Anzoátegui: Barcelona, Lechería, Puerto La Cruz y Guanta.
- La Fundación Amigos del Niño con Cáncer Lara, para apoyar a pacientes oncológicos con la realización de estudios de citometría de flujo para la detección de la enfermedad mínima residual y el tratamiento efectivo en niños, niñas y adolescentes.

Desde el inicio del Programa se han apoyado más de 150 proyectos sociales relacionados con la salud y la educación.

El Presupuesto Participativo de Banesco para Organizaciones Sociales representa un canal de comunicación directo con las comunidades, al apoyar propuestas que mejoran la calidad de vida de sus habitantes y de las comunidades vulnerables que atienden.

También genera un espacio de diálogo entre las mismas organizaciones que encuentran similitudes y posibles alianzas entre ellas, al escuchar sus necesidades y áreas de acción.

## Continúa la convocatoria al Presupuesto Participativo para Organizaciones Sociales

Hasta el 15 de mayo de 2025, postula tu proyecto en el área de educación y salud.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025



## Programa de Formación de Microempresarios

Banesco logró la certificación de 1.706 emprendedores, a través del Programa de Formación de Microempresarios durante el primer semestre de 2025. De ese número de participantes, más de 85% manifestó tener un negocio o tener una idea de emprendimiento para su desarrollo. Destaca una participación masiva de mujeres que representaron más del 67% de las personas formadas; y una población de entre 30 y 47 años, con mayor número de participantes.

El Programa de Formación de Microempresarios es gratuito y está avalado por la Universidad Central de Venezuela, en el marco de una alianza con esta institución académica para impulsar la inclusión financiera de los emprendedores y el desarrollo sostenible. La alianza garantiza la calidad, actualización y pertinencia del contenido, así como profesionales que desde su área de experticia, comparten su conocimiento con los participantes.

La propuesta formativa de Banesco permite a las personas desarrollar habilidades y competencias personales para emprender, conocer sobre planificación financiera, organización de empresas responsables y sostenibles, los recursos tecnológicos para los negocios, entre otros tópicos. Esta es la base para que el emprendedor tenga la posibilidad de acelerar el crecimiento de su negocio y hacerlo más competitivo.

## Cátedra Empresarial Banesco en la UCV: Emprendimientos Responsables y Sostenibles

La Cátedra Empresarial Banesco, administrada por la Escuela de Trabajo Social de la UCV, finalizó su primera cohorte con 12 estudiantes. Promover la educación financiera e impulsar emprendimientos sostenibles -con impacto positivo en las comunidades- es su objetivo principal.

Los estudiantes organizaron 5 talleres sobre Emprendimiento Comunitario y planificaron un foro sobre Finanzas Sostenibles. En estas actividades participaron 456 personas de diversas comunidades.

## Voluntariado Corporativo Banesco

El Voluntariado Banesco, a través de más de 100 voluntarios, sumó más de 450 horas en 21 actividades de impacto social y ambiental para el beneficio de comunidades atendidas por Fundana, Fe y Alegría, Asociación Damas Salesianas, el Hogar Residencial Santo Domingo, entre otros Socios y Aliados Sociales de Banesco, alcanzando a 823 beneficiarios directos.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Mercadeo

### Campañas

Con respecto a las campañas de Mercadeo, multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios; así como el impulso de conductas que promuevan la seguridad y la prevención. Ejecutamos alrededor de 135 campañas comunicacionales generadas con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar en nuestros medios iniciativas de RSE.

A continuación detallamos las campañas ejecutadas en el primer semestre de 2025:

#### SEGUIMOS PROMOVRIENDO EL USO DE LAS REMESAS Y SU RECEPCIÓN EN LA CUENTA BANESCO

Continuamos comunicando a nuestros clientes dentro y fuera del país, la variedad de opciones que brindamos para el envío de remesas desde el exterior directamente a la Cuenta Banesco, con beneficios para todos: se reciben de inmediato en la cuenta del receptor, de forma segura y con una tasa competitiva en el mercado.

#### MANTENEMOS NUESTRO IMPULSO EN CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

Seguimos generando comunicaciones a nuestros clientes acerca de la protección de datos sensibles, prevención de phishing, conductas de ciberseguridad, para que tomen todas las previsiones necesarias en su interacción con los productos y servicios financieros.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## SEGUIMOS PROMOVRIENDO CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALS, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Reiteradamente se realizaron comunicaciones a nuestros clientes en referencia a la protección y manipulación por parte de terceros para el desvío de fondos de procedencia ilícita.

## MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Incentivamos el uso de la Banca Digital y Electrónica entre nuestro público de pensionados, para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al Banco, contribuyendo a la educación de los clientes acerca de las ventajas y beneficios que ponemos a su disposición.



## REFORZAMOS LA COMUNICACIÓN DE NUESTRO ALIADO COMERCIAL EN PUNTOS DE VENTA

Hicimos foco al impulso de ventas de POS, de la mano de nuestros Aliado Comercial Nativa.

## CONTINUAMOS PROMOVRIENDO PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS

Por medio de las redes sociales se incentivó el pago fácil y seguro de todos los servicios de nuestros clientes a través de las plataformas BanescoOnline, BanescoMóvil y Multipagos.

## IMPULSAMOS BANESCO PAGOS

En redes sociales promovimos el uso de nuestro botón verde BanescoPagos, para el pago de los servicios de los organismos o empresas a través de nuestro portal BanescoOnline.

## PROMOVEMOS LA SUITE BANESCO PAGOS

Como una solución de pagos dirigida a los comercios, en sus versiones móviles y para puntos de venta.

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Redes Sociales

Al cierre de junio de 2025 nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.550.000 seguidores en nuestras cuentas oficiales de X (antes Twitter), Facebook, Instagram, TikTok, Threads, YouTube y LinkedIn. Para nosotros nuestras redes sociales representan un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no sólo para transmitir nuestros contenidos, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

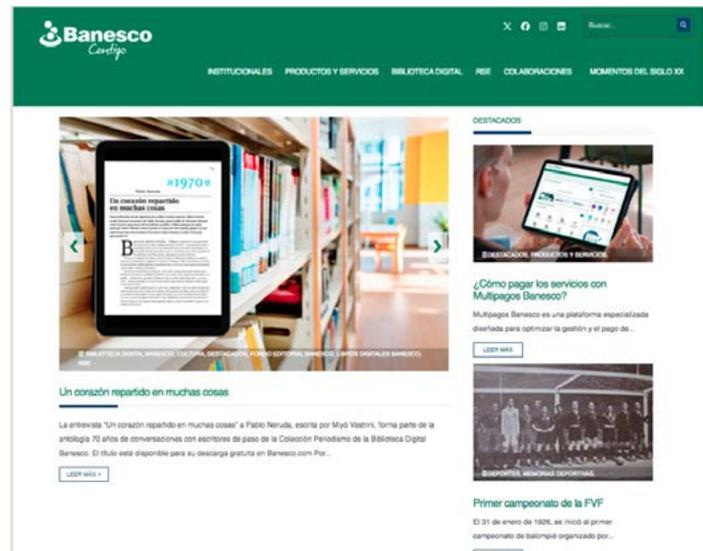
Durante el primer semestre del año, se atendieron a través de las redes sociales 9.060 requerimientos referidos a productos y servicios. De los casos atendidos, 6,53% correspondió a requerimientos de clientes de Banesco, mientras que 93,47% fueron consultas sobre productos y servicios.

En cuanto a su presencia en redes sociales, X (Twitter) –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 759.000 seguidores en junio de 2025. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, ofrece contenidos de interés sobre responsabilidad social, finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios y novedades sobre los productos, servicios o promociones del Banco.

**Por su parte, Banesco en Facebook alcanzó más de 308.000 seguidores, mientras que en Instagram superó los 346.000 seguidores.**

En cuanto a LinkedIn, la marca capta más de 170.000 seguidores; en la red social TikTok registró más de 6.900 seguidores y en Threads registramos más de 80.000 seguidores. Por su parte, los videos publicados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 28 millones de reproducciones, además de sumar 29.000 suscriptores durante este período.

Para cerrar el primer semestre, el Blog Banesco supera los 9 millones 800 mil visitas. En este portal, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la Institución ofrece contenidos exclusivos preparados en casa y por periodistas de reconocida trayectoria.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Gestión de Segmentos

La cartera de crédito bruta alcanza un monto de Bs. 40.896 millones, por lo que tuvo un incremento de Bs. 21.385 millones (+109,6% respecto a diciembre de 2024), para una participación del 15,53% en el sector bancario nacional, ubicándose en el 3<sup>er</sup> lugar, liquidando 4.805 operaciones de crédito que suman un monto de Bs. 39.868 millones. De dicho total, el 72,7% corresponde a créditos comerciales, 14,0% a microcréditos y 9,7% a créditos de vehículo; el resto se distribuye entre varias líneas de negocio. Mientras respecto al monto total liquidado, el 91,8% estuvo destinado a créditos comerciales, el 4,9% a créditos agrícolas y el 1,8% a microcréditos.

**Por su parte, las captaciones del público se incrementaron en 101,04% al ubicarse en Bs. 72.498 millones, lo que se traduce en un crecimiento de Bs. 36.437 millones vs. IIS 2024; con lo cual Banesco se situó en el 2° lugar del sistema financiero, obteniendo una participación de 13,35%.**

Durante dicho lapso, se abrieron 123 mil nuevas cuentas a personas naturales, de las cuales 14 mil (11%) corresponden a cuentas nómina, y 4 mil a personas jurídicas. Adicionalmente, Banesco concentra el 17,10% de share en Cuentas Corrientes del Sistema Cambiario de Libre Convertibilidad, ubicándose en el 1<sup>er</sup> lugar del mercado.

Banesco mantiene su posicionamiento como uno de los líderes de la banca venezolana, gracias a su foco en la atención bajo una visión de 360° en torno a cada cliente, profundizando el conocimiento de sus perfiles y necesidades financieras, promoviendo una atención de calidad que genera experiencias satisfactorias y manteniendo su compromiso con el desarrollo del país al apoyar a los sectores productivos.



## Canales Digitales, Electrónicos y Red de Agencias

Durante el primer semestre del 2025, a través de los canales de atención ofrecidos por Banesco, fueron realizadas por nuestros clientes más de 2.156 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 38,11% respecto al mismo período del año 2024, registrando una participación de los canales digitales y electrónicos de 99,84%.

### Canal Agencia

Al corte de junio 2025, Banesco cuenta con 195 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas), mediante los cuales se realizaron 1.345.712 transacciones, observándose una disminución de 10,44% vs. IIS 2024 (156 mil menos).

### Canal Banca por Internet

BanescOnline registró durante los primeros seis meses del año en curso, 2 millones de clientes activos mensuales en promedio, equivalente al 94% del total



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

de clientes activos del Banco que ejecutaron de forma recurrente, más de 1.233 millones de operaciones en transacciones financieras, de consulta y de gestión. El canal reflejó un incremento de 41,71% respecto a igual lapso de 2024, lo cual se traduce en un ascenso de más de 363 millones de operaciones. Adicionalmente fueron incorporadas las siguientes mejoras:

- Servicio de Cobro a Otros Bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica.
- Recaudación en Línea CORPOELEC (Borrón y Cuenta Nueva).
- Extensión del horario nocturno de las recaudaciones en línea Digitel, Postpago, Inter, NetUno y SimpleTV.

- Uso de la Clave Dinámica para Autorizar Operaciones en BOL.
- Mejora Referencia Bancaria y Estado de Cuenta.
- Visualizador de Clave.

## Canal Pago Móvil

Este canal alcanzó más de 3,5 millones de clientes afiliados y más de 260 millones de transacciones financieras. Adicionalmente, se registraron en pago móvil cuenta verde alrededor de 49 mil transacciones.

## Canal Banca Móvil

A través de BanescoMóvil, durante el primer semestre de 2025 se realizaron más de 173 millones de operaciones financieras (+ 65,81% vs. IS 2024).

Además fueron incorporadas las siguientes mejoras a este canal:

- Llave de Seguridad Banesco.
- Extensión del horario nocturno de las recaudaciones en línea Digitel Postpago, Inter, NetUno y SimpleTV.

## Canal Banca Telefónica

El Centro de Atención Telefónica Banesco, atendió durante la primera mitad del año 2025, un total de 2,1 millones de llamadas, experimentando un descenso de 2,17% vs. IIS 2024. El 78,3% se atendió de forma automatizada a través del IVR (1,6 millones de llamadas) y el 21,7% (448 mil llamadas) por los agentes telefónicos.

## ATMs

Banesco cerró el mes de junio con un parque instalado operativo de 378 cajeros automáticos a nivel nacional (138 monofuncionales y 240 multifuncionales), mediante los cuales se procesaron durante el semestre más de 7 millones de operaciones.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025



## Servicios de Cobro y Pago

Para este período, los servicios de Cobro y Pago registraron 580 millones de transacciones (+ 36% vs. IS 2024), impulsados por el Pago Móvil Interbancario con 457 millones de transacciones (+ 44%). El volumen procesado de los servicios de Cobro y Pago registró un aumento de 218% respecto al mismo lapso de 2024. En cuanto a ticket promedio, se observó un crecimiento de 134%, destacando las Transferencias Interbancarias (+230%), y el Pago a Proveedores (+184%).

Como logro importante destaca la implantación de 8 Botones BanescoPagos y 1 Recaudación en Línea:

### BOTONES BANESCO PAGOS:

- Net Complus, C.A.
- JGR Autodist. C.A.
- Quo Vadis
- Coca-Cola Femsa
- NTS Online, C.A.
- Telecomunicaciones Ethernew, C.A.
- IMAUD Coro (Reingeniería)
- Soluciones Financieras Chinchin, C.A.

### RECAUDACIÓN EN LÍNEA:

- Corpoelec Borrón y Cuenta Nueva (BanescOnline).

## Tarjetas de Débito y Crédito

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

En el primer semestre de 2025, el negocio de Tarjetas de Crédito experimentó un crecimiento del 38% en ventas comparado con el semestre anterior. El índice de morosidad se ubicó en 0,24%.

Las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se centraron en la atención a diversos segmentos, resultando beneficiados 145.153 clientes con aumentos de límite.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco reflejaron un incremento en ventas del 95% al cierre del primer semestre de 2025 en comparación con el segundo semestre de 2024, atribuible a los constantes ajustes en los montos máximos para transacciones en Puntos de Venta, los cuales se mantienen por encima del promedio del mercado, fortaleciendo la preferencia de nuestros clientes. En cuanto a nuestros clientes pensionados, el 96,30% posee la tarjeta de débito activa, lo que les permite movilizar el monto de su pensión en todos los comercios con Punto de Venta y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas de saldos y movimientos.

Adicionalmente, se envió comunicación a los clientes con bloqueos preventivos en sus Tarjetas de Débito (por olvido o intentos inválidos de clave), informándoles los pasos a seguir para activarlas. A los clientes pensionados, se les comunicaron los canales disponibles para movilizar sus fondos.

### Negocio Adquirente

**Nº Total de POS (Físicos y Virtuales) al cierre de junio 2025:** 156.544

**Nº de Transacciones IS 2025:** 471 millones



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

El Negocio Adquirente Banesco en el IS 2025 se mantiene como líder de mercado, debido a la confiabilidad de nuestro servicio y procesos robustos de liquidación comercial; procesando más de 471 millones de transacciones en dicho lapso.

Banesco seguirá apuntando a mantener la calidad de la cartera comercial, con acciones que fomenten la vinculación con nuestros clientes en la bienvenida, ajuste de tasas, recorridos de cartera y operativos constantes de la mano de nuestra Fuerza de Ventas. De igual forma, hemos implementado mecanismos que nos permiten recibir el feedback de nuestros clientes, logrando un NPS (Net Promoter Score) superior al 60%.

Buscando innovar y satisfacer más rápido las necesidades de los clientes, se sintetizan los procedimientos y recaudos necesarios para generación de un afiliado Banesco.

Para el Banco es esencial satisfacer las necesidades del cliente en todo momento, por lo cual se implementó una atención 24/7 para puntos de venta a través de Whatsapp, canal atendido por un pool de operadores y técnicos especializados que permite ofrecer en todo momento respuestas claras y eficientes a las consultas, dudas y reclamos de los comercios.

**Continuamos apostando al crecimiento constante de nuestra cartera comercial; aunado a esto, tenemos los puntos de venta de mejor calidad y más económicos del mercado de la mano de nuestros aliados comerciales.**

Se encuentran disponibles en el parque de POS de tecnología Android aplicaciones de servicios de valor agregado, como funciones complementarias al punto de venta, tales como: vuelto, validaciones de pago, pago de servicios y recargas.

## Inteligencia Competitiva

### Experiencia del Cliente

#### LA BANCA DEL MAÑANA: PERSONALIZACIÓN Y PROACTIVIDAD COMO PILARES DEL ÉXITO

En el escenario financiero actual, los clientes esperan mucho más que servicios estándar; buscan una banca profundamente personalizada y proactiva. Este enfoque se posiciona como el verdadero motor del éxito futuro, ya que permite a las instituciones financieras ofrecer soluciones a la medida de las necesidades específicas de cada individuo. La experiencia del cliente se convierte así en el diferenciador clave, exigiendo una interacción impecable y fluida en cada punto de contacto, desde una aplicación móvil intuitiva hasta la atención en una sucursal física o cualquier otro canal disponible.

#### ADAPTACIÓN CONTINUA: LA CLAVE PARA LA LEALTAD EN UN MERCADO DINÁMICO

La lealtad del cliente es un bien cada vez más preciado y volátil, influenciada por las tendencias sociales y la facilidad para cambiar de proveedor. Esto impulsa a las instituciones bancarias a una evolución constante, adaptándose sin descanso, para cumplir y superar las demandas de un mercado en perpetua transformación y cada vez más competitivo. Entender y anticipar estas expectativas no es solo una ventaja, sino una necesidad para mantener la relevancia y asegurar el crecimiento.

#### BANESCO: REDEFINIENDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En Banesco estamos comprometidos con la evolución del servicio bancario. Reconocemos la complejidad del entorno actual; por ello, nuestra estrategia se centra en comprender profundamente las necesidades



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

individuales de cada cliente para entregar soluciones financieras innovadoras que realmente simplifiquen su día a día. Durante el primer semestre de 2025 hemos priorizado fortalecer la seguridad de las operaciones digitales, potenciar la autogestión del cliente y escuchar activamente su voz a través de mediciones de satisfacción, consolidando así una experiencia bancaria más eficiente y alineada con sus expectativas futuras.

## FORTALECIENDO LA SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES DIGITALES

En Banesco hemos dado un paso crucial para fortalecer la seguridad y optimizar la experiencia de las transacciones, al introducir y expandir el uso de la Clave Dinámica en diversas operaciones de BanescOnline y al incorporar la Llave Banesco (Passkeys), llevando la protección de las operaciones digitales a un nuevo nivel.

**Una ventaja de nuestra Clave Dinámica es que se genera sin depender de la conexión a internet, lo que asegura su funcionamiento offline, brindando una experiencia ininterrumpida y confiable.**

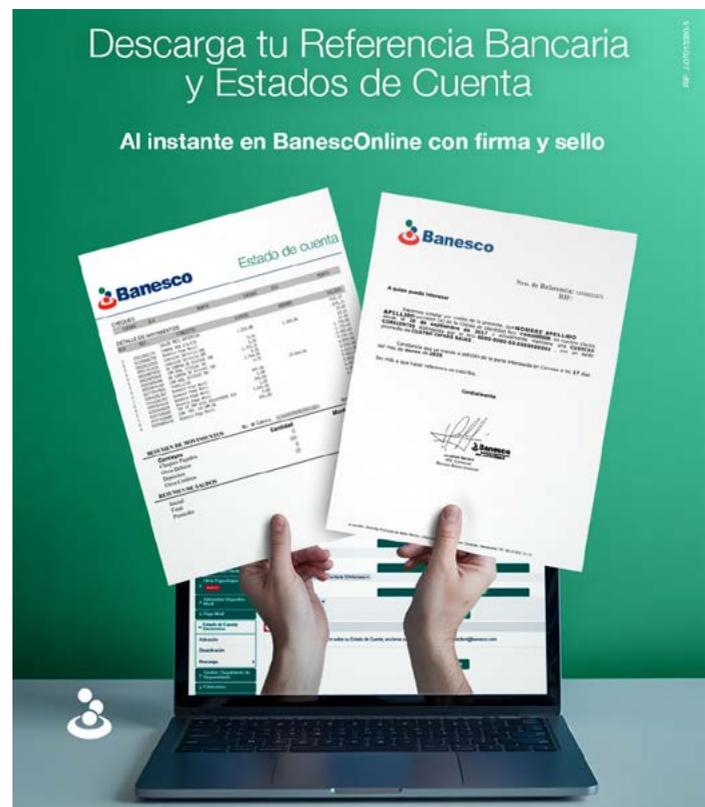
Se convierte en un mecanismo fundamental para validar las transferencias a otros bancos (tanto al mismo titular como a terceros) directamente desde la Banca Móvil, garantizando una capa adicional de seguridad y agilidad en cada operación.

## RESULTADOS QUE IMPULSAN: EL ROL DE NPS Y ENPS EN NUESTRA ESTRATEGIA

Para asegurar que cada acción esté alineada con nuestros objetivos estratégicos, nos apoyamos en métricas clave como el NPS (Net Promoter Score) y el eNPS (Employee Net Promoter Score). Estas herramientas son cruciales para identificar mejoras y tomar decisiones informadas, beneficiando directamente a nuestros clientes y colaboradores, lo que a su vez consolida nuestra posición en el mercado.

## AMPLIANDO LA FLEXIBILIDAD Y LA AUTOGESTIÓN DIGITAL

Banesco continúa innovando para mejorar la experiencia de sus clientes. Con la ampliación del horario de las recaudaciones en línea, ahora permite a todos sus clientes (personas naturales y jurídicas), realizar pagos de servicios desde BanescOnline, Multipagos Banesco y Banca Móvil en horarios extendidos, brindándoles mayor flexibilidad y control sobre sus finanzas. Por otro lado, los clientes ahora pueden solicitar por autogestión su Referencia Bancaria y Estado de Cuenta a través de BanescOnline, mostrando el número de cuenta completo (20 dígitos), junto con firma y sello húmedo digital, lo que asegura su validez y autenticidad. Esta mejora no solo brinda mayor seguridad y optimiza la experiencia del cliente, sino que también homologa los formatos con los emitidos en agencias y genera eficiencia al reducir las impresiones en la red física del Banco.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE: EL EJE CENTRAL DE BANESCO

Para Banesco la experiencia del cliente es el corazón de su estrategia. La Institución se adapta con agilidad a un mercado cada vez más competitivo y exigente, convencida de que este enfoque centrado en el cliente es la clave de su éxito continuo y sostenible. Cada de-

cisión, cada innovación y cada interacción están diseñadas para asegurar que el cliente se sienta valorado, comprendido y respaldado en cada etapa de su relación con el Banco, construyendo lealtad y confianza a largo plazo.

## Estudios de Mercado

| Diálogo Grupos de Interés                      |      |               |      |               |      |               |  |
|--|------|---------------|------|---------------|------|---------------|--|
| Personas Naturales                             | 2025 |               | 2024 |               | 2023 |               |  |
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas       | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Segmentos  |
| Estudios de Experiencia de Cliente             | 26   | 13.670        | 86   | 45.596        | 50   | 65.702        | Personas Naturales                                     |
| Estudios de Marca                              | 1    | 700           | 2    | 1.745         | 1    | 800           | Personas Naturales                                     |
| Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio | 1    | 462           | 4    | 682           | 16   | 4.115         | Personas Naturales                                     |
| Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco   | 3    | 2.027         | 17   | 10.865        | 14   | 8.854         | Empleados Banesco/<br>Cliente Interno                  |
| Cualitativo                                    | 1    | 10            | 3    | 62            | 1    | 12            | Empleados Banesco<br>Agencias y Peer<br>Group          |
| Nuevas Iniciativas                             | 2    | 884           | 1    | 1.160         | 0    | 0             | Personas Naturales                                     |
| Personas Jurídicas                             | 2025 |               | 2024 |               | 2023 |               |  |
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas       | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Nº   | Participantes | Segmentos  |
| Estudios de Experiencia de Cliente             | 9    | 2.437         | 15   | 4.619         | 9    | 800           | PyME's, Empresas,<br>Grandes Empresas<br>y Corporativa |
| Cualitativo Empresas Jurídicas                 | 1    | 10            | 2    | 75            | 4    | 85            | Pymes, Empresas,<br>Grandes Empresas<br>y Corporativa  |
| Estudios Cliente Interno / Empleados Banesco   | 1    | 42            | 1    | 117           | 3    | 511           | Persona Jurídica                                       |
| Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio | 0    | 0             | 1    | 185           | 4    | 982           | Persona Jurídica                                       |
| Nuevas Iniciativas                             | 2    | 124           | 7    | 1.924         | 1    | 240           | Persona Jurídica                                       |



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Innovación y Transformación Digital

En Banesco reconocemos la importancia de la innovación como motor de crecimiento y transformación. Por ello, en 2025, tuvimos la oportunidad de hacer la 2a Edición de BanescoInnova, nuestro programa de innovación abierta, con el objetivo de conectar con el ecosistema emprendedor y desarrollar soluciones digitales de vanguardia para nuestros clientes.

### BANESCOINNOVA SE CENTRA EN:

- Impulsar el emprendimiento: A través de la colaboración con emprendedores, fintechs y universidades, fomentamos la creación de productos y servicios digitales innovadores.
- Integrar soluciones tecnológicas: Buscamos integrar soluciones que mejoren la experiencia de nuestros clientes y optimizar nuestros procesos.
- Promover la formación: Apoyamos iniciativas de formación en innovación y emprendimiento a nivel escolar, universitario y de microempresarios.



## RESULTADOS DESTACADOS DE BANESCOINNOVA EN 2025:

- Más de 700 postulaciones en esta edición del programa, demostrando el gran talento y potencial del ecosistema emprendedor venezolano.
- 61 propuestas innovadoras con potencial para revolucionar la experiencia bancaria.
- 17 proyectos finalistas presentaron sus soluciones ante un panel de expertos de Banesco.
- Cinco ganadores: El Mio, Tilin, Suplicrédito, Fina y VenFlow.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA LA INNOVACIÓN:

- Banesco y la UCAB: 5ª Edición del Reto Banesco, con la participación de estudiantes que desarrollaron soluciones innovadoras para la banca digital joven y el pago de servicios.
- Banesco y UNIMET: Participación en el Pitch Day de la UNIMET, apoyando el desarrollo de una solución para pacientes con Alzheimer.
- Banesco, Emprende Tech y el IESA: Colaboración para brindar herramientas de apoyo a emprendedores, impulsando el emprendimiento de base tecnológica con impacto social.

**BanescoInnova reafirma nuestro compromiso con la innovación abierta y el desarrollo del ecosistema emprendedor en Venezuela. Continuaremos trabajando para ofrecer a nuestros clientes soluciones digitales de vanguardia que mejoren su experiencia y faciliten su vida financiera.**

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Marketing Relacional / Experiencial

Impulsamos el futuro de la banca a través de una estrategia de marketing relacional y experiencial diseñada para fortalecer los lazos con nuestros clientes. Durante el primer semestre de 2025, nuestra implementación de análisis de datos avanzado fue clave para optimizar las campañas de *outbound marketing*. Gracias a esta personalización, logramos un alcance del 72% de nuestros clientes mediante email marketing. Lo que realmente destaca es nuestra tasa de apertura del 39,2%, resultado que no solo supera significativamente los estándares internacionales del sector, sino que también es una clara validación de la eficacia de nuestra metodología. Este logro subraya nuestra capacidad para conectar de forma exclusiva con nuestros clientes, ofreciéndoles experiencias que se alinean con sus necesidades y expectativas. En Banesco, nuestro compromiso es construir relaciones duraderas y de alto valor.



## Banesco en Cifras

| Número de Clientes por Banca             | 2025             | 2024             | 2023             | 2022             | Variación 2025 vs. 2024 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| Personas Naturales                       | 3.627.401        | 3.711.833        | 3.755.739        | 3.535.346        | -2,3%                   |
| Personas Jurídicas (PYMEs)               | 12.950           | 13.178           | 13.339           | 14.689           | -1,7%                   |
| Personas Jurídicas (Red de Agencias)     | 148.213          | 148.427          | 191.463          | 180.423          | -0,1%                   |
| Bancas Especializadas Personas Naturales | 1.320            | 5.141            | 15.557           | 16.641           | -74,3%                  |
| Bancas Especializadas Personas Jurídicas | 7.666            | 7.728            | 9.124            | 10.152           | -0,8%                   |
| <b>Total</b>                             | <b>3.797.550</b> | <b>3.886.307</b> | <b>3.985.222</b> | <b>3.757.251</b> | <b>-2,3%</b>            |

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Información y Operaciones

En Tecnología y Operaciones, continuamos alineados a las estrategias de los diferentes negocios, creando y manteniendo canales digitales que responden a los nuevos desafíos de manera disruptiva, haciendo que nuestras aplicaciones financieras sean adoptadas por más clientes, manteniendo el control y la seguridad sobre sus datos financieros; así como también asegurando la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad, disponibilidad y confiabilidad, garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

### Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

En Banesco nos enfocamos en mejorar continuamente nuestros servicios. Hemos simplificado y fortalecido la experiencia bancaria, haciendo tus operaciones más seguras y convenientes. En nuestra Banca Móvil y BanescOnline extendimos el horario de los servicios de recaudación en Línea: NetUno, Simpletv, Inter, SARREN y Digitel Postpago hasta la medianoche. En BanescOnline habilitamos el pago del servicio Corpoelec, incluyendo la opción 'Energía Borrón y Cuenta Nueva'.

Apoyando la experiencia del cliente y seguridad, se incorporó el uso obligatorio de la Clave Dinámica de la Aplicación móvil para validar operaciones clave, como transferencias y la gestión de afiliación dispositivos, e incorporamos un factor de autenticación para transferencia mismo banco y otros bancos en la banca móvil.

### Infraestructura de Operaciones

Se han llevado a cabo acciones estratégicas para fortalecer nuestra infraestructura tecnológica, optimizar la eficiencia operativa y asegurar la continuidad y calidad de nuestros servicios digitales.



Hemos llevado a cabo una profunda modernización de nuestra infraestructura tecnológica central, que incluye la actualización de los sistemas clave que procesan tus operaciones y garantizan la disponibilidad de nuestros servicios. Estas mejoras nos permiten manejar más transacciones de forma más rápida, segura y confiable, al tiempo que hemos renovado las redes de comunicación en nuestras agencias.

Nos enfocamos en que nuestras plataformas digitales, especialmente la banca en línea, funcionen más rápido y de forma más eficiente gracias a importantes mejoras en nuestros sistemas de datos. Esto significa que las operaciones son más fluidas. Además, estamos trabajando activamente para que nuestra Banca Móvil sea más estable y segura, optimizando su rendimiento para tus transacciones diarias.

Estos logros reafirman nuestra dedicación al mantenimiento de una infraestructura tecnológica robusta, eficiente y segura, fundamental para el soporte de nuestras operaciones y la satisfacción de nuestros clientes.



# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Administración Integral de Riesgo

### Administración Integral de Riesgo

La gestión de riesgos en Banesco estuvo enfocada en fomentar negocios sólidos en el marco de un control riguroso, sustentado en políticas, metodologías y herramientas avanzadas para la medición, control y mitigación de los riesgos inherentes a la actividad financiera. De este modo, se contribuyó al desarrollo productivo del país, generando valor para nuestros accionistas, clientes y empleados.

Durante el primer semestre de 2025, la administración de la gestión de riesgos se alineó con las directrices estratégicas, impulsando un crecimiento rentable. Para ello, se revisaron y calibraron continuamente las herramientas analíticas, las cuales permitieron medir y anticipar los riesgos de crédito, operativos, de mercado, de liquidez y otros propios de la actividad bancaria, de conformidad con las normativas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y las mejores prácticas internacionales en la materia.



### Riesgo de Crédito

En el primer semestre de 2025, el Banco mantuvo su estrategia crediticia conservadora, en consonancia con sus objetivos organizacionales. La Cartera Bruta registró un crecimiento de 109,60% en comparación con el semestre anterior.

Se aprobó la propuesta de límites y umbrales de exposición al riesgo para el 2025, en correspondencia con las aspiraciones financieras, ajustándose a los lineamientos estratégicos emanados de las instancias de gobierno de la Institución.

**Durante este semestre, se reforzaron el seguimiento de la cartera de crédito en los distintos segmentos y el monitoreo a través de las herramientas analíticas disponibles para la medición.**

De igual forma, se atendió la oportuna gestión de alertas ante deterioros en la calidad del riesgo crediticio, que permitieron establecer medidas de mitigación adecuadas.

En este sentido, la morosidad se ubicó en 0,69% (0,26% en diciembre de 2024), con una cobertura de provisiones del 457,37% (1.163,59% en diciembre de 2024).

Ante un entorno complejo, se fortalecieron las políticas para la admisión del crédito con foco en sectores prioritarios, clientes con trayectoria en el mercado y robustez financiera, reforzamiento del seguimiento de la mora temprana y de la cobranza. Como respaldo a estas estrategias, las pruebas de validación de predictibilidad de los modelos de comportamiento resultaron exitosas, arrojando un GINI promedio de 70,48%, lo que los clasifica como 'Buenos' al superar el umbral de calidad del 50%.

# Informe de Gestión Corporativa

PRIMER SEMESTRE 2025

## Riesgos de Mercado y Liquidez

Durante el período la gestión del riesgo de liquidez se desarrolló en un contexto económico marcado por la dinámica de oferta de divisas y mayor volatilidad del tipo de cambio. Para monitorear este escenario, se calculó diariamente el Valor en Riesgo (VaR) de Cambio. Los resultados se mantuvieron dentro de los límites del marco de apetito de riesgo definidos y, ante alertas puntuales, se aplicaron estrategias de regularización de forma oportuna.

Adicionalmente, se previó una mayor volatilidad en los depósitos y un posible aumento en los costos de cobertura del encaje legal. En ese sentido, se realizó una medición detallada de la concentración y volatilidad de los depósitos (detallada por bancas especializadas), para respaldar las estrategias de captación y retención de pasivos. Asimismo, se fortaleció el marco de control del riesgo de liquidez a corto plazo al implementar un modelo de estimación más preciso para la cobertura del encaje legal, lo que permitió generar alertas tempranas y garantizar su cumplimiento.

En colaboración con el área de Tesorería, se realizaron pruebas de contingencia de liquidez, las cuales contemplaron: la venta de la posición propia en moneda extranjera y las operaciones interbancarias overnight. Los resultados demostraron que el fondo de contingencia disponible del Banco ante eventuales situaciones de iliquidez, proviene en un 86% de fondos del mercado interbancario y el 14% restante de la venta de divisas en el mercado cambiario.

## Riesgo Operacional

Se implementó una gestión integral y proactiva del riesgo operacional, lo que permitió consolidar un marco de actuación robusto para la anticipación y mitigación efectiva de riesgos. Este enfoque se fundamenta en un modelo de control de múltiples líneas de de-

fensa, donde cada unidad del Banco asume un papel fundamental en la prevención y gestión del riesgo. El objetivo primordial de esta estrategia consistió en fomentar una cultura preventiva en la administración del riesgo operacional. Esto implicó que las distintas unidades no sólo identifiquen y evalúen los riesgos potenciales, sino que también desarrollen e implementen estrategias de mitigación de manera anticipada. Al empoderar a cada unidad con un rol preventivo, se fortaleció la capacidad global del Banco para afrontar un entorno de riesgo en constante evolución.

En detalle, la gestión de riesgo operacional estuvo comprendida por:

- Evaluaciones de riesgo de 110 procesos a fin de determinar su perfil de riesgo, que permita anticipar posibles efectos en el negocio.
- El comité de riesgo operacional interno sesionó en 56 oportunidades, resultando en la inclusión de 201 estrategias en el Indicador de Cierre de Brechas (ICB) que atiende a 138 riesgos.
- Se capacitó a 636 colaboradores en gestión de riesgos, fomentando la cultura de riesgo en la Organización, profundizando en la importancia del empoderamiento de la gestión de riesgos en los empleados en el desempeño de sus funciones.
- Se registraron 308 eventos de riesgo materializados en el período, tanto internos como externos, con y sin impacto financiero.
- Se ejecutó el circuito de revisión de riesgos y controles a través de la mesa de nuevos productos, como foro orientado a reforzar el ambiente de control en el proceso de admisión del riesgo operacional, garantizando un enfoque transversal en gestión de riesgos y controles en las iniciativas propuestas, evaluando y aprobando 9 iniciativas durante el período reportado.



# Balance Social

ACUMULADO 1998 - JUNIO 2025

Cifras expresadas en bolívares al 30 de Junio del 2025

| DESCRIPCIÓN  | 2025                  | Acumulado 1998<br>Junio 2025 |
|--|-----------------------|------------------------------|
| <b>INVERSIÓN SOCIAL</b>  |                       |                              |
| <b>Aplicación Recursos Banesco</b>   | <b>178.461.121,48</b> | <b>367.546.503,63</b>        |
| Fe y Alegría   | —                     | 2.354.777,47                 |
| Programa de Formación al Microempresario                                   | 125.450,04            | 3.802.180,90                 |
| Fundación Musical Simón Bolívar  | —                     | 1.232.116,92                 |
| Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)                         | —                     | 266.305,41                   |
| IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)                          | —                     | 1.125.049,90                 |
| Universidades e Institutos de Educación Superior                           | 19.592.067,95         | 38.541.546,14                |
| Becas Educativas   | —                     | 475.160,27                   |
| Otros Institutos y Organismos de Educación                                 | —                     | 556.077,65                   |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil                          | —                     | 1.975.198,20                 |
| Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica                              | 2.544.576,50          | 6.381.956,25                 |
| <b>FUNDANA</b>   | <b>4.879.963,08</b>   | <b>11.678.208,84</b>         |
| Asociación Civil Red de Casas Don Bosco                                    | 626.074,43            | 3.553.503,58                 |
| Asociación Damas Salesianas  | —                     | 919.010,42                   |
| Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales | 238.779,14            | 1.840.830,71                 |
| Donación Juguetes a la Comunidad   | —                     | 0,00                         |
| Proyectos Editoriales y Publicaciones                                      | 4.881.201,61          | 12.309.719,44                |
| Otros Aportes  | 4.685.488,48          | 11.860.302,06                |
| Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales                           | 10.816.262,25         | 14.498.955,77                |
| Eventos para la Comunidad  | 799.988,25            | 4.105.749,67                 |
| Presupuesto Participativo  | —                     | 1.702.395,03                 |
| <b>Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO</b>         | <b>143.304.091,81</b> | <b>439.213.648,82</b>        |
| Subsidios Comedores  | 92.960.964,46         | 311.998.010,11               |
| Servicio Médico  | 84.336,92             | 5.432.859,62                 |
| Subsidio Estacionamiento Empleados   | —                     | 0,00                         |
| Subsidio Casos Enfermedades Extremas                                       | 552.072,40            | 7.568.356,52                 |
| Préstamos Quirografarios   | —                     | 524,55                       |
| Transporte Intersedes y Nocturno   | 3.998.013,98          | 8.907.721,36                 |
| Venta de Vivienda entre Empleados  | —                     | 0,00                         |
| Contrato Colectivo   | 45.708.704,05         | 105.306.176,68               |
| <b>Aporte Voluntariado Corporativo</b>                                     | <b>687.701,65</b>     | <b>2.335.455,33</b>          |
| <b>Total General Inversión Social más Compromisos Contraídos</b>           | <b>193.181.645,19</b> | <b>560.728.148,78</b>        |



**Presidente de la Junta Directiva**

Marco Tulio Ortega V.

**Vicepresidente de la Junta Directiva**

Juan Carlos Escotet R.

**Presidente Ejecutivo**

Carlos Eduardo Millán S.

**Directores**

Juan Carlos Escotet R.

Marco Tulio Ortega V.

Miguel Ángel Marcano C.

Emilio Durán Ceballos

Carlos Eduardo Escotet A.

Carlos Alberto Escotet A.

Alfonso Prieto González

María Clara Alviárez Hurtado



