



¡Construimos el mejor ecosistema transaccional para nuestros clientes!

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo Semestre 2019

Índice

Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Anexo I.

Análisis de los Estados Financieros

- Balance General de Publicación al 30/06/2019 y al 31/12/2019
- Estados de Resultados de Publicación por el semestre finalizado al 30/06/2019 y al 31/12/2019
- Estado de Cambio en el Patrimonio por el semestre finalizado al 30/06/2019 y al 31/12/2019
- 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 Segundo 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

Audidores Externos

Deloitte Global Services: Lara, Marambio & Asociados

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo 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 segundo semestre de 2019.

En este semestre se mantienen las condiciones complejas en la economía venezolana que han sido características en los últimos años.

El contexto hiperinflacionario, una serie de medidas restrictivas del crédito y la contracción económica sostenida sufrida por prácticamente todos los sectores, ha exigido nuevos enfoques, reconducción y reformulación de acciones, acompañadas de mucha creatividad para sobreponerse a un entorno altamente complejo.

Si bien Bancrecer no escapó de las condiciones complejas de la economía venezolana, logramos superar con éxito estas dificultades.

Más aún, pudimos avanzar de manera sostenida y constante en el cumplimiento de nuestras metas y proyectos gracias al compromiso, capacidad y mística de nuestro talento humano. Esto nos enorgullece y nos impulsa a continuar innovando y evolucionando para brindar el mejor servicio a nuestros clientes, con fórmulas y soluciones efectivas para continuar generándoles valor económico independientemente de las circunstancias.

Y en este camino tuvimos logros importantes. La puesta en marcha de nuestro **Servicio de Adquirencia** ha dado resultados excelentes. Un servicio que ha sido solicitado recurrentemente por muchos de nuestros clientes y que hemos incorporado como parte de las soluciones de pago para facilitarles su transaccionalidad con Bancrecer.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Solo en pocos meses logramos conectar con nuestro servicio 405 Puntos de Venta que generaron un volumen de transacciones equivalentes a USD 3 millones, al cierre del semestre. Adicionalmente, nuestro servicio de Adquircencia se incorporó a la plataforma Merchant de 7 grandes cadenas comerciales del país.

Pero esto no ha sido todo. En nuestra línea estratégica de impulsar la Banca Digital y como parte de las mejoras continuas de nuestra plataforma, incorporamos novedades en nuestra B Digital para facilitar aún más la ejecución de pagos desde la banca en línea y sobre todo para darle la suficiente flexibilidad y adaptabilidad de modelos de aprobación a los clientes que realizan múltiples pagos a proveedores. Estas mejoras han sido exitosamente recibidas y dan cuenta de una banca en línea sencilla, rápida, estable y muy adaptable a los diferentes modelos y estructuras de pagos y cobros, que usan nuestros clientes.

En materia de los pagos móviles interbancarios, nuestro Pag@Ya Bancrecrec sigue consolidándose como uno de los más rápidos y estables. Tanto en su modalidad P2P (persona-persona) como P2C (persona-comercio), brindan la mejor opción a nuestros clientes para realizar los pagos de manera inmediata y prácticamente sin ningún tipo de contratiempos.

Paralelamente, venimos desarrollando todo lo concerniente al C2P o pago móvil comercio-persona. Se han culminado los estudios y mesas técnicas preliminares, el diseño de todo el proyecto y la puesta en marcha de sus primeras fases de desarrollo para colocar el servicio a la orden de los clientes para el próximo año 2020.



Para 2020, incorporaremos al portafolio de servicios y productos nuevas opciones destinadas a facilitar la dinámica de pago y cobro de clientes.

Esta nueva gama de productos y servicios integrará en nuestra B Digital la posibilidad de pagar impuestos, servicios, y proveedores en general, la gestión y domiciliación de cobros, así como la instrumentación de pre-aperturas de cuentas y la solicitud en línea de productos financieros.

De esta manera, seguimos ampliando el ecosistema transaccional que incluye servicios y productos orientados a facilitar la gestión financiera y comercial de los empresarios en crecimiento, atendiendo a sus requerimientos y acoplándonos a sus demandas.

Nos hemos ocupado de conocer a detalle sus necesidades y desarrollar fórmulas para apoyarlos en una dinámica cambiante y compleja del entorno.

En el informe que se presenta a continuación se aborda en detalle los principales indicadores de la gestión de Bancrédito, 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 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).



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Entorno macroeconómico

Durante el segundo semestre de 2019 se mantuvo la crisis económica en Venezuela, caracterizada por la caída de producción de petróleo y una contracción de la economía que acumula su sexto año consecutivo de recesión.

La contracción del PIB fue de 35% en 2019, lo que representa una caída acumulada de 65% desde el año 2013, según perspectivas económicas publicadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Esta caída sostenida del PIB es atribuible a la disminución de ingresos derivados del petróleo y condiciones adversas para el sector no petrolero.

La producción de petróleo pasó de 1.354.000 barriles diarios en 2018 a 714.000 b/d en diciembre de 2019, lo que representa una caída anual de 47%, según fuentes secundarias de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP).

En el segundo semestre de 2019, se ha visto una apreciación importante del tipo de cambio oficial y paralelo. La tasa oficial presentó una variación de 592% con respecto a junio de 2019, mientras que la tasa no oficial varió en 601% con respecto a la misma fecha. Es importante resaltar que el tipo de cambio oficial de referencia es resultado del promedio de las operaciones diarias de las mesas de cambio activas de las instituciones bancarias.

Durante el segundo semestre de 2019, el BCV mantuvo una política de intervención cambiaria activa como contención a tendencias alcistas del tipo de cambio, mediante la inyección principalmente de euros en efectivo a la banca nacional.



Durante el segundo semestre de 2019, el BCV mantuvo una política de intervención cambiaria activa como contención a tendencias alcistas del tipo de cambio, mediante la inyección principalmente de euros en efectivo a la banca nacional.

Con respecto a la variación de precios al consumidor, el segundo semestre 2019 cierra con un incremento de precios de 31,5% en el mes de diciembre, y con una inflación acumulada anual de 9.585% según el BCV, que mantiene al país en el esquema de hiperinflación, pese a la disminución de este índice con respecto al año anterior, el cual registró una inflación acumulada de 130.060%.

La liquidez monetaria (M2) registró un incremento de 411% (Bs. 32.664.988 millones) con respecto a junio de 2019. Si se considera la variación de la liquidez monetaria que experimentó el país en el primer semestre de 2019 (888%), se evidencia que hubo una desaceleración en su crecimiento.

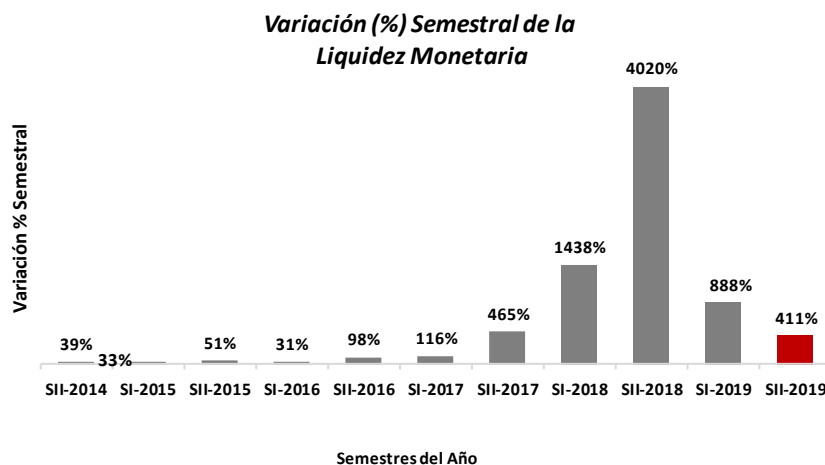
Esta desaceleración es producto, entre otras consideraciones, de una reducción en la emisión de dinero por parte del Banco Central de Venezuela, la contención del gasto público, la permanencia de la política de encaje legal y de la dolarización transaccional que se ha dado en la economía.

En este particular, las transacciones con divisas abarcan más del 53% del valor total de las transacciones que se realizan en el país, de acuerdo a información difundida por firmas reconocidas nacionales de análisis económico; lo cual genera una distorsión importante en el flujo monetario al confluir varias monedas de libre circulación, mientras se mantiene el bolívar como moneda de curso legal.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

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



Fuente: Banco Central de Venezuela

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 mantenimiento del encaje legal, el Sistema Financiero Venezolano sigue reinventándose al aplicar estrategias de negocio para obtener los mejores resultados financieros posibles, durante este segundo semestre de 2019.



Entorno Financiero

Durante el segundo semestre de 2019 el Sistema Financiero registró una merma en su crecimiento debido a la permanencia del encaje legal ordinario y marginal incorporado como política a inicios del año, a la alta inflación y a la nueva modalidad de cálculo en el otorgamiento y pago de créditos comerciales, los cuales deberán ser expresados mediante el uso de la Unidad de Valor de Crédito Comercial (UVCC), que ajusta el monto otorgado a la variación del tipo de cambio.

El **Activo Total** del Sistema Financiero evidenció un crecimiento en el segundo semestre de 2019 de 495%, al cerrar con un monto de Bs. 281.196.248 millones, lo que representa una variación absoluta de Bs. 233.952.677 millones respecto al primer semestre de 2019. En términos reales, el crecimiento del activo fue de 20% mientras que el activo total expresado en USD presencié una caída de 14% al pasar de USD 7.034 millones en junio 2019 a USD 6.047 en diciembre 2019. Este resultado se ve impulsado por las Captaciones Totales que mostraron un crecimiento de 488%, alcanzando los Bs. 138.643.585 millones al cierre del mes de diciembre de 2019. Sin embargo, en términos reales el incremento de las captaciones totales del sistema financiero fue de 19% y en USD se contrajo en 15%.

En cuanto a las **Captaciones del Público** del Sistema Financiero, presentaron un crecimiento de 436%, el cual fue impulsado principalmente por los depósitos a la vista que se incrementaron en Bs. 56.189.057 millones (427%) representando el 90% de las Captaciones del Público.

La **t** del Sistema Financiero se ubicó al mes de diciembre de 2019 en Bs. 10.462.404 millones, lo cual representa un incremento de 295% (Bs. 7.815.929 millones) con respecto al primer semestre de 2019, cuando se ubicó en Bs. 2.646.475 millones.

Tres bancos privados y uno estatal conforman el 51% de la concentración de la cuota de créditos del semestre.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Es importante destacar que a finales de octubre de 2019 fue publicada la Resolución N° 19-09-01 del BCV mediante la cual se establece que los créditos comerciales en moneda nacional a ser otorgados por las instituciones financieras deberán ser expresados mediante la Unidad de Valor de Crédito Comercial (UVCC).

Esta nueva fórmula permite actualizar diariamente el monto total de los créditos comerciales según la variación del tipo de cambio calculada y publicada diariamente por el BCV.

Además, la tasa de interés del crédito comercial fue fijada en dicha resolución en un máximo de 6% anual y un mínimo de 4% anual. Esta medida supuso nuevos retos para el sistema financiero considerando que el porcentaje de devaluación incrementa el riesgo de crédito.

De mantenerse los altos niveles inflacionarios, la banca podría incurrir en problemas operativos y de ejecución de sus gastos de transformación, ya que el rendimiento de los créditos otorgados no podría cubrir estos gastos.

La **Morosidad** de la cartera de crédito se ubicó en 4,61% lo cual representa un incremento de 2,11 puntos porcentuales respecto al cierre del primer semestre de 2019.

El **Patrimonio** del Sistema Financiero alcanzó un monto de Bs. 55.532.387 millones, lo que representa un crecimiento de 409% equivalentes a Bs. 44.627.440 millones, y un crecimiento de 3% en términos reales. Sin embargo, en USD el Patrimonio del Sistema Financiero se contrajo 26% para ubicarse en USD. 1.194 millones al cierre del segundo semestre 2019.

Los **Gastos de Transformación + Gastos Operativos Varios** acumulados del semestre se ubicaron en Bs. 4.809.339 millones, lo que representa un incremento de 483% con respecto al cierre de junio 2019.



El **Resultado Neto Acumulado**, presentó un comportamiento favorable dado el crecimiento al cierre del mes de diciembre de 2019 de 186% con respecto al cierre del semestre anterior. El Resultado Neto Acumulado pasó de Bs. 405.399 millones en junio 2019 a Bs. 1.158.734 millones en diciembre 2019, lo que representa un crecimiento Bs. 753.336 millones.

Las cifras porcentuales anteriormente descritas demuestran que el Sistema Financiero durante el segundo semestre de 2019 no se descapitalizó en términos reales, en función de que el incremento de precios durante el período comprendido entre junio y diciembre de 2019 fue de 396% y las variaciones porcentuales en la mayoría de los rubros mencionados anteriormente se comportaron alrededor de ese indicador.

El **Índice de Rentabilidad sobre Activo (ROA)** del sistema cierra el segundo semestre de 2019 en 1,81%, mientras que el **Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)** se ubicó en 8,64% al cierre de diciembre 2019.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Resultados Financieros Bancrecer

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

El **Activo Total** del Banco cerró en el segundo semestre de 2019 con un saldo de Bs. 547.293 millones, lo que representa un crecimiento de 351% equivalente a Bs. 425.987 millones, respecto al cierre del semestre anterior.

Por otra parte, la **Cartera de Créditos Bruta** evidenció un crecimiento de 151% con respecto al primer semestre de 2019. Esto representó un incremento de Bs. 74.378 millones, para ubicarse en Bs. 123.641 millones al cierre del mes de diciembre 2019.

Gracias a las sólidas políticas de riesgo y una eficiente gestión del crédito, Bancrecer cierra el año 2019 con un 0,24% en el **Índice de Morosidad**, en un contexto donde las condiciones de la economía han impactado este índice en el Sistema Financiero Nacional por encima del 4%.

En cuanto a las **Captaciones del Público**, presentaron un crecimiento de 162%, el cual fue impulsado principalmente por los depósitos a la vista que se incrementaron en Bs. 56.883 millones, +157%.

El **Patrimonio** de la Institución ascendió a Bs. 351.244 millones, mostrando un crecimiento de 581% con respecto al primer semestre de 2019.

En la **Cuenta de Resultados**, destaca el incremento de 125% del Margen Financiero Neto, al pasar de Bs. 39.765 millones al cierre del primer semestre de 2019 a Bs. 89.420 millones, al cierre de diciembre de 2019.



El **Margen Financiero Bruto** creció 123%, y se ubicó en Bs. 91.520 millones al cierre del segundo semestre de 2019.

Los **Gastos de Transformación + Gastos Operativos Varios** durante el segundo semestre de 2019 presentan una variación de 87% con respecto al primer semestre de 2019, lo que representa una absorción del Margen Financiero Bruto de un 74% y permitió a Bancrecer cerrar con Resultado Neto de Bs. 35.607 millones, esto es un 207% de incremento respecto al cierre del primer semestre de 2019 cuando se ubicó en Bs. 11.594 millones.

El **Índice de Solvencia Patrimonial** se ubicó en 153,57% al cierre del segundo semestre de 2019, mientras que el Índice de Solvencia Ponderado a Riesgo en 255,80%.

Esto generó un **Índice de Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)** de 46,46%, y un **Índice de Rentabilidad sobre Activo (ROA)** de 24,71% al cierre del segundo semestre de 2019, posicionando a Bancrecer entre los 10 bancos más rentables del Sistema Financiero.

Con el desempeño obtenido, se evidencia el compromiso de eficiencia y el objetivo de Bancrecer en consolidarse como el mejor banco para los empresarios en crecimiento.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Admisión de Créditos

La Vicepresidencia de Admisión de Crédito tramitó y aprobó durante el segundo semestre de 2019 operaciones de crédito por un total de Bs. 143.635 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 en los sectores con mayores necesidades.

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 segundo semestre, se mantuvo la estrategia de visitas a clientes por parte del equipo de Admisión de Crédito acompañando al área de Negocios para conocer las necesidades reales de financiamiento de cada uno y comprender con detalle los principales factores que afectan los flujos de caja de los prestatarios y así contribuir a una atención oportuna.



Seguimiento de Crédito

La **Cartera de Crédito Neta** se ubicó en Bs. 120.243 millones, al cierre de diciembre de 2019, registrando un crecimiento del 251% respecto al primer semestre del año donde la cobertura de la provisión de la cartera inmovilizada alcanzó el 1.124%.

Al cierre del semestre se tiene constituida provisión anticíclica por Bs. 927 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 0,24% en nuestro **Índice de Morosidad** para el cierre del segundo semestre de 2019.

La **Cartera Inmovilizada** se ubicó en Bs. 302 millones. El 86,60% del saldo se encuentra en el tramo mayor a 60 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 segundo semestre de 2019 los clientes incluidos en vigilancia representan el 65,36% del total de la cartera de crédito.

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



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Riesgo Operacional

En materia de Riesgo Operacional se profundiza el enfoque de articular y activar con las áreas correspondientes soluciones orientadas a mitigar o eliminar riesgos detectados y corregir las vulnerabilidades vinculadas a dichos riesgos. En este sentido, durante el segundo semestre de 2019 se mantuvo la dinámica iniciada en los primeros meses de este año de efectuar regularmente los Comités de Riesgo Operacional, logrando ampliar los temas a considerar y mejorando la vinculación con las áreas Operativas, Tecnología y de Control, lo cual se traduce en mayor efectividad a la hora de mitigar riesgos. Esta vinculación se vio reforzada por la participación activa de los representantes de las unidades relacionadas con la cobertura de riesgos.

Por otra parte, 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.

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

En cumplimiento de las directrices del ente regulador, 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 mantener la adecuación de estos montos a las realidades del mercado financiero.



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.

Cabe destacar que el área de Riesgo Operacional continúa participando activamente en proyectos de gran impacto para la organización brindando los aportes necesarios para que los nuevos servicios y productos tanto en su diseño, como desarrollo contemplen todas las aristas claves para una implementación sólida y exitosa.

Metodologías y Riesgo Financiero

Para el segundo semestre de 2019, la Gerencia de Metodologías y Riesgos Financieros mantuvo la cuantificación y monitoreo de la exposición al riesgo, así como el seguimiento permanente a los límites establecidos para mitigar el riesgo involucrado en las transacciones financieras de Bancrecer. Todo esto enmarcado en el enfoque de la institución sobre la administración de 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.

Durante este segundo semestre y en medio de un entorno financiero cambiante, se mantuvo la revisión y actualización mensual del Modelo de Análisis CAMEL, el cual nos permite abordar las operaciones de Tesorería con las contrapartes financieras activas en el mercado, fijando límites y aplicando criterios de riesgo cónsonos con dicho entorno y dándole apoyo y mayor fluidez a las relaciones y operaciones financieras de la Tesorería.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Adicionalmente, y dentro de un plan de revisión paulatina de los instrumentos y metodologías de análisis, se actualizaron los límites de concentración de captaciones por cliente, así como los aplicados a las operaciones del mercado interbancario y la metodología de los principales ratios de liquidez, a los cuales se le hace seguimiento diario.

En la misma línea, se actualizó el **Plan de Contingencia de Liquidez**, para optimizar nuestra capacidad de manejar los activos de Bancrecer dentro del volátil contexto financiero al cual ya hemos hecho referencia. Se mantuvo la generación del AT-28, incluyendo la revisión de las premisas que soportan la información contenida en dicho módulo, cumpliendo con el requerimiento de nuestro ente regulador.

Apegados a la normativa y controles establecidos

Durante el segundo 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, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

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 2019 fueron las siguientes:

- Revisión a las Vicepresidencias de Operaciones, Gestión Humana, Gerencia de Área de Administración y Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Estas revisiones contemplaron aspectos de conocimiento relacionados con la Resolución 083.18 “Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”.
- Evaluación a la Unidad de Administración Integral de Riesgo, basada en las regulaciones establecidas en las Resoluciones 136.03 “Normas para una adecuada Administración de Riesgos” y 136.15 “Normas relativas a la adecuada Administración Integral de Riesgos de Liquidez de los Bancos”.
- Evaluación a la Unidad de Defensor del Cliente y Usuario Bancario, basada en la regulación establecida en la Resolución 063.15 “Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”.
- Revisión de siete (7) agencias a nivel nacional, las cuales incluyeron aspectos de cumplimiento con lo establecido en la precitada Resolución 083.18.
- 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 Ciclo de Desarrollo de los Sistemas de Información, Banca Móvil P2P (Pago Ya) y Banca por Internet (B Digital).



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

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 garanticen el cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la labor de mantener un adecuado sistema de prevención de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

En la ruta de ampliar y consolidar el ecosistema transaccional para nuestros clientes: BDigital y Servicio de Adquirencia

Durante el segundo semestre de 2019, se alcanzaron importantes logros en la ampliación del ecosistema transaccional para nuestros clientes.

En nuestra **BDigital**, como centro de este ecosistema, se incorporaron una serie de mejoras destinadas a optimizar la experiencia usuaria de los clientes y en particular brindar una mayor flexibilidad y adaptabilidad de los roles y modelos de aprobación para los pagos masivos.

En este sentido, se incluyó el rol de consultor y se le permitió al cliente diseñar sus propios modelos de aprobación de acuerdo a su particularidad y conveniencia, con la autogestión como premisa rectora.



Esto facilita la gestión de pagos de las empresas, en medio de un entorno donde la rapidez, el costo oportunidad y el tiempo son variables de primer orden en cualquier negocio.

La **BDigital** ofrece así el mejor esquema para pagos masivos y una atención personalizada por parte de nuestros ejecutivos que son los principales aliados para optimizar los flujos de caja de nuestros clientes.

Por otra parte, luego de conformar el área de Adquirencia e iniciar el plan piloto de este servicio, se ha logrado culminar con éxito esta primera fase con un corroborado éxito.

Un total de 405 puntos de venta conectados con nuestro **Servicio de Adquirencia** que al cierre de 2019 realizaron transacciones equivalentes a USD 3 millones.

Adicionalmente, nos incorporamos a la plataforma Merchant de 7 grandes cadenas comerciales del país que ahora cuentan con nuestro servicio en estos canales de pago.

Para 2020, nos proyectamos continuar la expansión del Servicio de Adquirencia, considerando todas las aristas que se requieren para garantizarles a nuestros clientes una transaccionalidad fluida, rápida y la cobertura de todos sus requerimientos desde una sola plataforma: la de Bancreer.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Pag@Ya valorado como el pago móvil más rápido y estable

En cuanto a nuestro pago móvil interbancario **Pag@Ya Bancrecer**, se ha continuado la masificación y consolidación de esta aplicación.

Cabe destacar que esta modalidad de pago ha tomado un auge importante en la transaccionalidad cotidiana, como complemento al uso del dinero efectivo o puntos de venta, tanto por la inmediatez de la disponibilidad de fondos de quien recibe el pago como por su independencia de factores como interrupciones de conexión o eléctricas, y esto ha hecho que los volúmenes transaccionales vayan en aumento considerable en todo el Sistema.

Estos altos niveles han sometido a muchas plataformas a importantes puntos de estrés que en ocasiones ha impactado a los clientes y usuarios, ya sea por afectación de tiempos, incidencias o rechazos de transacciones por conectividad con los bancos emisores y receptores.

En este contexto, nuestro **Pag@Ya Bancrecer** ha demostrado una estabilidad del 100%, con total disponibilidad sin interrupciones y una rapidez que ha sido atributo diferenciador en el mercado.

Es así como durante el segundo semestre de 2019 se registró un incremento de 41% en las afiliaciones de P2P y se duplicó el volumen de transacciones totales.

En su modalidad P2C, se incrementó en 50% las afiliaciones y se triplicaron las transacciones en el período señalado.

Por otra parte, se ha avanzado de manera importante en el diseño y desarrollo de la modalidad C2P (comercio-persona) cuya puesta en marcha se prevé activar para el próximo 2020.



Atención oportuna y personalizada

Durante el segundo semestre de 2019, se recibieron en la unidad de atención al cliente y usuario Bancreer un total de 5.181 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 sentido, los aspectos por los cuales fueron atendidos usuarios y clientes fueron:

- Consultas sobre Productos y Servicios: 77%
- Soporte de Productos y Servicios: 12%
- Incidencias: 7%
- Reclamos: 4%

Los reclamos recibidos fueron casi 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 218 casos durante todo el semestre, de los cuales solo uno de ellos correspondió con Transferencia Interbancaria.

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.



¡Hacer tus pagos masivos es mucho más fácil!

Nuestro mayor valor es el talento humano

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 2019 nos ha permitido avanzar en las siguientes acciones:

- Ingresaron 27 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 7 promociones y 24 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 segundo semestre del año de 252 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 179 colaboradores, cumpliendo con la normativa legal vigente.
- Se llevó a cabo una capacitación especial para para nuestro talentos del área Comercial, tanto en Caracas como en el interior del país, orientada a la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en la que participaron 63 ejecutivos de nuestra Red de Agencias.
- Se otorgaron 98 créditos especiales y 14 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.



Comprometidos con los sectores productivos del país

Finalmente, el año 2019 cierra como uno de los más complejos en la historia reciente de la economía venezolana, en el cual mantuvimos el compromiso que nos ha caracterizado en toda nuestra trayectoria: ser el aliado y estar al lado los sectores productivos del país.

La crisis no nos detiene, ni no nos ha detenido nunca, por el contrario, nos impulsa a crear nuevas opciones, innovar y acercarnos más a nuestros clientes y usuarios para saber cuáles son esos aspectos claves que marcarán la diferencia para impulsar su crecimiento a pesar de cualquier dificultad.

Bancrecer se mantiene como referencia en el Sistema Financiero Nacional porque a pesar la complejidad del entorno, continuamos avanzando en el cumplimiento de los objetivos trazados, todos orientados a colocar en manos de nuestros clientes lo mejor de nuestra experiencia y conocimiento, para apoyarles en su gestión, desarrollo y crecimiento.

Esto no solo es una declaración, nuestros indicadores así lo reflejan y nuestros clientes también lo reconocen.

En Bancrecer, nos mantenemos siempre al lado de los que luchan y se esfuerzan para crecer, porque esa lucha y ese esfuerzo es lo que nos apasiona e impulsa para seguir conquistando cada nuevo reto.

Atentamente,

Michel J. Goguikian
Presidente

Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo Semestre 2019

Anexo I.

Análisis de los Estados Financieros

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

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo Semestre 2019

Anexo II.

- Informe de los Auditores Externos

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo Semestre 2019

Anexo II.

- Informe del Comisario

Bancrecer, S.A.

Banco Microfinanciero

Informe Segundo Semestre 2019

Anexo II.

- Informe de Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Bancreecer