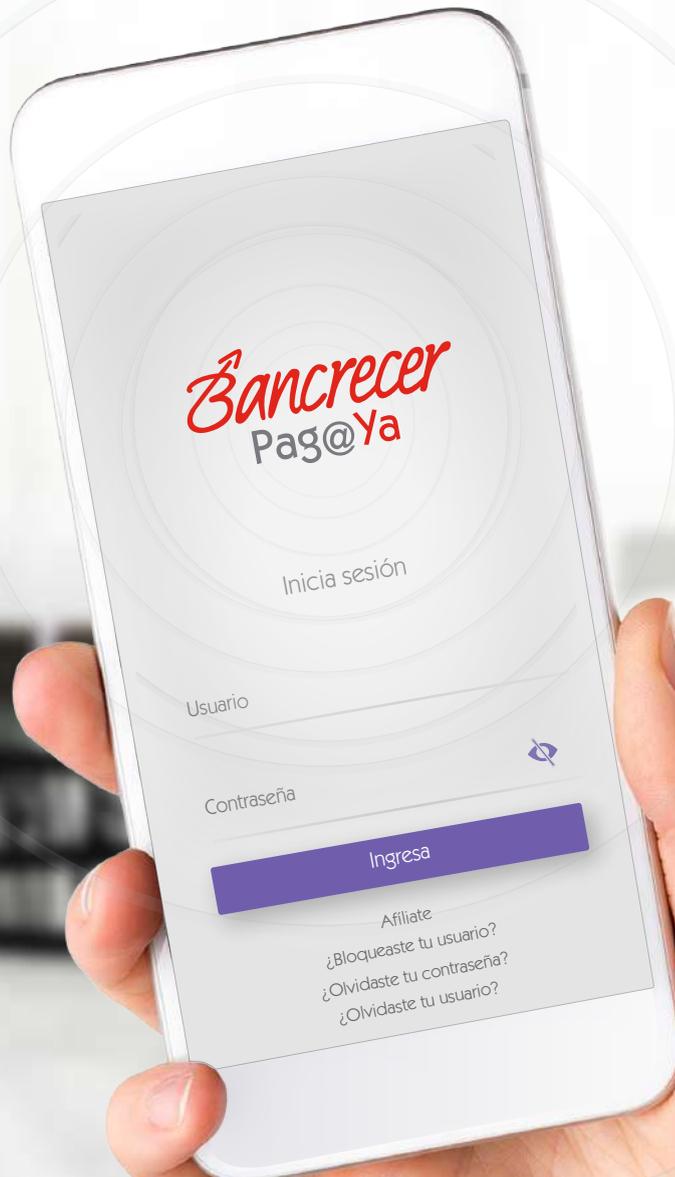


*En Bancrecer seguimos
innovando para ti*

Pag@Ya

Tu pago efectivo,
sin efectivo



Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Índice

Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Anexo I.

Análisis de los Estados Financieros

- Balance General de Publicación al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Estados de Resultados de Publicación por el período finalizado al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Estado de Cambio en el Patrimonio por el semestre finalizado al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Índices de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Anexo II.

- Informe de los Auditores Externos
- Informe del Comisario
- Informe de Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Junta Directiva

Presidente:

Michel J. Goguikian

Directores Principales

Michel J. Goguikian

Asdrúbal Oliveros

Vladimir J. Falcón W.

Randolfo Díaz Muñoz

Evelyn Rodríguez Branger

José Gerardo Rivas

Directores Suplentes

Jean Marc Goguikian K

María Concepción De Araujo

Hernando Díaz Candia

Álvaro Rodríguez Paz

Camilo Feijoo Pérez

María Consuelo Faría

Maritza Meszaros Reyes

Comisario Principal

Gordy Palmero Luján

Comisario Suplente

Gordy Steve Palmero Castillo

Auditores Externos

Deloitte Global Services: Lara, Marambio & Asociados

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA

SEÑORES ACCIONISTAS:

Como Presidente de la Junta Directiva de Bancrecer me complace presentar el informe de actividades financieras, gestión y desempeño, correspondiente al primer semestre de 2019.

El año 2019 presentó en sus primeros meses eventos que impactaron de manera sustancial y significativa el desempeño de la economía del país en general y más específicamente de nuestro sector financiero.

El más relevante, quizás por la magnitud de su impacto, que afectó todos los aspectos de la vida nacional, tuvo que ver con la contingencia eléctrica ocurrida durante el mes de marzo, la cual provocó apagones nacionales, con afectación de todas las estructuras conexas con el servicio eléctrico.

Esta crisis mantuvo, luego de su recuperación en la ciudad capital, intermitencias frecuentes de interrupciones del servicio eléctrico en varias ciudades del país por períodos prolongados.

En este contexto, fueron puestos a prueba los planes de contingencia de todos los servicios públicos y privados, entre los que se vieron más afectados el agua, las telecomunicaciones, las redes de distribución y almacenamiento de alimentos.

Como era natural, los servicios de la banca también se vieron impactados. Sin embargo, en el marco de estos eventos, se podría decir que en general los servicios de la banca pudieron mantenerse activos, siempre que se tuviera acceso a fuentes de energía independientes tales como plantas eléctricas.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

En el caso de Bancrecer, tuvimos permanencia constante y funcionamiento al ciento por ciento de nuestros servicios digitales, tanto de banca en línea como medios de pago. Solo en algunos casos puntuales, ya sea por imposibilidad de accesos o ausencia total de energía en las regiones, tuvimos compases de intermitencias en nuestra red de agencias, que sin embargo estuvo prestando servicio siempre por encima del 80%.

Los sistemas de Bancrecer siempre estuvieron funcionando, limitados en su acceso por las intermitencias del servicio eléctrico en zonas comprometidas, donde los clientes o usuarios estaban sin conectividad con la red puntos de venta o internet, pero el centro de datos y nuestro Core bancario mantuvo operatividad total.

Gracias a nuestros protocolos de contingencia, que funcionaron cabalmente en el marco de las limitaciones generales y el compromiso de nuestro talento humano, que se mantuvo en constante monitoreo, garantizamos la continuidad de las operaciones y la prestación de todos nuestros servicios.

Esta misma coyuntura también nos impulsó a darle un mayor empuje a nuestro servicio de pago móvil interbancario **Pag@Ya Bancrecer**.

Ya desde finales de 2018 se habían realizado los pilotos correspondientes y es justamente en el primer semestre de este año, cuando ya totalmente interconectados y con las aprobaciones regulatorias de rigor se impulsó y masificó la utilización de esta nueva modalidad de pago, que en gran medida ha facilitado las transacciones en momentos de intermitencias del servicio eléctrico así como en ausencia de dinero en efectivo.



Pag@Ya Bancrecer, tanto en su funcionalidad de pago Persona – Persona (P2P), así como en la de Persona – Comercio (P2C), logra de manera completa su calibración y estabilización tanto en uso como transaccionalidad durante el primer semestre de 2019.

En primer término, salimos con P2P a principios de año, atendiendo la demanda coyuntural para facilitar pagos entre personas sin requerir efectivo y a mediados de semestre activamos el P2C, incorporando la opción de pago a los comercios afiliados a la red interbancaria, quienes han visto en nuestra plataforma una alternativa rápida, fácil y cómoda para recibir pagos, sin necesidad de la utilización de un punto de venta o transferencias, con la ventaja de contar de manera inmediata con las disponibilidades, gracias al proceso interbancario diario de compensación.

Desde su puesta en marcha, **Pag@Ya Bancrecer** ha venido incrementando sostenidamente sus afiliaciones y transacciones mes a mes, manteniendo un promedio de 236 afiliados mensuales para P2P y 25 afiliados mensuales para P2C.

Pag@Ya Bancrecer es una aplicación (App) que está disponible de manera gratuita en las tiendas on line de las plataformas Android y Apple. Adicionalmente, también puede ser utilizado mediante dispositivos analógicos con el envío de un mensaje de texto (SMS), para aquellos casos en los que no se cuente con un teléfono o dispositivo inteligente. Todo ello, cumpliendo con la normativa y exigencia de nuestro ente regulador, Sudeban.

Pero no nos quedamos allí. A pesar de las coyunturas y atendiendo las demandas de nuestros clientes decidimos realizar todos los preparativos y planes para la activación de nuestros **Servicios de Adquirencia**, con el fin de ofrecerles otra nueva opción de medio de pago a nuestros clientes, a través de los Puntos de Venta (POS) y de esta manera alcanzar una vinculación integral con una plataforma completa de servicios transaccionales.

Pag@Ya

Tu pago efectivo, sin efectivo

En este sentido, se conformó la **Vicepresidencia de Adquirencia**, constituida por un equipo altamente calificado y de amplia trayectoria y experiencia en este ramo, con quienes hemos desarrollado un plan de negocios que ya se encuentra en fase de piloto controlado.

Se han realizado todas las adecuaciones de nuestros sistemas así como las integraciones correspondientes con los prestadores de servicios auxiliares de adquirencia de la red bancaria para tales fines.

De esta manera, seguimos ampliando el portafolio de servicios y productos orientados a brindar una oferta de soluciones que se adapten a las necesidades de los clientes y a la dinámica cambiante de nuestro entorno, ratificando nuestro compromiso con los sectores productivos del país.

En el informe que se presenta a continuación se aborda en detalle los principales indicadores de la gestión de Bancrecer, profundizando en su impacto cualitativo y cuantitativo de cara a nuestros clientes y usuarios. Así mismo, se presentan los estados financieros del ejercicio, comparativo con el período anterior, entre los que se encuentran el Balance General al 30 de junio de 2019, el Estado de Resultados Acumulados de dicho período, elaborados de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban); el Estado de Cambio en el Patrimonio, y los indicadores de Adecuación Patrimonial, Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad, entre otros. (Anexo I).

De igual manera, agregamos información complementaria referida a los Estados Financieros en valores actualizados, tomando en cuenta los efectos que sobre ellos pueda causar la inflación. Éstos fueron realizados de conformidad con los principios de contabilidad de aceptación general de Venezuela, los cuales han sido revisados tanto por los Comisarios, como por la firma internacional independiente Deloitte Global Services: Lara Marambio & Asociados. (Anexo II).



Entorno macroeconómico

Durante el primer semestre de 2019, se agudiza la crisis económica venezolana; acentuándose la caída de la producción petrolera y contracción general de la economía, que acumula su sexto año consecutivo de recesión. A continuación, señalamos, de manera resumida, los factores más relevantes asociados a las principales variables macroeconómicas que dan cuenta del desempeño económico venezolano.

La contracción del **Producto Interno Bruto (PIB)** se profundiza para este primer semestre y el Fondo Monetario Internacional estima que la economía se contraerá a final de año a una tasa aproximada del 25%.

La caída sostenida del PIB está asociada al descenso en la **Producción Petrolera** que comenzó en 2015, que según cifras de la OPEP, solo en 2019, hasta mediados de abril habría caído 20%, como consecuencia del deterioro operativo de la industria petrolera, y profundizado por la contingencia eléctrica a nivel nacional que produjo prolongados apagones en todo el país, durante el mes de marzo de 2019.

En este primer semestre, se ha visto una apreciación importante del **Tipo de Cambio** oficial, el cual presentó una variación de 955,10% con respecto al cierre de 2018, situación que permitió disminuir la brecha existente entre la variación de los bienes y servicios con respecto al valor del bolívar frente al dólar americano.

A comienzos de mayo de 2019, el Banco Central de Venezuela (BCV) emite la resolución N° 19-05-01, que elimina el DICOM y autoriza a la banca nacional a operar Mesas de Cambio, en las que los bancos podrán vender las divisas que reciban de quienes realicen ofertas, lo que permite acercar a la economía a una libre convertibilidad de las divisas, permitiendo que el mercado marque el precio del bolívar frente al dólar.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

En esta resolución se omite la participación del BCV como uno de los actores del mercado cambiario, dejando así la fijación de las cotizaciones de las divisas en manos de los agentes privados. En la actualidad, el tipo de cambio oficial es el resultante del promedio de los bancos que participan en las Mesas de Cambio, estableciendo una tasa de cambio de referencia.

Con respecto al **Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC)**, el primer semestre de 2019 inicia con un incremento de precios del 191,6% en el mes de enero, que nos mantiene en el esquema de hiperinflación, pese a la disminución del índice de variación mensual de febrero a junio que se tradujo en una variación acumulada del IPC al final de junio en 1.155% según datos reportados por la Asamblea Nacional.

Esta caída puede ser explicada por las medidas instauradas por parte del BCV para la banca, consistentes en un encaje legal ordinario del 57% y un encaje legal marginal del 100% en febrero 2019, incidiendo directamente en el crecimiento de la Liquidez Monetaria, que se vio desacelerada a partir del mes de marzo de 2019, logrando apreciarse con un crecimiento semanal de un dígito porcentual versus dos dígitos semanas previas a la medida. Esto trajo como consecuencia una contención en la expansión de los créditos otorgados por la banca, con un fuerte impacto en el aparato productivo del país.

La medida del encaje legal aplicada por el BCV, ha tenido efectos sobre la banca en el corto plazo que inciden en el desempeño del sistema financiero y que restringe tanto la intermediación crediticia como el volumen de crédito, esto va en detrimento de la eficiencia financiera de los bancos, debido a que se le dificulta soportar el crecimiento de los gastos de transformación que requieren las instituciones para sostener su estructura física y plataformas operativas de sistemas y digitales.



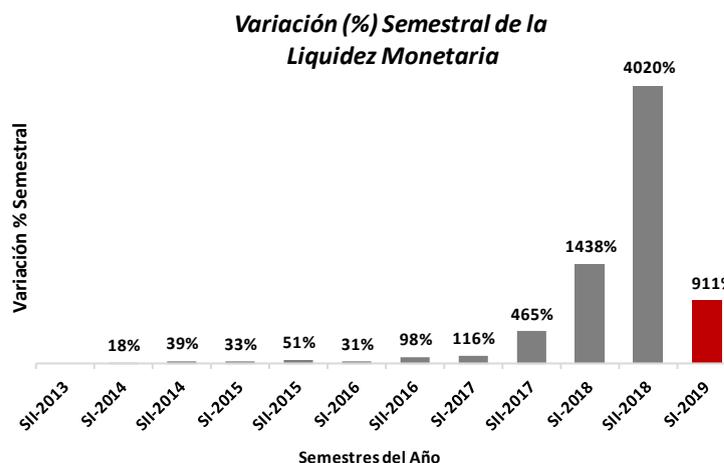
La **Liquidez Monetaria (M2)** registró un incremento de 911% (Bs. 7.334.269 millones) con respecto a diciembre 2018. Si se considera la variación de la liquidez monetaria que experimentó el país en el segundo semestre de 2018 (4.020%), se evidencia que hubo una desaceleración en su crecimiento.

Esto es producto, entre otras consideraciones, del freno en la emisión de dinero inorgánico y la medida del BCV del aumento del encaje mencionada anteriormente.

También se suma la dolarización de facto que se ha venido produciendo en la economía, como consecuencia de la Resolución del BCV de fecha 07/09/2018 referida al Convenio Cambiario Nro. 1, que inicialmente generó cautela en el público sobre la libre convertibilidad de la moneda, pero para el primer semestre de 2019, hizo que la circulación del efectivo en divisas aumentara considerablemente.

Aun cuando no hay información certera sobre la cantidad de dólares en poder del público, se evidencia una distorsión importante en flujo monetario del país ya que están confluyendo dos monedas de libre circulación, manteniendo el bolívar como moneda de curso legal.

A continuación se presenta la variación semestral de la liquidez monetaria.



Fuente: Banco Central de Venezuela

Pag@Ya

Tu pago efectivo, sin efectivo

En este entorno de disminución del Producto Interno Bruto, alta inflación, aumento del tipo de cambio oficial y paralelo, merma en la variación de la liquidez y aumento del encaje legal; el Sistema Financiero Venezolano ha debido aplicar estrategias novedosas de negocio que le permitieran mantenerse a flote y obtener los mejores resultados financieros posibles, durante el primer semestre de 2019.

Entorno Financiero

Durante el primer semestre de 2019, el Sistema Financiero registró una merma en el crecimiento respecto al semestre anterior, motivado por las limitaciones que supuso para la banca el aumento del encaje legal ordinario y marginal incorporado a inicios del semestre.

El **Activo Total** del Sistema Financiero evidenció un crecimiento en el primer semestre de 2019 919,55%, al cerrar con un monto de Bs. 47.243.571 millones, lo que representa una variación absoluta de Bs. 42.609.824 millones respecto al segundo semestre de 2018. Este resultado se ve impulsado por las Captaciones Totales que mostraron un crecimiento de 876,80%, alcanzando los Bs. 23.560.763 millones al cierre del mes de junio de 2019.

En cuanto a las **Captaciones del Público** del Sistema Financiero, presentaron un crecimiento de 856,21%, el cual fue impulsado principalmente por los depósitos en cuenta corriente que se incrementaron en Bs. 6.251.335 millones, (863%) representando el 49% de las Captaciones del Público.

La **Cartera de Créditos Bruta** del Sistema Financiero se ubicó al mes de junio de 2019 en Bs. 2.646.474 millones, lo cual representa un incremento de 458% (Bs. 2.171.995 millones) con respecto al segundo semestre de 2018, cuando se ubicó en Bs. 474.479 millones. Tres bancos privados y uno estatal conforman el 48,74% de la concentración de la cuota de créditos del semestre.



Es importante destacar que a partir del primero de febrero del 2019 ocurre un ajuste en la tasa nominal para los créditos comerciales de doce puntos porcentuales para ubicarse en 36% y en tarjetas de Crédito pasa de 29% a 40%, tras la Resolución del BCV N° 19-01-06 publicada en la Gaceta Oficial N° 41.575. Por esta razón, entre otros factores, los **Ingresos por Cartera de Créditos** crecieron 1.426% en el primer semestre 2019 para ubicarse en Bs. 463.169 millones.

La **Morosidad** de la cartera de crédito se ubicó en 2,50% que representa un incremento de 1,16 puntos porcentuales respecto al cierre del segundo semestre de 2018.

El **Patrimonio** del Sistema Financiero alcanzó un monto de Bs. 10.904.947 millones, lo que representa un crecimiento de 1.042% equivalentes a Bs. 9.950.227 millones.

Los **Gastos de Transformación + Gastos Operativos Varios** acumulados del semestre se ubicaron en Bs. 825.514 millones, lo que representa un incremento de 1.083% con respecto al mes de diciembre de 2018.

El **Resultado Neto Acumulado**, presentó un comportamiento favorable dado el crecimiento al cierre del mes de junio de 2019 de 1.836% con respecto al cierre de diciembre de 2018. El Resultado Neto Acumulado pasó de Bs. 20.945 millones en diciembre 2018 a Bs. 405.399 millones en junio 2019, lo que representa un crecimiento Bs. 384.454 millones.

Las cifras porcentuales anteriormente descritas demuestran que el Sistema Financiero durante el primer semestre de 2019 no se descapitalizó en términos reales, toda vez que la inflación cerró en 1.155% y las variaciones porcentuales en cada rubro descrito estuvieron alrededor de este comportamiento.

El **Índice de Rentabilidad sobre Activo (ROA)** del sistema cierra el primer semestre de 2019 en 2,97%, mientras que el **Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)** se ubicó en 13% al cierre de junio de 2019.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

Resultados Financieros Bancrecer

El entorno complejo de este primer semestre de 2019, representó un reto importante para Bancrecer, cuyo desempeño demostró una vez más el compromiso y eficiencia de su talento humano, que ha permitido mantener su posición dentro del Sistema Financiero Venezolano, tal cual lo reflejan las siguientes cifras:

El **Activo Total** del Banco cerró en el primer semestre de 2019 con un saldo de Bs. 121.305 millones, lo que representa un crecimiento de 2.114% equivalente a Bs. 115.825 millones, respecto al cierre del semestre anterior.

Por otra parte, la **Cartera de Créditos Bruta** evidenció un crecimiento de 1.389% con respecto al segundo semestre 2018. Esto representó un incremento de Bs. 45.953 millones, para ubicarse en Bs. 49.262 millones al cierre del mes de junio 2019.

Esto acompañado de sólidas políticas de riesgo y una eficiente gestión del crédito, permitió que la Institución cierre con un 0,00% en el **Índice de Morosidad**.

Con estos resultados en intermediación crediticia, Bancrecer logró una participación de mercado de 1,86%, ubicándose en el lugar número 08 del Ranking de la Banca Privada Nacional, escalando 7 posiciones con relación al semestre anterior y consolidando así su posicionamiento dentro del Sistema Financiero Venezolano.

En cuanto a las **Captaciones del Público**, éstas presentaron un crecimiento de 1.294%, que fue impulsado principalmente por los depósitos en cuenta corriente que se incrementaron en Bs. 24.169 millones (+803%).

El **Patrimonio** de la Institución ascendió a Bs. 51.580 millones, mostrando un crecimiento de 14.686% con respecto al segundo semestre de 2018.



En la **Cuenta de Resultados**, destaca el incremento de 7.437% del Margen Financiero Neto, al pasar de Bs. 527,61 millones al cierre del segundo semestre de 2018 a Bs. 39.764 millones, al cierre de junio 2019.

El **Margen Financiero Bruto** creció 6.709%, y se ubicó en Bs. 41.010 millones al cierre del primer semestre de 2019, gracias a las políticas del cobro de comisiones, control de la mora y el aumento en las tasas de interés en los créditos.

Los **Gastos de Transformación + Gastos Operativos Varios** durante el primer semestre de 2019 presenta una variación de 7.704% con respecto al segundo semestre del 2018, lo que representa una absorción del Margen Financiero Bruto de un 88%, y permitió a Bancrecer cerrar con Resultado Neto de 11.594 millones. Esto equivale a un 3.402% de incremento respecto al cierre del segundo semestre de 2018, cuando se ubicó en Bs. 331,05 millones.

El **Índice de Solvencia Patrimonial** se ubicó en 74,7% al cierre del primer semestre de 2019, mientras que el Índice de Solvencia Ponderado a Riesgo en 149,45%.

Esto generó un **Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)** de 100,5%, y un **Índice de Rentabilidad sobre Activo (ROA)** de 35,67% al cierre del primer semestre de 2019, posicionando a Bancrecer entre los 10 bancos más rentables del Sistema Financiero.

Este desempeño evidencia el compromiso de eficiencia y el objetivo de Bancrecer en consolidarse como el mejor banco para los empresarios en crecimiento.

Pag@Ya

Tu pago efectivo, sin efectivo

Admisión de Créditos

La Vicepresidencia de Admisión de Crédito tramitó y aprobó durante el primer semestre de 2019 un total de 151 operaciones por Bs. 83.839.24 millones.

Bancrecer ha mantenido desde su creación políticas de crédito conservadoras, gestionando proactivamente los riesgos, balanceando la exposición y adaptándolas de esta forma a la realidad del mercado venezolano, dando como resultado un crecimiento sano en la cartera de crédito.

Para ello, se desarrolla un trabajo coordinado entre las áreas comerciales y de riesgo tanto en la evaluación como en el posterior control de los créditos.

Para este primer semestre, se mantuvo la estrategia de visitas a clientes por parte del equipo de Admisión de Crédito para conocer las necesidades reales de financiamiento de cada uno y comprender con detalle los principales factores que afectan los flujos de los prestatarios contribuyendo a una atención oportuna.

Seguimiento de Crédito

La Cartera de Crédito Neta al cierre de junio de 2019 se ubicó en Bs. 47.931 millones, registrando un crecimiento del 1.487% respecto al segundo semestre de 2018, y donde la cobertura de la provisión de la cartera inmovilizada se ubicó en 1.162.677%.

Al cierre del semestre se mantiene constituida provisión anticíclica por Bs. 369 millones, correspondiente al 0,75% de la cartera bruta, cumpliendo así con lo establecido en la normativa vigente que rige esta materia.



La coordinación y engranaje de la Gerencia de Seguimiento con los equipos de Negocio nos permitió mantener nuestra calidad de la cartera de crédito, al registrar 0,00% en nuestro Índice de Morosidad para el cierre del primer semestre del 2019.

La Cartera Inmovilizada se ubicó en Bs. 114.518; donde el 90% del saldo se encuentra en el tramo mayor a 90 días.

El Banco cuenta con una metodología de seguimiento permanente para monitorear el riesgo de crédito de los clientes denominada “Firmas en Vigilancia Especial FEVE”, mediante el cual se asignan categorías de severidad de acuerdo al riesgo y las señales de alerta presentadas por los deudores. Para el primer semestre de 2019 los clientes incluidos en vigilancia representan el 88,63% del total de la cartera de crédito.

El Banco ha extendido los criterios de seguimiento del riesgo con el fin de mantener un riguroso monitoreo de sus clientes, ajustando los parámetros para anticipar cualquier posibilidad de impago o deterioro de las garantías.

Riesgo Operacional

En materia de Riesgo Operacional, se profundiza el enfoque de articular y activar con las áreas correspondientes soluciones orientadas a reducir, mitigar o eliminar riesgos detectados y corregir las vulnerabilidades. En este sentido, durante el primer semestre de 2019 se le dio mayor dinamismo a los Comités de Riesgo Operacional, logrando una alta vinculación con la áreas de control, operativas y sistemas, que se traduce en mayor efectividad a la hora de mitigar riesgos.

Adicionalmente, se mantiene el enfoque cuantitativo del riesgo operacional, el cálculo del VaR (Value at Risk) Operacional, el Raroc (Rentabilidad Ajustada al Riesgo) Operacional, así como el monitoreo de indicadores de Riesgo Legal y Reputacional.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

Durante el semestre, se impulsó la divulgación de la cultura de riesgo apalancándose en las comunicaciones internas de la Institución y el envío de mensajes preventivos, así como la realización de talleres al personal incentivando al cumplimiento de la norma, en cuanto a detectar e informar eventos cuyo impacto pudiera afectar a la Institución, tanto en el ámbito financiero como de imagen.

Durante todo el semestre y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Resolución No. 641.10 de la Sudeban, se mantuvo la revisión periódica de los límites establecidos para transar diariamente por los distintos canales electrónicos que ofrece Bancrecer, consolidando una sistemática que permite ajustar estos parámetros y así mantener la adecuación de estos montos a las realidades del mercado financiero y a las exigencias de los Entes Reguladores.

Así mismo, y en atención al requerimiento realizado por la Sudeban, basado en lo establecido en la Resolución 083.18 (antes 119.10), se realizó la evaluación del Riesgo del área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, con fundamento en la metodología desarrollada por las distintas áreas que conforman la Unidad de Administración Integral de Riesgos.

Adicionalmente, el área de Riesgo Operacional continúa participando activamente en proyectos de gran impacto para la Organización como es la evaluación para la implantación de un nuevo Centro de Procesamiento de Datos Alterno, que permita mayor capacidad y seguridad en el manejo de nuestra data transaccional, así como de nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes.



Metodologías y Riesgo Financiero

Para el primer semestre de 2019, la Vicepresidencia de Riesgos Financieros y Metodologías mantuvo la cuantificación y monitoreo de la exposición al riesgo y los límites establecidos para controlar los mismos, de acuerdo con el enfoque del Banco en la Administración de los Riesgos de Mercado, Liquidez y Crédito, mediante la aplicación de las herramientas económicas y estadísticas más sólidas para estos fines tales como: El VaR de Montecarlo, Riesgo Equivalente de Crédito, Metodologías de Valoración de Inversiones, GAP de liquidez y tasas de interés, entre otras.

En la línea de optimizar nuestras relaciones con contrapartes financieras y como resultado de la revisión y actualización del Modelo de Análisis CAMEL, se logró culminar un esquema de lineamientos y magnitudes para abordar las Operaciones de Tesorería con las referidas contrapartes, lo cual ha permitido, en un entorno financiero cambiante, una mayor fluidez y eficiencia por parte de nuestra tesorería en el manejo estas relaciones financieras.

Adicionalmente, luego de su incorporación a los instrumentos de análisis utilizados por esta unidad, se procedió a actualizar el manual contentivo de la Metodología de Valoración Referencial de Inversiones y se mantuvo la generación del AT-28, cumpliendo con el requerimiento de nuestro ente regulador. Se realizó el seguimiento al Sistema Riskguard para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.15 relativo a las "Normas para una adecuada Administración integral de Riesgos de Liquidez de los Bancos".

Durante el semestre se revisaron y actualizaron siete (7) manuales vinculados a las áreas de Riesgo de Liquidez, y en consonancia con la situación del entorno financiero se terminó de afinar y plasmar en su respectivo manual el Plan de Contingencia de Liquidez, con la finalidad de mantener una adecuada protección de los activos del Banco.

Pag@Ya

Tu pago efectivo, sin efectivo

Apegados a la normativa y controles establecidos

Durante el primer semestre de 2019, la Vicepresidencia de Auditoría Interna en cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría, examinó el sistema de control interno contable, operativo, normativo y tecnológico del Banco; así como, el sistema de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Las revisiones fueron realizadas de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría, con base en pruebas selectivas, a fin de evaluar el diseño y la efectividad del control interno, bajo un enfoque de análisis de riesgos sobre los procesos ejecutados por las vicepresidencias, agencias y unidades auditadas, lo cual proporciona una seguridad razonable en todos los aspectos importantes, para sustentar las conclusiones sobre la suficiencia de los controles para administrar los riesgos asociados a los procesos de la Institución; así como, el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos internos, y la normativa emitida por los entes reguladores.

Las auditorías realizadas durante el primer semestre de 2019 fueron las siguientes:

- Revisión a las Vicepresidencias de Banca Institucional, Ejecutiva General de Riesgos de crédito, Protección Integral, Contraloría y Asuntos Tributarios. Estas revisiones contemplaron aspectos de conocimiento relacionados con la Resolución 119.10 “Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.
- De Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.



Revisión de diez (10) agencias a nivel nacional, las cuales incluyeron aspectos de cumplimiento con lo establecido en la Resolución 119.10 “Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”.

- Evaluación a la Unidad de Administración Integral de Riesgo, basada en las regulaciones establecidas en la Resolución 136.03 “Normas para una adecuada Administración Integral de Riesgos”.
- Revisión del cumplimiento con la Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea, específicamente de los procesos relacionados con el Core Bancario: TÍTULO V, “Seguridad de la Información”, TÍTULO VII, “Mantenimiento e Implantación de los Sistemas de Información”, TÍTULO VIII, “Redes”.

Como resultado de las revisiones efectuadas la Vicepresidencia de Auditoría Interna concluyó que, en general, las áreas auditadas cumplen razonablemente bien con lo establecido en los manuales de políticas, normas y procedimientos del Banco y la normativa emitida por los entes reguladores que se encontraba vigente durante dichas revisiones. No obstante, se identificaron aspectos de mejora en los distintos procesos examinados, los cuales fueron analizados con las áreas auditadas, estableciendo compromisos para su atención e implantación de las acciones correctivas, de las cuales la Vicepresidencia de Auditoría Interna realiza un seguimiento periódico hasta lograr su regularización.

Igualmente, la Vicepresidencia de Auditoría Interna efectuó una serie de recomendaciones orientadas a continuar con las acciones para optimizar los controles existentes que garantizan el cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la labor de mantener un adecuado sistema de prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

Pag@Ya Bancrecer, tu pago efectivo sin dinero efectivo

Durante el primer semestre de 2019, se desarrolló la masificación de nuestro nuevo servicio de pago móvil interbancario **Pag@Ya Bancrecer**.

Ya desde finales de 2018 habíamos iniciado las pruebas piloto para la funcionalidad Persona – Persona (P2P) y desde principios del año 2019 se inició la masificación orgánica de su uso, mostrando sostenidamente un crecimiento en las afiliaciones y transacciones mes a mes.

Para la funcionalidad Persona – Comercio (P2C) también se inició el piloto desde diciembre de 2018 y luego de su aprobación formal por parte del ente regulador, se desarrolla un proceso paulatino de afiliación masiva, que de manera orgánica ha sumado un promedio de 25 nuevos afiliados mes a mes.

Al cierre de semestre se contabilizan 2.067 afiliaciones efectivas con un promedio mensual de afiliación de 236 nuevos afiliados.

Cabe señalar que para el mes de mayo se incorpora al aplicativo la funcionalidad de autogestión para el desbloqueo del usuario, cumpliendo con los protocolos de seguridad y validación respectivos, para facilitar el reingreso a la aplicación en caso de que el usuario hubiera olvidado su contraseña, sin necesidad de llamar a nuestro Centro de Atención Telefónica o acudir a alguna de nuestras agencias.

Pag@Ya Bancrecer es un aplicativo (App) que está disponible de manera gratuita en las tiendas on line, tanto en la plataforma Android como Apple, garantizando una experiencia usuaria fácil, intuitiva y cómoda para los clientes.

Así mismo, se van adaptando periódicamente los parámetros y límites establecidos para la transaccionalidad diaria de acuerdo a la dinámica del entorno y las necesidades de nuestros clientes.



Seguimos ampliando nuestros canales y medios de pago ahora con nuestro nuevo Servicio de Adquirencia

En esta misma línea y bajo la estrategia de ampliación de nuestros canales y medios de pago, se inició el plan asociado a la activación de nuestros **Servicios de Adquirencia**.

Para ello, se constituyó la **Vicepresidencia de Adquirencia** con un equipo humano calificado y con amplio conocimiento del negocio, con el cual se inició el Plan Piloto, que incluía el levantamiento y diseño del modelo de negocio, los procesos asociados y la gestión de las formalidades operativas y jurídicas correspondientes.

También, en articulación con el área de Tecnología, se prepararon nuestros sistemas para la integración con los proveedores de servicios auxiliares de adquirencia y que en nuestro caso particular será mediante la conexión con la plataforma de Credicard, con el fin de disponer de todo lo necesario para desarrollar la red de este servicio que nos permitirá una relación más orgánica con nuestros clientes, sobre todo los del sector comercial, quienes han solicitado la disponibilidad de Puntos de Venta (POS) para su gestión diaria de cobros y flujo de caja.

De esta manera, con toda la batería operativa preparada, se ha iniciado este piloto controlado, que acompañado de las aprobaciones correspondientes por parte del ente regulador, nos impulsará a tener presencia en el mercado con esta nueva opción como medio de pago.

Esta nueva alternativa completa un ecosistema transaccional integral que Bancrecer pone a disposición de sus clientes para ser su principal aliado financiero, cubriendo todo el espectro de soluciones requeridas que cubren las necesidades de nuestros clientes.

Pag@Ya

Tu pago efectivo, sin efectivo

Atención oportuna y personalizada

Durante el primer semestre de 2019, se recibieron en la unidad de atención al cliente y usuario Bancrecer un total de 4.305 llamadas telefónicas. Cabe señalar que estas llamadas son canalizadas con un operador telefónico que atiende de manera personalizada a cada solicitud, requerimiento o consulta.

El éxito de la **B DIGITAL** como plataforma transaccional renovada para nuestros clientes, ha permitido que el volumen general de llamadas y solicitudes descendiera de manera importante, casi a una cuarta parte en relación con el semestre anterior, cuando se realizó la salida a producción de nuestra banca en línea renovada.

La experiencia usuaria que privilegia la autogestión, así como la estabilidad y rapidez de la misma, se corrobora en los volúmenes asociados al soporte de banca en línea que estuvieron más enfocados en acompañar y apoyar a los clientes en el uso de las nuevas bondades y funcionalidades.

En este sentido, los aspectos por los cuales fueron atendidos usuarios y clientes fueron:

- Consultas sobre Productos y Servicios: 53%
- Soporte de Productos y Servicios: 35%
- Incidencias: 9%
- Reclamos: 3%

Los reclamos recibidos fueron en su totalidad por montos debitados a través de Puntos de Venta (Punto de Venta indicó transacción fallida y debitó, o consumo duplicado) y sumaron 151 casos durante todo el semestre.

Todos los reclamos fueron atendidos dentro de los estándares establecidos por la Normativa Interna y las Normativas que regulan la Atención al Cliente y al Usuario de los Servicios Bancarios dictados por Sudeban.



Nuestro mayor valor: nuestra gente

En la línea de mantener y motivar el talento humano con el perfil adecuado e idóneo para el logro de los objetivos de Bancrecer, la gestión del primer semestre de 2019 nos ha permitido avanzar en las siguientes acciones:

- Ingresaron 19 nuevos talentos para las distintas áreas del Banco, de los cuales cinco de ellos pertenecen a la nueva Vicepresidencia de Adquirencia. Una nueva unidad de negocios enfocada en ofrecer nuevas soluciones de medios de pago para los clientes tanto actuales como nuevos.
- Se efectuaron 9 promociones y 18 transferencias de personal, con sus respectivos ajustes e incentivos salariales, para impulsar el crecimiento y el desarrollo profesional de nuestro talento dentro de la Organización. Logrando mantener una plantilla para el primer semestre del año de 286 colaboradores.
- Se continuaron las actualizaciones en materia de Calidad de Servicio y Atención al Cliente, Riesgo Operacional, Seguridad y Salud Laboral y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo al personal de Caracas a través de talleres presenciales para un total de 93 colaboradores, cumpliendo con la normativa legal vigente.
- Se realizó durante el mes de mayo de 2019 una Jornada Médica Integral dirigida a empleados en las sedes de Caracas y Red Comercial en donde participaron 230 empleados, con la finalidad de prevenir riesgos en materia de salud y brindar acompañamiento a nuestros colaboradores cumpliendo así con la normativa legal vigente. Se continuarán con las jornadas para los colaboradores del interior del país en el segundo semestre del año.
- Se otorgaron 169 créditos especiales y 30 préstamos para adquisición o remodelación de vivienda y/o vehículos a nuestros colaboradores como parte del apoyo y el compromiso de Bancrecer con su talento humano.

Pag@Ya

Disponible para tu móvil

- En materia asistencial a través de la póliza de hospitalización y cirugía (HC), se atendieron un total de 344 casos, de los cuales 257 representaron atención primaria (APS), 30 casos se efectuaron con carta aval, 6 casos con clave de emergencia y 51 casos mediante reembolso. Esta nueva póliza, que se renovó en marzo del 2019, tiene una cobertura que es ajustada mensualmente para respaldar a nuestro talento humano y a su grupo familiar, y así mismo a partir del primer semestre se incorpora una póliza de servicio funerario auto administrada por Bancrecer para todos los colaboradores y su grupo familiar directo.

El año 2019 inicia con importantes retos en el marco de la escalada hiperinflacionaria. Es por ello que sobre la base de la mejora continua se han incorporado y mantenido un portafolio de beneficios que brindan solidez y apoyo a la economía familiar porque para Bancrecer el talento humano es nuestro mayor valor.



Finalmente, al cierre de este primer semestre de 2019, Bancrecer consolida el éxito de su gestión en un entorno complejo, impactado por fuertes distorsiones económicas que se vieron agravadas por eventos asociados a interrupciones del servicio eléctrico nacional.

No obstante, estas circunstancias no frenaron el avance y el desarrollo de los planes y proyectos que nos hemos trazado para adaptarnos, innovar y colocar en manos de nuestros clientes lo mejor de nuestra experiencia y conocimiento, para apoyarles en su gestión, desarrollo y crecimiento.

El compromiso con los sectores productivos del país se hace hoy más fehaciente al mantenernos sólidos, con indicadores de gestión exitosos, con un modelo de atención de primera línea, que cada vez más brinda facilidades y bondades de la vanguardia tecnológica para apoyar eficientemente los procesos financieros de nuestros clientes.

Estos hechos ratifican lo que ha sido siempre nuestro atributo diferenciador: calidad de atención y rapidez de respuesta para nuestros clientes.

En Bancrecer, seguimos innovando para ti.

Atentamente,



Michel J. Goguikian
Presidente

Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Anexo I.

Análisis de los Estados Financieros

- Balance General de Publicación al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Estados de Resultados de Publicación por el período finalizado al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Estado de Cambio en el Patrimonio por el semestre finalizado al 31/12/2018 y al 30/06/2019
- Índices de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Anexo II.

- Informe de los Auditores Externos

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Anexo II.

- Informe del Comisario

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2019

Anexo II.

- Informe de Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Bancreecer