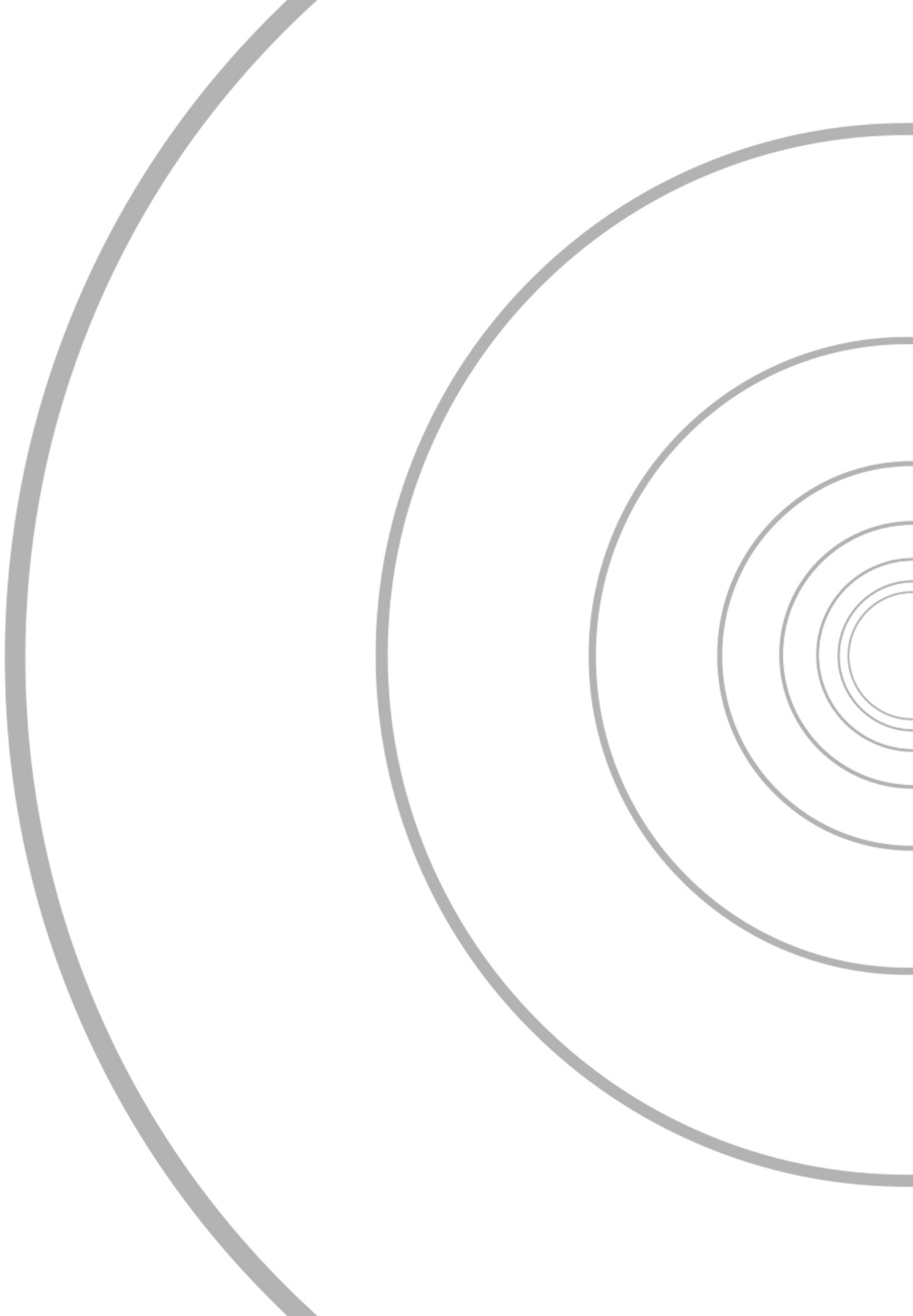


Bancreecer

ATRÉVETE



Somos el banco que más crece



Bancrecer, S.A., Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2017

JUNTA DIRECTIVA

INDICE

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

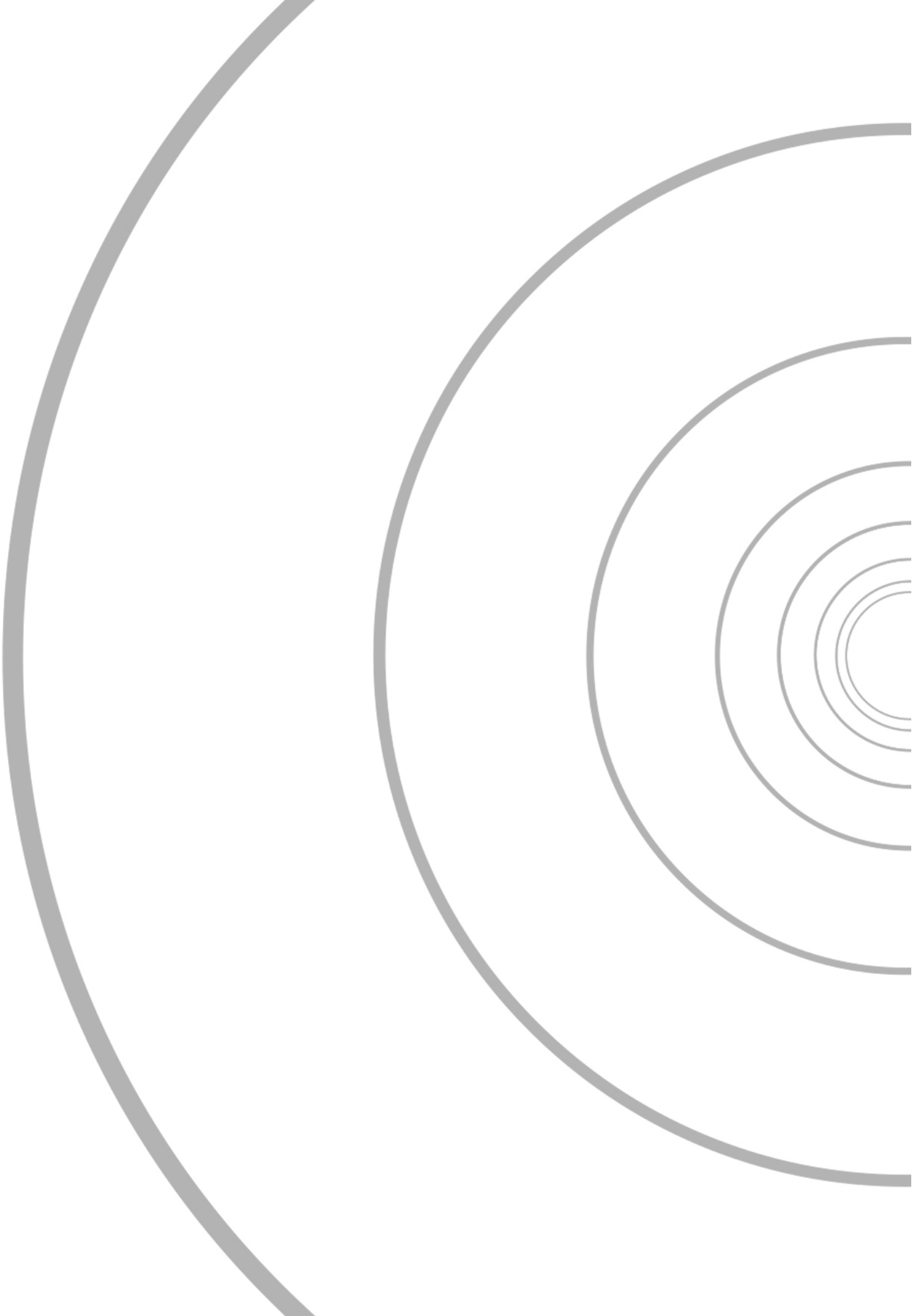
Índices de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Anexo II.

Informe de los Auditores Externos

Informe del Comisario

Informe de Defensor del Cliente y Usuario Bancario



Bancrecer, S.A., Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2017

JUNTA DIRECTIVA

Presidente:

Michel J. Goguikian

Vicepresidente

Juan Méndez Lorenzo

Directores Principales

Michel J. Goguikian

Juan Méndez Lorenzo

María Consuelo Faría

Evelyn Rodríguez Branger

Álvaro Rodríguez Paz

Directores Suplentes

María De La Concepción De Araujo

Camilo Feijoo

Jorge Fernández García

Bernardo Álvarado Agüero

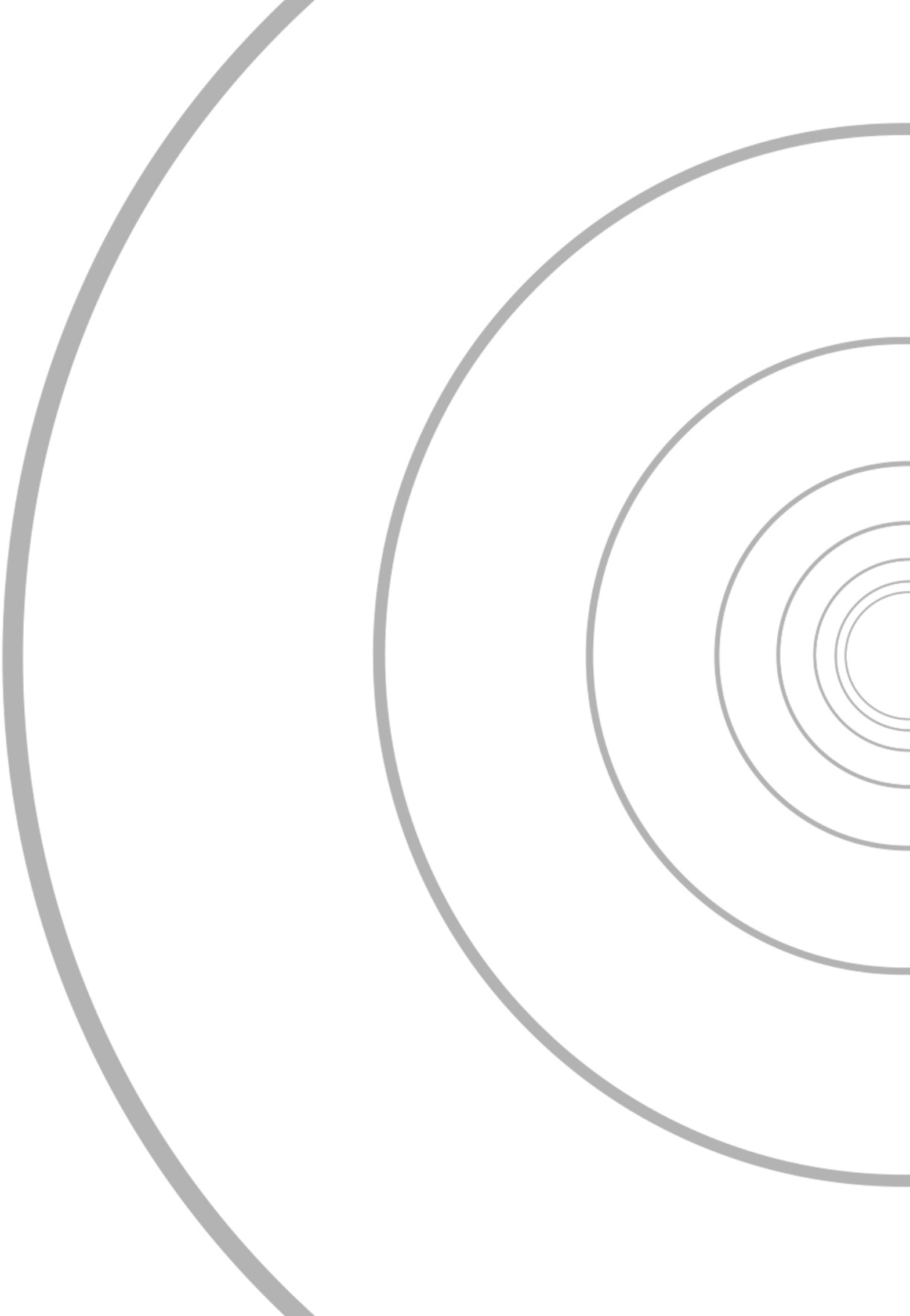
Comisarios

Gordy S. Palmero Luján

Régulo Martínez Barrios

Audidores Externos

Deloitte Global Services: Lara, Marambio & Asociados



Bancrecer, S.A., Banco Microfinanciero

Informe Primer Semestre 2017

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 2017.

El primer semestre de 2017 podría catalogarse, sin duda, como uno de los períodos más complejos que nos ha tocado transitar los últimos años. Los niveles de conflictividad política y su influencia determinante en la dinámica económica ha puesto a prueba nuestra capacidad institucional, con resultados que nos llenan de orgullo y satisfacción.

Nos complace poder afirmar que Bancrecer se crece ante la crisis, y es en esos momentos cuando mejor se demuestra la fortaleza y solidez de nuestra Institución. Nuestro desempeño en este período nos ha posicionado como el banco que más crece, porcentualmente, en el Sistema Financiero Nacional, muy a pesar de las coyunturas políticas y económicas.

Ante estos escenarios altamente retadores, nos hemos concentrado en optimizar nuestros procesos internos, consolidar la confianza de nuestros clientes y profundizar en la calidad de atención y rapidez de respuesta. Estas líneas de acción han sido claves para sostener y apoyar a los sectores que atendemos, manteniendo el rigor del seguimiento y control de los riesgos, lo que en conjunto nos ha permitido escalar posición en el mercado.



*Somos el banco
que más crece*

Algunas de las iniciativas que hemos logrado implementar, como parte de nuestra constante innovación, apuntan hacia la desmaterialización de los procesos.

Es así como iniciamos un piloto de uso de firmas electrónicas, para facilitar la gestión documental de crédito, optimizando nuestros tiempos de respuesta y logística operativa, al tiempo que brindamos una solución altamente efectiva que permite a nuestros clientes certificar sus documentos de crédito vía electrónica, de una manera totalmente segura. Sobre la base de estrictos controles de seguridad, el cliente puede firmar sus documentos de crédito vía remota mediante la instalación de un aplicativo especialmente diseñado para ello, ahorrando tiempo, uso de papel y traslados.

Este piloto nos ha permitido probar y calibrar el proceso, el cual ha sido muy satisfactorio. En este sentido, nos hemos propuesto incluir a la totalidad de nuestros clientes en esta nueva iniciativa, mediante un plan progresivo, así como la incorporación de todos nuestros nuevos clientes. Es una innovación que nos hace pioneros en el uso de firmas electrónicas en la banca privada nacional y nos coloca a la vanguardia en materia de eficiencia organizacional.

Por otra parte, desde la perspectiva interna, no ha sido menos importante el esfuerzo realizado para resguardar, sostener y apoyar a nuestro talento humano, brindándole seguridad en medio de las distorsiones que impactan la economía familiar y las finanzas personales.

Hemos apoyado a nuestros empleados en el proceso inflacionario con incrementos salariales periódicos muy superiores a los aprobados por el Ejecutivo Nacional, beneficiando a toda la pirámide organizacional y con especial atención en la base.

*Somos el banco
que más crece*



Se ha aplicado un plan de nivelación de ingresos tomando en cuenta el mercado del sector, los distintos niveles de competencias y el desempeño obtenido para garantizar la mayor retención de nuestro talento y la cobertura de sus necesidades, guardando la equidad y el estímulo por los logros alcanzados. Ello se complementa con la gama de financiamientos que hemos colocado a disposición de nuestros colaboradores para abordar distintos requerimientos que incluyen adquisición y remodelación de viviendas, adquisición de muebles y equipos para el hogar, préstamos para estudio, vehículos y gastos de emergencia. Todos estos financiamientos, son otorgados con condiciones muy especiales, contemplando períodos de gracia, tasas y plazos a favor de los colaboradores.

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 2017, 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).



*Somos el banco
que más crece*

Entorno macroeconómico

El entorno macroeconómico para el primer semestre de 2017 muestra una agudización de la compleja situación que se mantuvo durante todo el 2016. Este entorno complejo, marcado por fuertes distorsiones, ha afectado de manera determinante el desempeño de la economía venezolana que se revela tanto en escasas cifras oficiales que han sido de conocimiento público, como en las que han sido estimadas por consultoras especializadas independientes. Las tendencias que éstas arrojan dan cuenta de una afectación generalizada en el desempeño económico de Venezuela.

No obstante, el equipo Bancrecer, comprometido con los sectores productivos del país, se ha mantenido enfocado en apoyar e impulsar, a pesar de las dificultades, a las pequeñas y medianas empresas, adaptándose a las nuevas realidades y evaluando permanentemente las oportunidades de crecimiento que puedan ser factibles para estos sectores. Esto nos ha permitido mantenernos como el primer banco del país en otorgamiento de microcréditos y destacar como uno de los bancos más rentables del Sistema Financiero Nacional.

Es oportuno, entonces, señalar cómo fue el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, cuyos datos oficiales fueron de conocimiento público y que durante el primer semestre de 2017 determinaron el entorno en el que se desarrolló la actividad de Bancrecer.

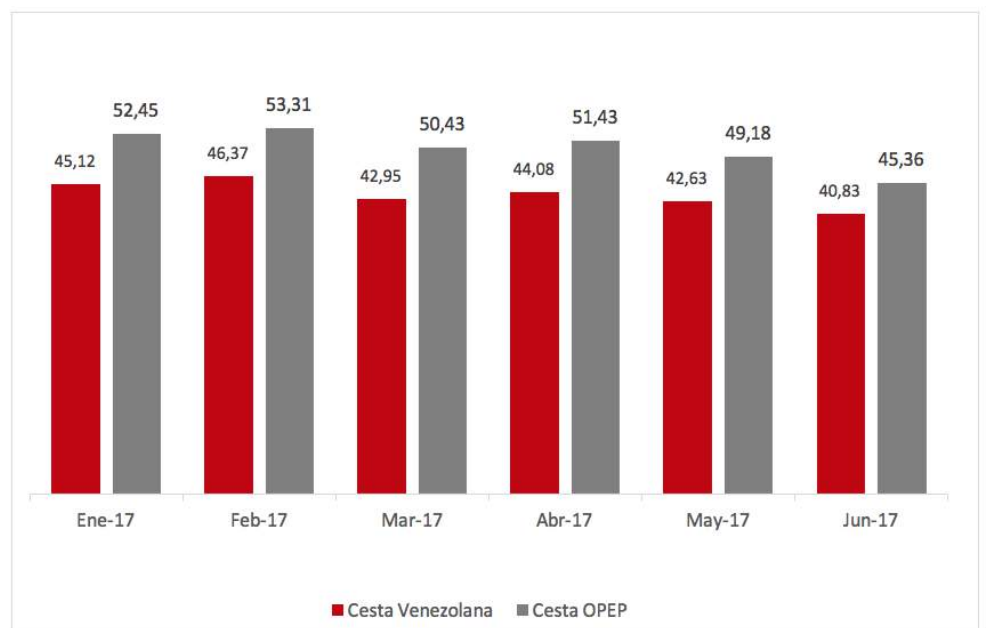
*Somos el banco
que más crece*



Precios del Petróleo

Durante el primer semestre de 2017 los precios del petróleo mostraron una tendencia a la baja. La cesta OPEP cerró en US\$ 45,36 por barril para final del semestre, de acuerdo a cifras suministradas por el Ministerio del Poder Popular para el Petróleo y Minería, lo que representó un descenso de US\$ 7,09 (-13,51%) con respecto al precio de diciembre de 2016, cuando se ubicó en US\$ 52,45

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS PRECIOS DEL PETRÓLEO



Fuente: MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL PETRÓLEO Y MINERÍA.

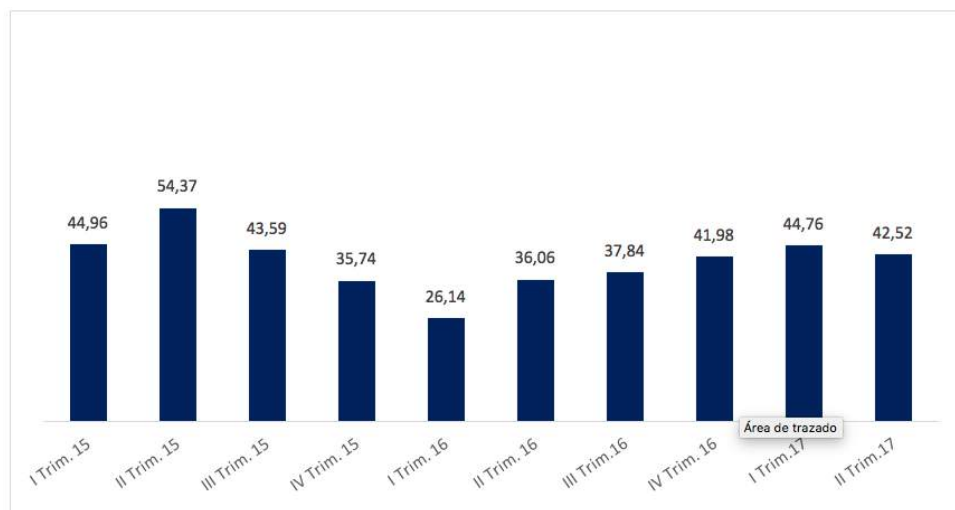


*Somos el banco
que más crece*

Al analizar el comportamiento trimestral de la cesta venezolana se observa que los primeros dos trimestres de 2017 mantienen niveles similares al del último trimestre de 2016. Es así como el precio promedio de la cesta venezolana pasa de US\$ 41,98 en el último trimestre de 2016 a US\$ 42,52 en el segundo trimestre de 2017, reflejando un leve incremento de US\$ 0,54 (1,28%).

Ahora bien, al comparar con los precios promedios de trimestres anteriores se observa una recuperación desde el primer trimestre de 2016, cuando alcanzó el menor precio promedio (US\$ 26,14) hasta el cierre de junio de 2017. Sin embargo, los niveles de precio alcanzado siguen siendo inferiores a los observados en los dos primeros trimestres del año 2015.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DEL PRECIO PROMEDIO DEL PETRÓLEO VENEZOLANO (US\$/Bd)



Fuente: MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL PETRÓLEO Y MINERÍA

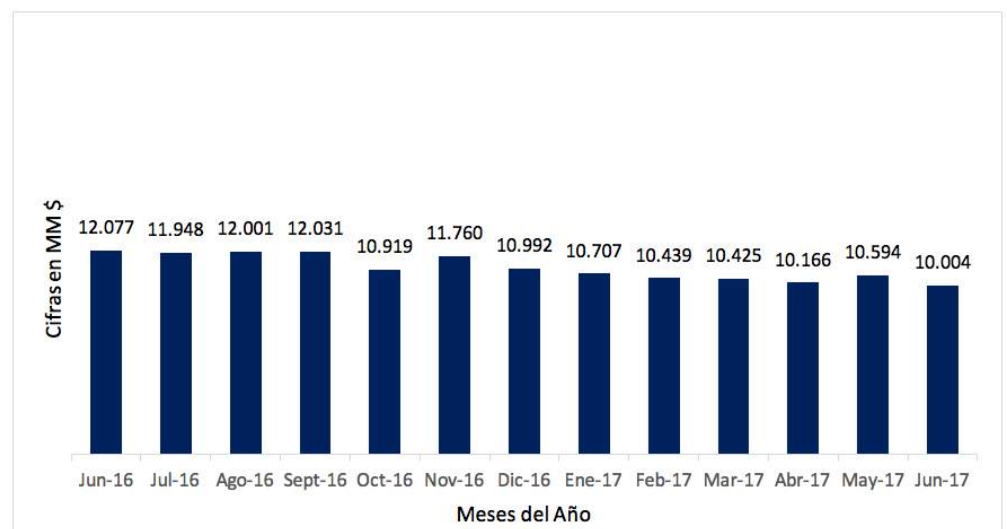
*Somos el banco
que más crece*



Reservas Internacionales

Las Reservas Internacionales de Venezuela continuaron con una tendencia decreciente en el primer semestre de 2017, finalizando en US\$ 10.004 millones, lo que representó una disminución de 988 millones de dólares (-8,9%) con respecto al cierre de 2016, y una contracción acumulada de 2.073 millones de dólares (-17,16%) en un año (junio 2016 vs. junio 2017). Esta disminución se da en el contexto de la baja en los precios del petróleo frente a unas necesidades de importación de bienes y servicios crecientes y unos altos compromisos de deuda externa.

EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS INTERNACIONALES



Fuente: BCV

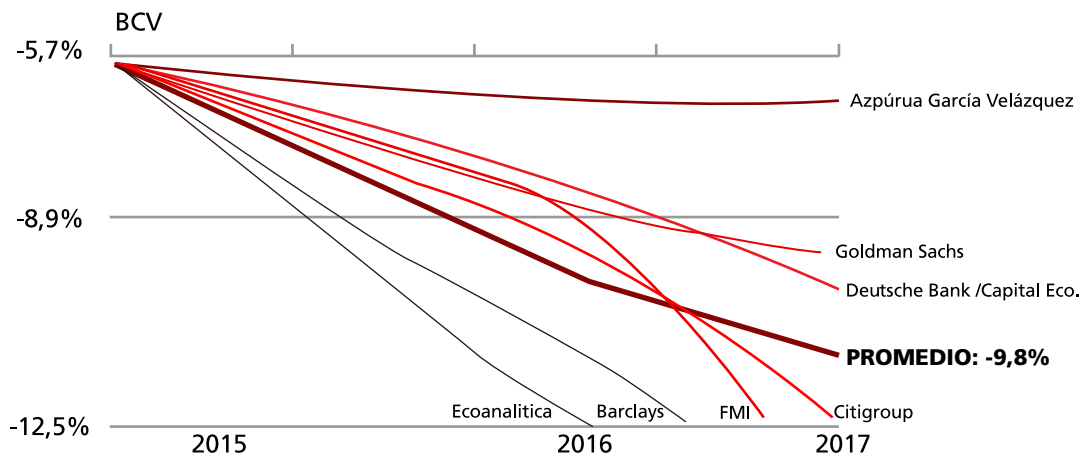


*Somos el banco
que más crece*

Producto Interno Bruto (PIB)

Para 2017, de acuerdo a proyecciones para el PIB venezolano, realizadas por un grupo de 7 instituciones y asesoras financieras privadas, se prevé un rango de contracción entre 5 y 12,5 puntos porcentuales. El valor medio de estas proyecciones es de -9,8%.

PROYECCIONES PIB 2016-2017



Fuente Proyecciones: Barclays (-12,3%), FMI (-12%), (Ecoanalítica (-11%), Citigroup (-10,8%), Deutsche Bank (-8,9%), Goldman Sachs (-8,4%), Azpúrua García Velázquez (-6,2%), **Promedio: (-9,8%).**

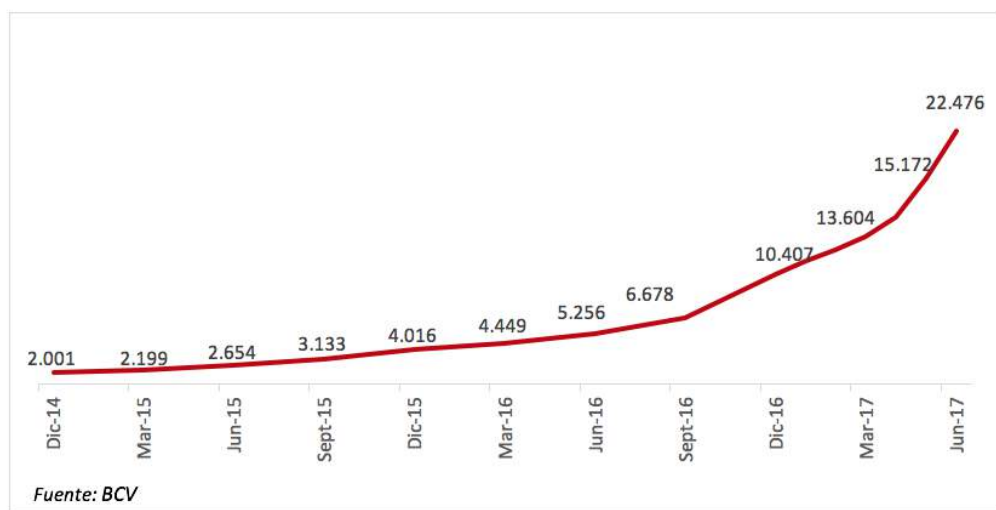
Somos el banco que más crece



Liquidez Monetaria

En el primer semestre de 2017, la Liquidez Monetaria en Venezuela (M2) registró un incremento de 115,97% (Bs. 12.068.768 MM), en términos nominales, con respecto al semestre anterior, siendo este período el que presentó el mayor crecimiento en comparación con los períodos anteriores en 2016 y 2015.

LIQUIDEZ MONETARIA (M2)
(cifras en miles de millones)



Fuente: BCV

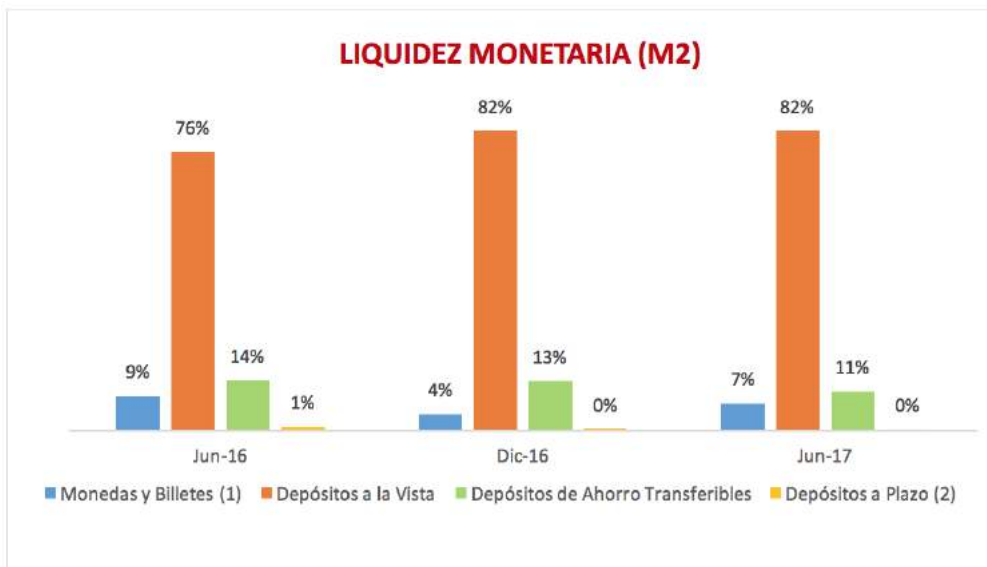


*Somos el banco
que más crece*

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 81,70% al cierre de junio de 2017.

Le siguen los depósitos de ahorro con una participación de 10,62%, mientras que el efectivo en poder del público aumenta al pasar de 4,46% a 7,42% en el primer semestre de 2017.

Por su parte los depósitos a plazo mantienen el 0,26% de la Liquidez.



Fuente: BCV

*Somos el banco
que más crece*



Entorno Financiero

Al cierre del primer semestre de 2017, las principales partidas del Sistema Financiero mostraron un comportamiento favorable, en comparación con el semestre anterior.

El **Activo Total** del Sistema Financiero evidenció un crecimiento en el primer semestre de 107,04% equivalente a Bs. 13.989.864 millones, con respecto al cierre del último semestre de 2016. Este comportamiento se encuentra impulsado por el crecimiento de 105,59% que mostraron las Captaciones Totales, las cuales alcanzaron Bs. 24.093.122 millones, al cierre del mes de junio de 2017.

El crecimiento de las **Captaciones del Público** de 108,20% fue impulsado principalmente por los depósitos en cuenta corriente que se incrementaron en Bs.10.312.959 millones (114,4%), y que representó el 81,70% del crecimiento de las Captaciones del Público.

La **Cartera de Créditos Neta** del Sistema Financiero se ubicó al mes de junio de 2017 en Bs. 12.809.176 millones, lo cual representa un incremento de Bs. 6.908.452 millones (117,08%) con respecto al segundo semestre de 2016, cuando se ubicó en Bs. 5.900.724 millones. La **Morosidad** de esta cartera de crédito disminuyó 0,09 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre de 2016, ubicándose en 0,17 % para el cierre del primer semestre de 2017.

*Somos el banco
que más crece*

El **Patrimonio** del Sistema Financiero alcanzó un monto de Bs. 1.843.869 millones, lo que representa un crecimiento de 181%, es decir, Bs.1.186.843 millones, impulsado por el incremento de 44,85%, que experimentaron los resultados acumulados respecto al cierre del segundo semestre de 2016.

Los Índices de Rentabilidad del sistema mostraron una mejora durante el primer semestre de 2017, en comparación al segundo semestre del año 2016. El índice de Rentabilidad sobre Activo (ROA) se ubicó en 3,96% en junio de 2017, lo que representa un incremento de 0,41 puntos porcentuales con respecto a diciembre de 2016, cuando se ubicó en 3,55%.

Por otra parte, el índice de Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) se ubicó en 74,55% al cierre de junio de 2017, lo cual representa un incremento de 14,2 puntos porcentuales, en comparación al segundo semestre de 2016, cuando se ubicó en 60,35%.

Con respecto al **Resultado Neto**, se evidenció un comportamiento favorable presentando un crecimiento al cierre del mes de junio de 2017 de 114,80% con respecto al cierre de diciembre de 2016, pasando de Bs. 167.437 millones en diciembre a Bs. 359.654 millones en junio de 2017, lo que representa un crecimiento Bs. 192.216 millones.

*Somos el banco
que más crece*



Resultados Financieros de Bancrecer

Este entorno complejo, tanto desde la perspectiva macroeconómica como en la afectación evidenciada en los distintos sectores, representó un reto importante para Bancrecer, cuyo desempeño demostró una vez más el compromiso, la mística y eficiencia de su talento humano, que ha permitido mantener su posición de liderazgo dentro del Sistema Financiero Venezolano, tal cual lo reflejan las siguientes cifras:

El **Activo Total** del Banco cerró en el primer semestre de 2017 con un saldo de Bs. 294.111 millones, lo que representa un crecimiento de 179,54% equivalente a Bs. 188.898 millones, respecto al cierre del semestre anterior.

Por su parte, la **Cartera de Créditos** Neta cerró en 188.755,7 millones, lo que representa el 64,88% del activo total y mostró un crecimiento de 203,78%, con respecto al último semestre de 2016.

Con estos resultados y gracias al esfuerzo de su talento humano, Bancrecer logró una participación de mercado de 1,47%, lo que supuso un crecimiento de 42 puntos básicos en cuota de mercado con respecto al cierre del segundo semestre de 2016 y 63 puntos básicos con respecto al primer semestre de 2016. Ubicándose en el lugar número **10 del Ranking de la Banca Privada Nacional** consolidando así su posicionamiento dentro del Sistema Financiero Venezolano.

Por otra parte, y en sintonía con sólidas políticas de riesgo y una eficiente gestión del crédito, el **Índice de Morosidad** disminuyó al mes de junio de 2017 y se registró en 0,16%. Al comparar con el valor registrado al cierre de 2016 (0,24 %) se verifica una disminución de 8 puntos básicos respectivamente.

*Somos el banco
que más crece*

La Cobertura de la Cartera de Créditos Vencida se ubicó en 1.168 % lo que representa un incremento de 267 puntos porcentuales en comparación con el cierre del segundo semestre del año anterior, cuando registró 900,64%, lo que evidencia el fortalecimiento sostenido de la Cartera de Crédito del Banco.

Al cierre del primer semestre de 2017, **el Pasivo** del Banco se ubicó en Bs. 275.736 millones, lo que representa un crecimiento de 177% equivalente a Bs. 176.116 millones, con respecto al semestre anterior.

El crecimiento de las **Captaciones** estuvo determinado por los Depósitos en Cuentas Corrientes, con un incremento de Bs. 107.128 millones (144,92%) representando el 60,83% del total del crecimiento de semestre. Este crecimiento en los Depósitos en Cuentas Corrientes estuvo apalancado en las Cuentas Corrientes No Remuneradas, las cuales crecieron Bs. 82.591 millones.

Al cierre del primer semestre 2017, el Banco registró una participación de mercado de 1,10% lo que representa un crecimiento de 0,11 puntos porcentuales con respecto al cierre del año anterior, y le permitió consolidarse en el **puesto número 13 en el Ranking de la Banca Privada Nacional.**

El **Patrimonio** de la Institución ascendió a Bs. 18.375 millones, mostrando un crecimiento de 228,53% con respecto al segundo semestre de 2016 y de 519,41% con respecto al mismo período del año 2016.

Por otra parte, el **Índice de Solvencia Patrimonial** se ubicó en 10,86 al cierre del semestre.

*Somos el banco
que más crece*



En la **Cuenta de Resultados**, destaca el incremento de 123,54% del Margen Financiero Bruto, al pasar de Bs. 3.568 millones al cierre del segundo semestre de 2016 a Bs. 7.976 millones, al cierre de junio 2017.

El **Margen Financiero Neto** creció 97,48%, y se ubicó en Bs. 5.660,3 millones al cierre del primer semestre de 2017 con respecto al segundo semestre del año anterior, 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. 3.917,7 millones, lo que supuso una variación de 63,66% con respecto a diciembre de 2016, pero que se mantiene inferior a la variación de la inflación proyectada por diversas consultoras privadas estimada para el primer semestre 2017 vs. segundo semestre 2016:

Consultora	2016	2017
TORINO CAPITAL	404,0%	639,4%
FMI	720,0%	1134,0%
ECOANALÍTICA	525,1%	887,0%

Finalmente, el **Resultado Neto** presentó un saldo positivo al cierre del primer semestre de 2017, y se ubicó en Bs. 8.029 millones, lo que representó un 225,59% de incremento respecto al cierre del segundo semestre de 2016 cuando se ubicó en 2.466 millones. Esto generó un retorno patrimonial de 194,18%, posicionando a Bancrecer como el **banco privado más rentable del Sistema Financiero Nacional**, tanto en ROA, *Return on Assets*, (9%) y ROE, *Return on Equity*, (194,18%) demostrando el mayor crecimiento porcentual entre las instituciones financieras.

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.



*Somos el banco
que más crece*

Riesgo de Admisión de Créditos

La Vicepresidencia de Admisión de Créditos evaluó en el primer semestre de 2017 un total 2.910 operaciones de crédito, por un monto de Bs. 204.703,43 millones; de las que fueron aprobadas 2.547 operaciones por Bs. 181.940,43 millones evidenciándose una efectividad del 89%.

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 Riesgo de Crédito, lo que nos permite mitigar riesgos que podrían afectar la calidad de la cartera. Este contacto directo con el cliente nos permite conocer a profundidad las operaciones de crédito, así como las necesidades de financiamiento y oportunidades de crecimiento.

Seguimiento de Crédito

La Cartera de Crédito Neta al cierre de junio de 2017 se ubicó en Bs. 188.755,70 millones, registrando un crecimiento de 203,78% respecto al cierre de 2016, y donde la cobertura de la provisión de la cartera inmovilizada se ubicó en 935%. Al cierre del semestre se tiene constituida provisión anticíclica por Bs. 1.443,14 millones, correspondientes al 0,75% de la cartera bruta, cumpliendo así con lo establecido en la normativa vigente en esta materia.

*Somos el banco
que más crece*



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 0,16% al cierre del primer semestre de 2017, descendiendo 8 puntos básicos respecto al cierre del semestre anterior.

La Cartera Inmovilizada se ubicó Bs. 313.749,06 millones, donde el 31% se encuentra entre 30 y 60 días de retraso, el 29% se encuentra en el tramo entre 61 y 120 días y el 41% se encuentra en el tramo mayor a 120 días.

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 primer semestre de 2017, se tiene que solo el 0,33% de los clientes se encuentra en los estadios Eliminar y Reducir, que son aquellos de mayor severidad, a los cuales se les realizaron 222 visitas de seguimiento.

No obstante, en el marco de la complejidad del entorno económico, el Banco ha endurecido los criterios de seguimiento del riesgo con el fin de mantener un riguroso monitoreo de sus clientes y ha ajustado los parámetros para anticipar cualquier posibilidad de retraso o impago.

Adicionalmente, se refuerza la unidad de seguimiento con un equipo específicamente encargado del control de la cartera en condición normal, con la visión de realizar gestión preventiva y mayor acercamiento con nuestros clientes y quienes llevaron a cabo un total de 242 visitas de seguimiento.

*Somos el banco
que más crece*

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. 1.365,9 millones, resultantes de créditos activos en el primer semestre de 2017; mientras que los ingresos provenientes del cobro de la cartera castigada para este período alcanzaron la cifra de 8,33 millones.

Riesgo Operacional

En materia de Riesgo Operacional, se analizaron 10 procesos con el objetivo de articular y activar con las áreas involucradas soluciones orientadas a reducir, mitigar o eliminar los riesgos detectados y corregir las vulnerabilidades.

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. También se mantiene actualizada la base de datos de pérdidas operativas a través de una herramienta automatizada que permite el reporte en línea por parte de los Delegados de Riesgo Operacional, mediante la Intranet del Banco, así como también reportes de los eventos generados. Durante el semestre, se impulsó la divulgación de la cultura de riesgo con las charlas realizadas a los nuevos ingresos y envíos de mensajes masivos.

*Somos el banco
que más crece*



A mediados de semestre y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Resolución No. 641.10 de la Sudeban, se realizaron los estudios que sirvieron de base para la toma de decisiones sobre los montos máximos a transar diariamente por los distintos canales electrónicos que ofrece Bancrecer, procediendo a establecerse una sistemática que nos permitirá revisar estos parámetros cada trimestre, 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 inició 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.

Metodologías y Riesgo Financiero

Para el primer semestre de 2017, la Gerencia de Riesgos Financieros y Metodologías realizó 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 y seguimiento de las siguientes herramientas: VaR de Mercado, Indicadores de Liquidez, Riesgo Equivalente de Crédito (ReC), Duration, GAP de Liquidez y de Tasas de Interés e Índice de Concentración de Depósitos.



*Somos el banco
que más crece*

Adicionalmente, luego de su incorporación a los instrumentos de análisis utilizados por esta unidad, se comenzó a ejecutar y controlar la metodología de Valoración Referencial de la cartera de inversiones y se comenzó a generar el AT-28, cumpliendo con el requerimiento de nuestro ente regulador, Sudeban.

Así mismo, se mantuvo la participación activa en la mesa técnica de Riesgo de Mercado y Liquidez en la Asociación Bancaria de Venezuela, como parte de la iniciativa que adelanta el gremio bancario, de promover mejores prácticas para el sector y fortalecer el canal de comunicación con la Sudeban.

En este mismo orden, se realizó el seguimiento al Sistema Riskguard para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.15 relativa a las "Normas para una Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos".

En materia de Riesgo de Crédito, se aplicaron las metodologías establecidas para dicho fin, tales como: VaR de Crédito, Pérdidas Esperadas de Crédito (PE), Pronóstico de Niveles de Cartera Inmovilizada para Créditos y elaboración y análisis de Escenarios de Estrés, con especial énfasis en el diseño de un plan de visitas preventivas que será llevado a cabo por las áreas involucradas en la gestión diaria de crédito.

En el primer semestre de 2017 se actualizó el Manual de Políticas y Metodologías de Riesgo de Crédito y el Plan de Contingencia de Crédito, dando así cumplimiento a lo establecido en la Resolución 136.03.

*Somos el banco
que más crece*



Apegados a la normativa y controles establecidos

Durante el primer semestre de 2017, 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 a 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 2017, fueron las siguientes:

- Revisión a la Vicepresidencia de Contraloría y a las Gerencias de Asuntos Tributarios, Seguridad Física y Prevención y Control de Fraude. Estas revisiones incluyeron aspectos de conocimiento relacionados con la Resolución 119.10 sobre las “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”.
- Revisión de diez (10) agencias a nivel nacional, las cuales incluyeron aspectos de cumplimiento con lo establecido en la mencionada Resolución 119.10.

*Somos el banco
que más crece*

- 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 siguiente Título: Planeación Estratégica y Organización de los Recursos de Información.

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.

Sin embargo, 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 y financiamiento al terrorismo.

Impulso a la captación y vinculación de clientes mediante canales efectivos

Durante el primer semestre de 2017, se impulsó la articulación de las iniciativas comerciales entre las distintas áreas del negocio, a través del Site Desarrollo Comercial Bancrecer.

*Somos el banco
que más crece*



De esta manera, se concretaron cuatro nuevas iniciativas dirigidas a impulsar la captación de nuevos clientes, la captación y retención de los pasivos, incremento de la transaccionalidad, ingreso por comisiones y aumento de Cross Selling.

En este sentido, se logró impulsar el crecimiento de la base de clientes afiliados a los Canales Electrónicos:

- Base Personas Naturales: Crecimiento del 16,3%
- Base Personas Jurídicas: Crecimiento del 13,34%

Así mismo, se amplió el espectro de la iniciativa “Todos somos Promotores” dentro del área de Desarrollo Comercial extendiendo el envío de piezas infográficas de reforzamiento de marca, conocimiento de productos y promoción de uso a cada contacto efectivo con cliente/prospecto, logrando en el primer semestre homologar lo realizado durante 2016, con una efectividad de acercamiento superior al 95%.

Por otra parte, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancrecer tramitó un total 19.095 llamadas, lo que representa un incremento del 30,6% en comparación al cierre del año anterior. El sistema automatizado gestiona el 1% de las llamadas y se canaliza el 99% vía operador telefónico lo que ha permitido consolidar la relación directa y personal mediante nuestro centro de atención telefónica. Los servicios por los cuales atendimos a los clientes y usuarios fueron:

- Conformación de Cheques: menos del 1%
- Información de Productos: 10%
- Soporte a Crecernet / Provepago: 87,8%
- Reclamos: 1,2 %

*Somos el banco
que más crece*

Atención de Reclamos

Entre los reclamos con mayor valoración durante el primer semestre de 2017 se registraron:

- 396 casos de cargos en cuenta por montos debitados a través de Puntos de Venta (Punto de Venta indicó transacción fallida y debitó, o consumo duplicado), que representó el 95,41% de los casos.
- 20 casos en la categoría varios, con mayor relevancia los débitos en cuenta no reconocidos, que en total representan el 4,6% de los casos.

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 es el talento humano

En la línea de atraer, retener 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 2017 nos ha permitido avanzar en las siguientes acciones:

- Han ingresado 169 nuevos talentos para las distintas áreas del Banco, en su mayoría para el Área Comercial con el fin de impulsar el Plan de Negocios del Banco.
- Se efectuaron 70 Promociones y 58 Transferencias, lo que nos permite impulsar el crecimiento y el desarrollo profesional de nuestro talento dentro de la Organización.

*Somos el banco
que más crece*



- Se formaron a 384 participantes, equivalentes a 4.311 horas – hombre, impartidas en distintas actividades formativas que estuvieron enfocadas en el área de atención al cliente y negocios. 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 35 préstamos para adquisición o remodelación de vivienda y vehículos y 399 créditos especiales, lo que totalizó Bs. 1.155 millones, como parte del apoyo y el compromiso de Bancrecer con su talento humano.
- En materia asistencial, se realizó la renovación de la póliza de hospitalización, cirugía y maternidad (HCM), ofreciendo coberturas hasta 4 millones de bolívares por asegurado, abarcando 824 empleados y 1.656 familiares. Adicionalmente, se realizaron jornadas de evaluación y despistaje oftalmológico que benefició a los trabajadores de la Gran Caracas.

Finalmente, el año 2017 se nos presenta cargado de muchos retos, tanto o más complejos que los que hemos podido enfrentar en los ejercicios anteriores.

Ante este panorama Bancrecer ratifica el compromiso con sus clientes, sus trabajadores y el país, porque en medio de las dificultades hemos demostrado altos niveles de adaptabilidad y un conocimiento profundo y sólido de la actividad bancaria, anticipándonos siempre y tomar las acciones necesarias en la búsqueda de nuevas soluciones para nuestros clientes.



*Somos el banco
que más crece*

Este conocimiento aplicado con la mística y profesionalismo de nuestros equipos, es lo que hace posible el logro de estos resultados. La confianza de nuestros clientes nos impulsa y nos motiva a seguir atreviéndonos a ver el futuro con certeza y decisión.

Es por ello, que Bancrecer sigue y seguirá creciendo junto a sus clientes, innovando, adaptándose y fortaleciendo lo que ya nos distingue en el mercado: calidad de servicio y rapidez de respuesta.

Con Bancrecer, Venezuela cree y crece.

Atentamente,

Michel J Goguikian

Presidente

Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero