



Bancrecer, S.A.

Banco Microfinancieros

Informe Segundo Semestre 2018

Índice

Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Anexo I.

- Análisis de los Estados Financieros
- Balance General de Publicación al 30/06/2016 y al 30/06/2017
- Estados de Resultados de Publicación por el período finalizado al 30/06/2016 y al 30/06/2017
- Estado de Cambio en el Patrimonio por el semestre finalizado al 31/12/2016 y al 30/06/2017
- 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 Microfinancieros

Informe Segundo Semestre 2018

Junta Directiva

Presidente:

Michel J. Goguikian

Directores Principales

Michel J. Goguikian

María Consuelo Faría

Evelyn Rodríguez Branger

Randolfo Díaz

Álvaro Rodríguez Paz

Suplentes

María De La Concepción De Araujo

Camilo Feijoo

Jorge Fernández García

Bernardo Álvaro Agüero

Comisarios

Gordy S. Palmero Luján

Régulo Martínez Barrios

Auditores Externos

Deloitte Global Services: Lara, Marambio & Asociados

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinancieros

Informe Segundo Semestre 2018

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 segundo semestre de 2018.

El cierre del año 2018 ha representado un hito importante en la trayectoria de nuestra Institución. En este segundo semestre de 2018, vimos cristalizada la primera parte de un proyecto en el que nos hemos enfocado y que es factor fundamental de la evolución de nuestro modelo de gestión hacia la Banca Digital.

Hemos renovado la plataforma transaccional para nuestros clientes, brindándoles una experiencia usuaria diferenciadora, en línea con las tendencias más actuales de la banca internacional.

Estamos complacidos de poder dar este firme paso hacia la vanguardia de los nuevos modelos de atención bancaria que acercan cada vez más el banco a los clientes y usuarios y les permiten una amplia gama de acciones, operaciones y transacciones, desde la comodidad de un teléfono inteligente o cualquier dispositivo móvil.

En Bancrecer lo hemos llamado la **B Digital**. Es la base de un ecosistema de servicios y nuevos productos que irá creciendo y ampliándose para darle la mayor facilidad y acceso a los clientes y usuarios, con énfasis en la autogestión, simplificación de procesos y trámites. Es llevar todo lo que puedes hacer en una agencia al alcance de tu manos.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Nuestra banca en línea, la **B Digital**, es ahora más sencilla e intuitiva, simplifica la realización de transacciones y maximiza su usabilidad, por su cualidad multiplataforma que permite realizar todas las operaciones en cualquier dispositivo fijo o móvil, con solo el acceso a internet.

La **B Digital** de Bancrecer es una plataforma de vanguardia que va desde el uso de Chatbots inteligentes hasta los protocolos de seguridad basados en tecnología Blockchain.

Innovamos también al incorporar el “soft token” como mecanismo de validación que permite gestionar los códigos de seguridad para las transacciones con soporte en una aplicación que genera estos códigos sin requerir acceso a internet o a la red de datos, de manera totalmente segura, garantizando la disponibilidad inmediata de los mismos.

En esta línea estratégica, renovamos también la imagen o “look and feel” de nuestra página web: **bancrecer.com.ve** y la adaptamos tanto visualmente como en usabilidad a las tendencias actuales de navegación, con un diseño responsivo, en formato “one page” que facilita ubicar cualquier información con rutas más cortas y adaptadas al uso del dispositivo móvil.

Todos estos avances tuvieron además el reto adicional de ser realizados en el marco de la **Reconversión Monetaria 2018**, proyecto normativo nacional que implicó el ajuste de toda la plataforma bancaria y de la economía en general del país a la reexpresión y entrada en vigencia del nuevo cono monetario: el Bolívar Soberano.



Cabe señalar que Bancrecer estuvo al punto en este proceso de Reconversión Monetaria, siendo el banco más eficiente en reconvertir con éxito toda su plataforma con una ventana mínima de suspensión de solo 3 horas, en la fecha establecida para ello, siendo la ventana habilitada y permitida por parte de los entes reguladores para toda la banca de 12 horas.

Hay que señalar que todos estos logros han sido alcanzados en un contexto de contracorriente, donde en el entorno económico de Venezuela se mantienen las distorsiones que han venido afectando de manera sostenida los sectores productivos y en un momento en el que se verifica con mayor fuerza la escalada del fenómeno hiperinflacionario.

El compromiso que Bancrecer tiene con el crecimiento y apoyo a los sectores productivos del país, ha sido demostrado una vez más con los excelentes resultados que el segundo semestre de 2018 nos permite exhibir.

A pesar de los obstáculos, nos adaptamos y evolucionamos, porque sabemos que solo de esta manera podemos brindar el soporte necesario para que nuestros clientes también avancen y crezcan, de la mano de un aliado financiero que se crece en las dificultades.



D I G I T A L

Innovamos para ti

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 31 de diciembre de 2018, 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 segundo semestre de 2018 se mantienen las distorsiones que han afectado de manera determinante la economía del país en los últimos años y se verifica una importante aceleración de la escalada hiperinflacionaria.

En un marco de escasa disponibilidad de indicadores y cifras oficiales, diversas firmas independientes, especializadas y consultores privados nacionales e internacionales, dan cuenta de un desempeño negativo generalizado de la economía venezolana.

El proceso de Reversión Monetaria llevado a cabo en este semestre, con una preparación y ejecución en tiempo récord por parte de la banca, implicó la entrada en vigencia del nuevo cono monetario, lo cual contribuyó a la simplificación de las transacciones comerciales y financieras, y en cierta medida permitió bajar la presión derivada de la poca disponibilidad de dinero en efectivo para cubrir la escalada de precios.

También el ajuste de los sistemas y equipos electrónicos transaccionales, coadyuvó a evitar una situación más compleja en la dinámica económica, permitiendo gestionar más fácilmente los procesos comerciales y contables.



D I G I T A L

Innovamos para ti

No obstante, la expansión de la liquidez monetaria se mantuvo a niveles récord por tercer año consecutivo, registrando incrementos semanales de hasta 28%.

En este contexto, Bancrecer se mantuvo al cierre del segundo semestre de 2018 como uno de los bancos más rentables del Sistema Financiero Nacional, con un desempeño sólido y solvente, demostrando su compromiso con los sectores productivos del país.

Es oportuno entonces señalar cómo fue el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, cuyos datos oficiales fueron de conocimiento público que durante el segundo semestre de 2018 determinaron el entorno en el que se desarrolló la actividad de Bancrecer.



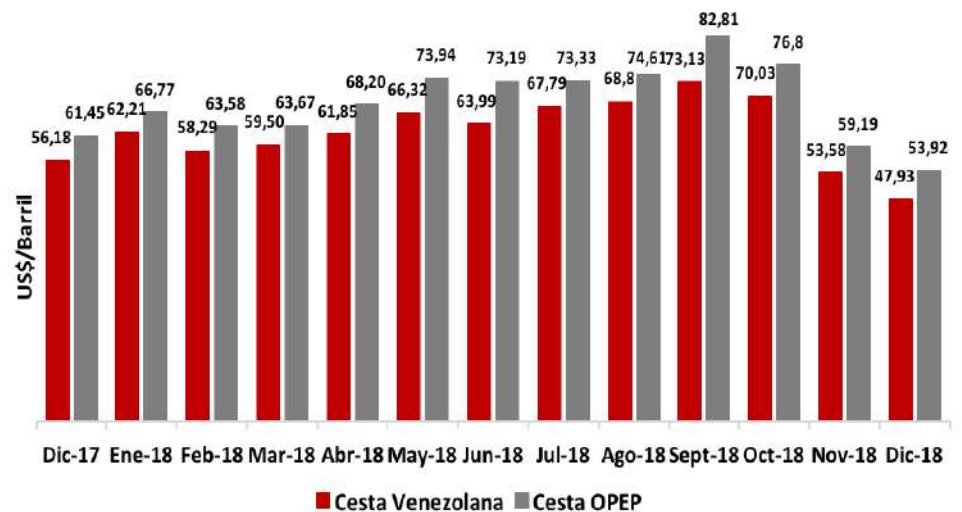
Precios del Petróleo

Durante el segundo semestre de 2018, los precios del petróleo mostraron una caída significativa con respecto al semestre anterior.

La cesta OPEP cerró en US\$ 53,92 por barril para final de semestre, de acuerdo a cifras suministradas por el Ministerio del Poder Popular para el Petróleo y Minería, lo que representó una disminución de US\$ 19,27 con relación al cierre del primer semestre del año.

Por su parte, la cesta venezolana registró igualmente una disminución de US\$ 16,06 por barril, al pasar de US\$ 63,99 en junio a US\$ 47,93 al cierre de diciembre de 2018.

EVOLUCIÓN MENSUAL PRECIOS DEL PETRÓLEO US\$/Barril



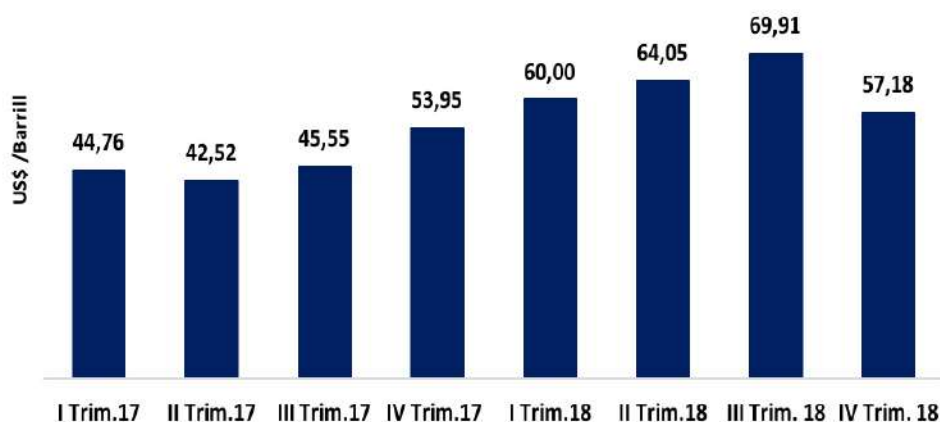
Fuente: MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL PETRÓLEO Y MINERÍA

DIGITAL

Innovamos para ti

Al observar la evolución de los precios trimestrales de la cesta venezolana se evidencia que el último trimestre de 2018, incrementa US\$ (3,23) con respecto al cierre del último trimestre de 2017, no obstante se verifica un importante descenso entre el tercero y cuarto trimestre de 2018, luego de una mejora sustancial en los primeros dos trimestres.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DEL PRECIO DEL PETRÓLEO VENEZOLANO

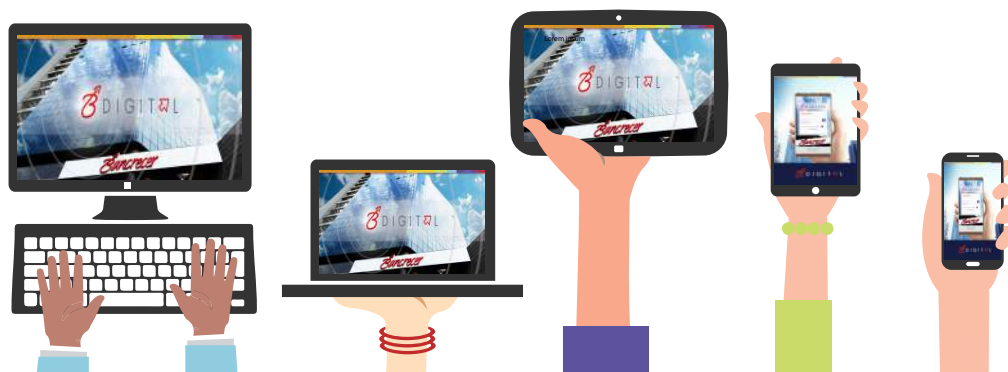


Fuente: MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL PETRÓLEO Y MINERÍA

Producción Petrolera Venezolana

La industria petrolera venezolana experimentó durante todo 2018 una caída acentuada de su producción de crudo, de acuerdo a cifras de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP).

Según la OPEP, la producción de petróleo de Petróleos de Venezuela (PDVSA) al cierre de 2017 se situaba en 1,93 millones de barriles diarios (Bpd).



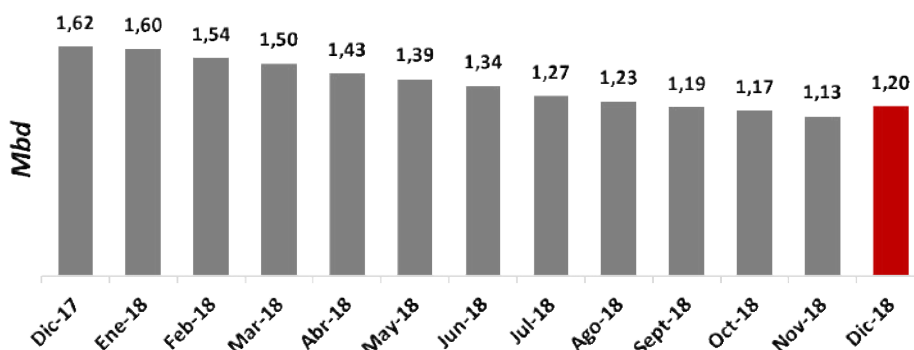
En noviembre de 2018, cuando se entregó el último informe de la OPEP, la producción de petróleo venezolano había disminuido a 1,14 millones Bpd, lo que significa 790.000 barriles menos que el año anterior, una caída equivalente al 40%.

La Administración de Información Energética (EIA), brinda información de cierre del segundo semestre de 2018 en cuanto a la producción de petróleo venezolano y la ubica en 1,2 millones Bpd, culminando el año con un promedio anual de producción de 1,38 millones de barriles por día (bpd).

Por otra parte, Venezuela representa la mayor caída en la producción petrolera entre los países pertenecientes a la OPEP, seguida de Irán que disminuye 153 mil Bpd y Angola que resta 153 mil Bpd de su producción.

Esta marcada tendencia repercute directamente en los ingresos petroleros venezolanos y se estima que esta caída pueda prolongarse aún más, por dificultades que afronta la estatal petrolera tanto para la extracción, refinación y venta.

PRODUCCIÓN DE PETRÓLEO EN MILLONES DE BARRILES DIARIOS (Mbd)



DIGITAL

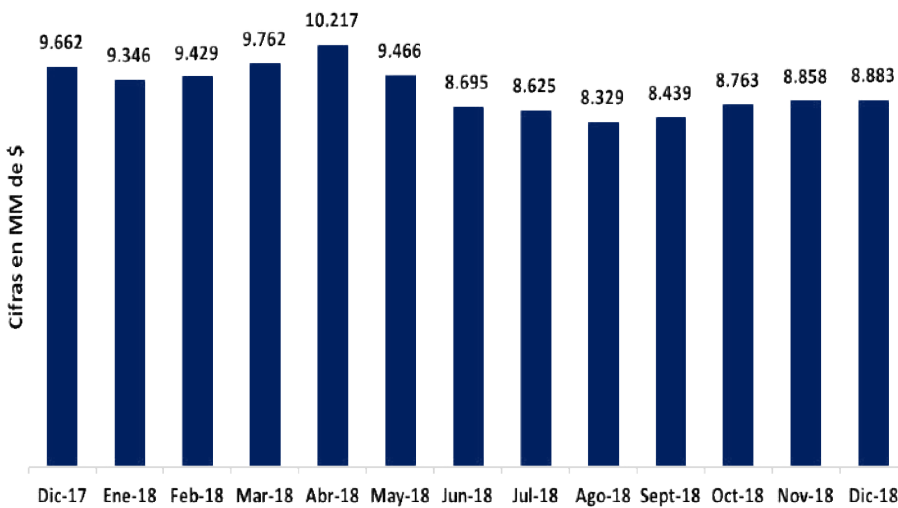
Innovamos para ti

Reservas Internacionales

Las Reservas Internacionales de Venezuela presentaron un leve repunte en el segundo semestre de 2018, finalizando en US\$ 8.883 millones, lo que representó un incremento de 188 millones de dólares (2%) con respecto al primer semestre del año.

Sin embargo, con relación al último semestre de 2017 la disminución es 829 millones de dólares (-9%)

EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS INTERNACIONALES
(Millones de US \$)



Fuente: Banco Central de Venezuela



Producto Interno Bruto (PIB)

El producto Interno Bruto (PIB) cayó 29,8% durante el tercer trimestre de 2018 en comparación con el mismo período de 2017, de acuerdo con el Índice de Actividad Económica que divulgó la Comisión Permanente de Finanzas y Desarrollo Económico de la Asamblea Nacional.

Aunado a ello, dicha comisión indicó que la contracción en el PIB venezolano durante el primer semestre de 2018 fue de 25%.

Por otra parte, el Fondo Monetario Internacional (FMI), prevé una contracción del 18% en PIB para finales de 2018.

Cabe destacar que sería el quinto año consecutivo de retroceso del PIB venezolano.

Otra fuente que ha estimado el PIB es la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la cual señaló que el PIB de Venezuela se redujo en un 15% en 2018, con una contracción acumulada de 44,3% respecto al PIB de 2013.

Todos estos datos dan cuenta de la caída prolongada del PIB en un contexto de disminución de ingresos y distorsiones económicas que han frenado o impedido la reactivación del aparato productivo nacional en general.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Liquidez Monetaria

En el segundo semestre de 2018, La Liquidez Monetaria en Venezuela (M2) registró un incremento de 4.348% (Bs.S 869.108 MM) en términos nominales, con respecto al semestre anterior.

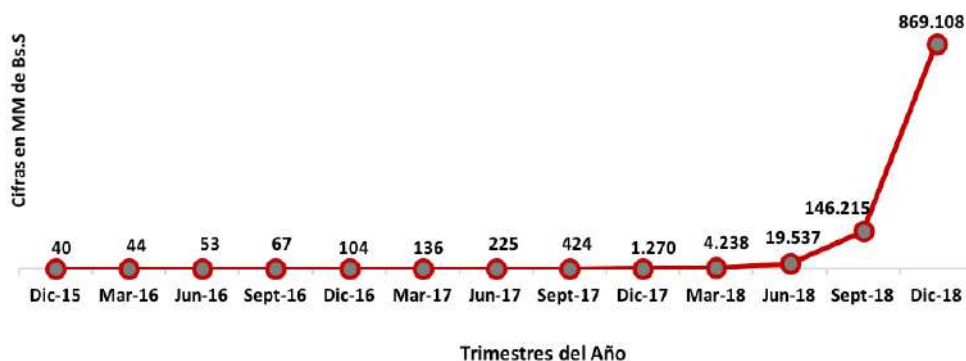
Ahora bien, con respecto al último semestre de 2017, se presenta un incremento de 68.307%, un valor sin precedente para Venezuela, constituyéndose en un factor clave del fenómeno hiperinflacionario que se evidenció en todo 2018.

En total, durante todo 2018, el Banco Central de Venezuela inyecta Bs.5866.368 millones.

Vale señalar como ejemplo que en una sola semana, la última de septiembre específicamente, se batió un record histórico al incrementarse en 28,7 % el dinero en circulación en un lapso de 7 días, cifra muy cercana a la última semana de diciembre con 25,5%.

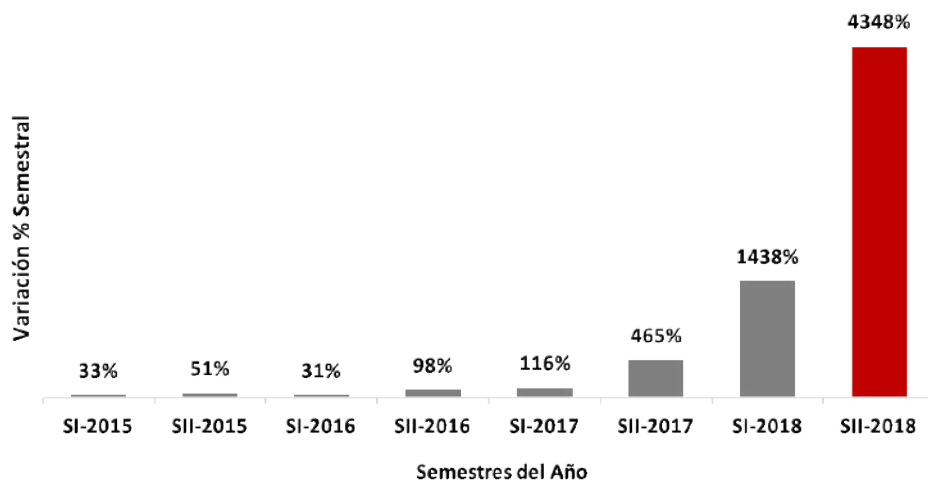


LIQUIDEZ MONETARIA (M2) (MILLONES DE Bs.S)



Fuente: Banco Central de Venezuela

Variación (%) Semestral de la Liquidez Monetaria



Fuente: Banco Central de Venezuela

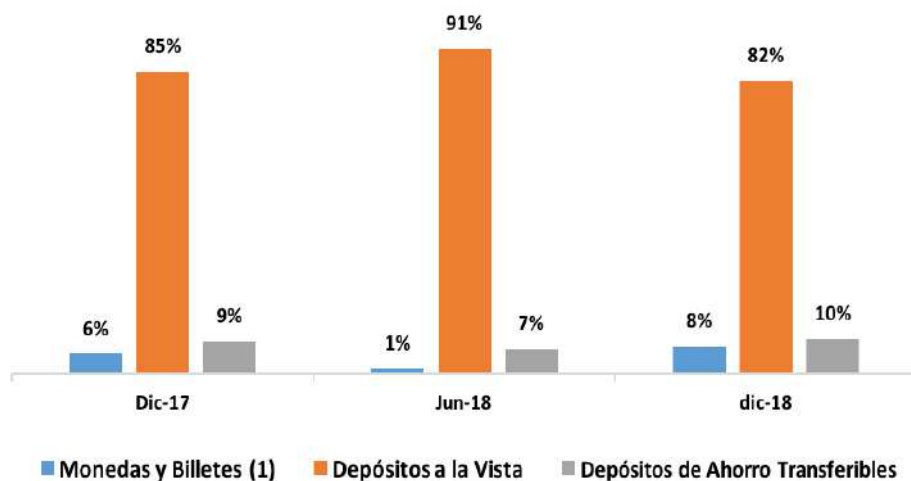
DIGITAL

Innovamos para ti

Con relación a los componentes de la Liquidez Monetaria, los depósitos a la vista se mantienen como el rubro de mayor peso, al ubicarse en el 81% al cierre del segundo semestre de 2018.

Le siguen los depósitos de ahorro con una participación de 10%, mientras que el efectivo en poder del público aumenta al pasar de 1% a 8% en el segundo semestre 2018.

LIQUIDEZ MONETARIA (M2)



Fuente: Banco Central de Venezuela



Entorno Financiero

Al cierre del segundo semestre de 2018, las principales partidas del Sistema Financiero mostraron un comportamiento consistente con la expansión de la liquidez monetaria, incrementándose exponencialmente.

El **Activo Total** del Sistema Financiero evidenció un crecimiento en el segundo semestre de 2018 de 14.798%, al cerrar con un monto de Bs.S 4.633.747 millones, lo que representa una variación absoluta de Bs.S 4.602.645 millones respecto al primer semestre de 2018. Este resultado se ve impulsado por las **Captaciones Totales** que mostraron un crecimiento de 9.979%, alcanzando los Bs.S 2.412.531 millones al cierre del mes de diciembre de 2018.

En cuanto a las **Captaciones del Público** del Sistema Financiero, presentaron un crecimiento de 6.723%, el cual fue impulsado principalmente por los depósitos en cuenta corriente que se incrementaron en Bs.S 705.859 millones, (3.813%) representando el 48% de las Captaciones del Público.

La **Cartera de Créditos Neta** del Sistema Financiero se ubicó al mes de diciembre de 2018 en Bs.S. 450.863 millones, lo cual representa un incremento de Bs.S. 438.828 millones (3.646%) con respecto al primer semestre de 2018, cuando se ubicó en Bs.S. 12.034 millones.



D I G I T A L

Innovamos para ti

La **Morosidad** de la cartera de crédito se incrementó en 1,14 puntos porcentuales con respecto al mes de junio de 2018, ubicándose en 1,34% para el cierre del segundo semestre de 2018.

El **Patrimonio** del Sistema Financiero alcanzó un monto de Bs.S 954.721 millones, lo que representa un crecimiento de 26.721% equivalentes a Bs.S 951.161 millones.

El **Índice de Rentabilidad sobre Activo** (ROA) del sistema cierra el segundo semestre de 2018 en 3,56 %.

Por otra parte, **el Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio** (ROE) se ubicó en 17,39 % al cierre de diciembre de 2018.

Con respecto al **Resultado Neto Acumulado**, se evidenció un comportamiento favorable dado el crecimiento al cierre del mes de diciembre de 2018 de 5.326% con respecto al cierre de junio de 2018. El Resultado Neto Acumulado pasó de Bs. S 393 millones en junio a Bs.S 21.338 millones al cierre de año, lo que representa un crecimiento Bs.S. 20.945 millones.



Resultados Financieros Bancrecer

Este entorno complejo que se ha mantenido en los últimos años representó nuevamente un gran reto para Bancrecer, cuyo desempeño demostró una vez más el compromiso, la mística y eficiencia de su talento humano, y ha logrado mantener su liderazgo dentro del Sistema Financiero Nacional, tal cual lo reflejan las siguientes cifras:

El **Activo Total** del Banco cerró en el segundo semestre de 2018 con un saldo de Bs.S 5.479 millones, lo que representa un crecimiento de 1.917% equivalente a Bs.S 5.208 millones, respecto al cierre del semestre anterior.

Por otra parte, la **Cartera de Créditos Neta** evidenció un crecimiento de 1.751% con respecto al primer semestre de 2018. Esto equivale a un incremento de Bs.S. 3.048 millones, para ubicarse en Bs.S 3.222 millones al cierre del mes de diciembre 2018.

Con estos resultados y gracias al esfuerzo de su talento humano, Bancrecer se ubicó en el **lugar número 11 del Ranking de la Banca Privada Nacional**, consolidando así su posicionamiento dentro del Sistema Financiero Venezolano y demostrando el compromiso con el entramado empresarial en crecimiento.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Por otra parte, y en sintonía con sólidas políticas de riesgo y una eficiente gestión del crédito, el **Índice de Morosidad** disminuyó hasta cerrar para el mes de diciembre de 2018 en 0,01%.

Al cierre del segundo semestre de 2018, el **Pasivo** del Banco se ubicó en Bs.S 5.131 millones, lo que representa un crecimiento de 1.887% equivalente a Bs.S 4.872 millones, con respecto al semestre anterior.

El crecimiento de las **Captaciones** estuvo determinado por los Depósitos en Cuentas Corrientes, que presentaron un incremento de Bs.S 2.861 millones, (1.933%).

El **Patrimonio** de la Institución ascendió a Bs.S 349 millones, mostrando un crecimiento de 2.491% con respecto al primer semestre de 2018.

Por otra parte, el **Índice de Solvencia Patrimonial** se ubicó en 11,34% al cierre del segundo semestre 2018.

En la **Cuenta de Resultados**, destaca el incremento de 5.662% del **Margen Financiero Neto**, al pasar de Bs.S. 9,16 millones al cierre del primer semestre de 2018 a Bs.S. 527,61 millones, al cierre de diciembre 2018.



El **Margen Financiero Bruto** creció 4.328%, y se ubicó en Bs.S. 616,18 millones al cierre del segundo semestre de 2018, gracias a la gestión en las comisiones y al control de la mora y el gasto por deterioro del activo.

Los **Gastos de Transformación**, sumaron Bs.S. 47,82 millones acumulados al segundo semestre de 2018, lo que presenta una variación de 4.518% con respecto al primer semestre de 2018 que acumuló en gastos Bs. S. 1,30 millones.

Finalmente, el **Resultado Neto** presentó un saldo positivo al cierre del segundo semestre de 2018, y se ubicó en Bs.S. 346,90 millones, lo que representó un 2.803% de incremento respecto al cierre del primer semestre de 2018 cuando se ubicó en Bs.S. 11,95 millones.

Esto generó un retorno patrimonial (ROE) de 3.605,74%, posicionando a Bancrecer como el banco más rentable de la Banca Privada Nacional.

Este desempeño da cuenta del compromiso de Bancrecer con los sectores productivos del país, manteniendo altos índices de eficiencia, que han permitido innovar y apoyar sólidamente a los empresarios en crecimiento.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Admisión de Créditos

La Vicepresidencia de Admisión de Créditos evaluó en el segundo semestre de 2018 un total de 871 operaciones de crédito, por un monto de Bs.S 4.677 millones; de las que fueron aprobadas 741 operaciones por Bs.S 4.192 millones evidenciándose una efectividad del 85%.

La gestión de Bancrecer se ha caracterizado por mantener 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 y significativo en la cartera de crédito.

Para esto, se mantiene un trabajo coordinado entre las áreas comerciales y de riesgo, en los procesos de evaluación y control de crédito.

En línea con el crecimiento sano de la cartera de crédito, se intensificó la estrategia de visitas a clientes por parte del equipo de Admisión de Crédito, a los fines de mitigar riesgos que podrían afectar la calidad de la cartera.

Este contacto directo con el cliente permite conocer a profundidad las operaciones de crédito, así como las necesidades reales de financiamiento y oportunidades de crecimiento, manteniendo una evaluación constante.



Seguimiento de Crédito

La **Cartera de Crédito Neta** cierra en diciembre de 2018 en Bs.S 3.922 millones, lo que representa un crecimiento de 1.751% respecto al primer semestre del año, y donde la cobertura de la provisión de la cartera inmovilizada se ubicó en 51.885%.

Al cierre del semestre se tiene constituida provisión anticíclica por Bs.S 24,8 millones, correspondientes al 0,75% de la cartera bruta, cumpliendo así con lo establecido en la normativa vigente en esta materia.

La articulación del equipo de la Gerencia de Seguimiento con la Red Comercial permitió mantener nuestra calidad de la cartera de crédito, que registró un Índice de Morosidad de 0,01% al cierre del segundo semestre de 2018.

La Cartera Inmovilizada se ubicó Bs.S 167.879, donde el 71,76% se encuentra en el tramo mayor a 60 días.



D I G I T A L

Innovamos para ti

El Banco cuenta con una metodología de seguimiento que permite monitorear el riesgo de crédito de los clientes, denominada Firmas en Vigilancia Especial, FEVE, mediante el establecimiento de categorías de severidad de acuerdo al riesgo presentado.

Para el segundo semestre del 2018 los clientes incluidos en vigilancia representan el 57,03% del total de la cartera de crédito; cada uno de ellos visitados en su oportunidad.

El Banco ha endurecido los criterios de seguimiento del riesgo, con el fin de mantener un riguroso monitoreo de sus clientes y ajustando los parámetros para anticipar cualquier posibilidad de impago, haciendo hincapié en vigilar las operaciones en condición irregular (mora temprana) así como clientes en condición normal considerados como susceptibles por haber reflejado atraso en el pago de alguna de sus obligaciones.

Cobranza y Recuperaciones

La Gerencia de Cobranzas y Recuperaciones enfoca su gestión en el seguimiento permanente y a detalle de la cobranza de créditos, al tiempo que mantiene vigente la normativa interna del Banco, en correspondencia con el marco jurídico establecido.

Se destaca que la Gerencia de Cobranzas y Seguimiento recuperó la cantidad de Bs.S 91 millones, resultantes de créditos activos en el segundo semestre de 2018.



Riesgo Operacional

En materia de Riesgo Operacional, se mantiene 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 el segundo semestre de 2018 se analizaron tres procesos clave relacionados con la seguridad en las agencias así como manejo de personal, en cumplimiento con con la normativa vigente.

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.

Vale destacar el trabajo dedicado y profesional que se ejecutó durante los primeros 45 días del semestre, de cara a la Reconversión Monetaria 2018, en la que los equipos de trabajo prepararon todos los sistemas del Banco para llegar satisfactoriamente al 20 de agosto, día de la reconversión con total éxito.

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.



DIGITAL

Innovamos para ti

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 rápidamente, y así mantener la adecuación de estos montos a las realidades del entorno y del mercado financiero en particular.

Así mismo, y en atención al requerimiento realizado por la Sudeban, basado en lo establecido en la Resolución 119.10, se culminó 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 viene participando activamente en proyectos de gran impacto para la Organización como la valuación para la implantación de un nuevo Centro de Procesamiento de Datos Alterno que permita mayor capacidad y seguridad en el manejo de la data de nuestros clientes.



Metodologías y Riesgo Financiero

Para el segundo semestre de 2018, la Vicepresidencia de Riesgos Financieros y Metodologías mantuvo la cuantificación y monitoreo de la exposición y límites establecidos, acorde con el enfoque de negocios del Banco en la Administración de los Riesgos de Liquidez, mercado y crédito, mediante la aplicación de las siguientes herramientas: VaR de Montecarlo, Indicadores de Liquidez, Riesgo Equivalente de Crédito (ReC), Valoración, Duration, GAP de Liquidez y de tasas de Interés e Índice de Concentración de Depósitos.

En la línea de optimizar nuestras relaciones con contrapartes financieras se inició la revisión y actualización del Modelo de Análisis que permitirá fijar lineamientos y magnitudes para abordar las operaciones de tesorería con los mencionados entes, en medio de un entorno financiero cambiante.

Adicionalmente, luego de su incorporación a los instrumentos de análisis utilizados por esta unidad, se continuó ejecutando la metodología de Valoración referencial de la cartera de Inversiones y 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 se actualizaron 9 manuales vinculados a las áreas de Riesgo de Liquidez y Crédito, y en consonancia con la situación del entorno financiero se revisaron los planes de contingencia de Liquidez y de Cartera de Crédito, con miras a tener una adecuada protección de los principales activos del Banco.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Apegados a la normativa y controles establecidos

Durante el segundo semestre de 2018, 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 segundo semestre de 2018 fueron las siguientes:

- Revisión a las Vicepresidencias de Banca Institucional, Admisión de Riesgo de Crédito, Tesorería, Operaciones de Tesorería, Administración, Unidad de Defensor del Cliente y Usuario Bancario y Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Estas revisiones contemplaron aspectos de conocimiento relacionados con la Resolución 119.10 de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.



- Revisión de trece (13) agencias a nivel nacional, las cuales incluyeron aspectos de cumplimiento con lo establecido en la Resolución 119.10 de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Evaluación a la Unidad de Administración Integral de Riesgo, basada en las regulaciones establecidas en la Resolución 136.03 y 136.15.
- 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 los siguientes títulos: Banca por Internet e Infraestructura Tecnológica.

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.



D I G I T A L

Innovamos para ti

Atención oportuna y personalizada

Durante el segundo semestre de 2018, se recibieron en la unidad de atención al cliente y usuario Bancrecer un total de 16.580 llamadas telefónicas.

Cabe señalar que estas llamadas son canalizadas con un operador telefónico que atiende de manera personalizada a cada solicitud, requerimiento o consulta.

En este semestre en particular se requirió una especial atención en el marco del lanzamiento de la **B Digital**, la renovación de nuestra banca en línea, que requirió un minucioso y delicado proceso de migración de datos, pudiendo completar con éxito este cometido sin repercusiones en la transaccionalidad de nuestros clientes, verificando una disminución notable en los requerimientos de soporte hacia el último cuatrimestre del año, gracias a las bondades de la nueva **B Digital**.

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

- Soporte a Crecernet– anterior banca en línea (junio-octubre): 56%
- Soporte a **B Digital** (septiembre-diciembre): 16%
- Consulta de Productos y Servicios: 23%
- Incidencias: 2%
- Reclamos: 3%

Durante el segundo semestre de 2018 se registraron un total de 350 reclamos, de los cuales 349 casos corresponden a cargos en cuenta por montos debitados a través de Puntos de Venta (Punto de Venta indicó transacción fallida y debitó, o consumo duplicado) y un caso no transaccional.



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 segundo semestre de 2018 nos ha permitido avanzar en las siguientes acciones:

- Ingresaron 52 nuevos talentos para las distintas áreas del Banco, con el fin de mantener una plantilla idónea que cierra el año 2018 con 340 colaboradores.
- Se efectuaron 64 Promociones y 49 Transferencias, con sus respectivos ajustes e incentivos salariales, para impulsar el crecimiento y el desarrollo profesional de nuestro talento dentro de la Organización.
- Se continuó la formación del personal a través de la Plataforma On Line Teachlr con un amplio portafolio de cursos y capacitaciones totalmente gratuitas en diversas áreas de desarrollo profesional. Así mismo, cumpliendo con la normativa legal se han dictado las actividades de Seguridad y Salud Laboral, Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Se otorgaron 46 préstamos para adquisición o remodelación de vivienda, 398 créditos especiales orientados a distintos requerimientos de los trabajadores que suman en total Bs.S 356,16 millones. También se llevaron a cabo seis operativos especiales de venta de alimentos, así como dos actividades deportivas y recreativas como parte del apoyo y el compromiso de Bancrecer con su talento humano.
- En materia asistencial, a través de la póliza de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM), se atendió un total de 484 casos, de los cuales 305 representaron Atención Primaria, 20 casos se efectuaron con Carta Aval, 16 casos con Clave de Emergencia y 143 casos mediante Reembolso.



D I G I T A L

Innovamos para ti

El año 2018 cierra como uno de los más retadores de nuestra trayectoria, pero al mismo tiempo el que nos permitió dar un gran paso adelante en innovación, eficiencia y evolución.

Ya estamos en la ruta de la banca digital, un concepto trabajado arduamente y que ahora podemos decir que empieza a mostrar sus primeros frutos.

Hemos comenzado a impulsar una nueva perspectiva en la manera de ver y usar la banca, adaptándonos a las nuevas generaciones.

La **B Digital** es apenas el comienzo de una experiencia que lleva el banco a tus manos y en Bancrecer estamos convencidos de que es posible hacerlo en Venezuela, porque tenemos la gente y las ganas.

Somos apasionados del éxito y el crecimiento, seguimos confiando en el país construyendo futuro a pesar de las dificultades.

En Bancrecer innovamos para que tengas una nueva experiencia con la banca, colocamos en tus manos la banca del futuro.

Atentamente,

Michel J. Goguikian

Presidente

Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero

Bancreecer