

BANCO PLAZA



Tú cuentas

Informe
MEMORIA Y CUENTA

2do. SEMESTRE
2024



ÍNDICE

3	CONVOCATORIA
6	INFORME JUNTA DIRECTIVA
7	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
11	BANCO UNIVERSAL EN CIFRAS
13	RESULTADOS FINANCIEROS
14	ESTRUCTURA FINANCIERA
16	ESTRUCTURA DEL BALANCE
20	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIERTOS
21	COHEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL
22	BALANCE GENERAL CORPORATIVO
24	ESTADO RESULTADOS COMPARATIVOS
26	DIVISIÓN DE CAPITAL HUMANO
30	CONSOLIDACIÓN DE LA MARCA
36	CONTEXTO ECONÓMICO Y FINANCIERO
40	TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PRODUCTOS
39	POLÍTICA CAMBIARIA
42	PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN
43	INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO
53	COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO

CONVOCATORIA BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Yo, **ERICK BOSCÁN ARRIETA**, venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V-13.244.926, actuando en mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, sociedad mercantil domiciliada en Caracas, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda en fecha nueve (09) de marzo de 1989, bajo el Nro. 72, Tomo 59-A-Pro, reformados íntegramente sus Estatutos Sociales mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha ocho (08) de octubre de 2014, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha veinte (20) de junio de 2016, bajo el Nro. 46, Tomo 93-A, y siendo su última modificación estatutaria a través de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha veintiocho (28) de septiembre de 2021, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha diecisiete (17) de febrero de 2023, bajo el Nro. 10, Tomo 638-A, con Registro de Información Fiscal (RIF) J-00297055-3, facultado para este acto de conformidad con lo previsto en el Artículo 33.3 de los Estatutos Sociales de la antes identificada sociedad mercantil, y **ANA PATRICIA PISELLI PIÑANGO**, venezolana, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V- 13.586.097, actuando en su carácter de Secretaria Encargada de la Junta Directiva, según consta de Acta de Junta Directiva Ordinaria N° 598 celebrada el cinco (5) de abril de 2024, facultada para este acto de acuerdo a lo establecido en el Artículo 37.4 de los Estatutos Sociales de la sociedad mercantil arriba identificada, convocamos a todos los accionistas de la sociedad mercantil **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, a celebrarse el día veintisiete (27) de marzo de 2025, a las 10:30 a.m., en su domicilio principal ubicado en la Avenida Casanova, entre calle Unión y Villaflores, Torre Banco Plaza, PH, Sabana Grande, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital, y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-02709 del dieciocho (18) de mayo de 2020, relativa a los aspectos a considerar para la publicación y notificación de la convocatoria de las asambleas de accionistas, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la presente convocatoria será publicada en la página web www.bancoplaza.com, Asamblea en la cual se decidirán los siguientes puntos que conformarán el orden del día:

PRIMERO: Considerar y resolver sobre el cambio del domicilio principal del Banco al Edificio "Santa Ana", ubicado en la Calle Orinoco, entre Londres y Principal de la Urbanización Las Mercedes, en jurisdicción del Municipio Baruta, Distrito Sucre del Estado Miranda.

SEGUNDO: De ser aprobado el punto anterior, considerar y resolver sobre la modificación del artículo 2 del Documento Constitutivo Estatutario con el fin de reflejar el nuevo domicilio principal del Banco.

En la ciudad de Caracas, a los veintiocho (28) días del mes de febrero de 2025.

Por BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Erick Boscán Arrieta



Presidente de la Junta Directiva

Ana Piselli Piñango



Secretaria (E)

CONVOCATORIA BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Yo, ERICK BOSCÁN ARRIETA, venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V-13.244.926, actuando en mi carácter de Presidente de la Junta Directiva del BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, sociedad mercantil domiciliada en Caracas, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda en fecha nueve (09) de marzo de 1989, bajo el Nro. 72, Tomo 59-A-Pro, reformados íntegramente sus Estatutos Sociales mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha ocho (08) de octubre de 2014, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha veinte (20) de junio de 2016, bajo el Nro. 46, Tomo 93-A, y siendo su última modificación estatutaria a través de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha veintiocho (28) de septiembre de 2021, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, en fecha diecisiete (17) de febrero de 2023, bajo el Nro. 10, Tomo 638-A, con Registro de Información Fiscal (RIF) J-00297055-3, facultado para este acto de conformidad con lo previsto en el Artículo 33.3 de los Estatutos Sociales de la antes identificada sociedad mercantil, y ANA PATRICIA PISELLI PIÑANGO, venezolana, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V- 13.586.097, actuando en su carácter de Secretaria Encargada de la Junta Directiva, según consta de Acta de Junta Directiva Ordinaria N° 598 celebrada el cinco (5) de abril de 2024, facultada para este acto de acuerdo a lo establecido en el Artículo 37.4 de los Estatutos Sociales de la sociedad mercantil arriba identificada, convocamos a todos los accionistas de la sociedad mercantil BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, a celebrarse el día veintisiete (27) de marzo de 2025, a las 10:00 a.m., en su domicilio principal ubicado en la Avenida Casanova, entre calle Unión y Villaflores, Torre Banco Plaza, PH, Sabana Grande, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital, y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-02709 del dieciocho (18) de mayo de 2020, relativa a los aspectos a considerar para la publicación y notificación de la convocatoria de las asambleas de accionistas, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la presente convocatoria será publicada en la página web www.bancoplaza.com, Asamblea en la cual se decidirán los siguientes puntos que conformarán el orden del día:

PRIMERO: Considerar y resolver sobre la aprobación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado el 31 de diciembre de 2024, con vista al informe del Comisario y el dictamen de los Auditores Externos para dicho semestre.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades líquidas obtenidas al 31 de diciembre de 2024, de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, con vista a la recomendación de la Junta Directiva.

En la ciudad de Caracas, a los veintiocho (28) días del mes de febrero de 2025.

Por BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Erick Boscán Arrieta



Presidente de la Junta Directiva

Ana Piselli Piñango



Secretaria (E)

Caracas, 17 de febrero 2025

Señores

ACCIONISTAS DE BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Ciudad.-

El Presidente, señor **ERICK BOSCÁN ARRIETA**, informó a la Junta Directiva, de conformidad con lo previsto en los Estatutos Sociales del Banco, en la Resolución Nro. 063.11 de 18 de febrero de 2011, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y cumpliendo con lo establecido en el artículo 28 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.557 de 08 de diciembre de 2014; que debe celebrarse la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Considerado el punto, se acordó por unanimidad convocar a los señores accionistas para celebrar la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el día 27 de marzo del corriente año, a las 10:00 a.m., en la sede principal del Banco, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

1. Considerar y resolver sobre la aprobación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado el 31 de diciembre de 2024, con vista al informe del Comisario y el dictamen de los Auditores Externos para dicho semestre.
2. Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades líquidas obtenidas al 31 de diciembre de 2024, de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, con vista a la recomendación de la Junta Directiva.

Asimismo, se acordó:

- a) Publicar la Convocatoria en la forma y oportunidad prevista en los Estatutos.
- b) Proponer a los Accionistas la distribución de las utilidades obtenidas durante el semestre terminado al 31 de diciembre 2024, todo ello con base en lo estipulado en la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-03244 de fecha 24 de mayo de 2023, referente a los “Aspectos a considerar sobre la aplicación del resultado neto registrado en el Superávit”, de acuerdo con lo planteado a continuación:
 - 1.- Aporte al Fondo Social para Contingencias, establecido en el artículo 45 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, por **Bs. 10.030**; siendo registrado contra el “Superávit por aplicar”.
 - 2.- No se efectúa el apartado de Reserva legal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, debido a que la misma alcanzó el 100% del capital social del Banco.
 - 3.- En consecuencia, se propone que el resultado neto obtenido en el semestre terminado al 31 de diciembre 2024, por Bs. 12.555.393, una vez aplicado el apartado del punto 1.- referente al aporte al Fondo Social para Contingencias por Bs. 10.030, y el apartado del punto 2.- referente a la constitución de la “Reserva legal”, fue distribuido de la siguiente manera; Bs. 6.272.681; al “Superávit restringido” y Bs. 6.272.681 al “Superávit por aplicar”.
- c) Autorizar ampliamente a la Junta Directiva para realizar todos aquellos actos materiales y jurídicos que sean necesarios para la ejecución de las decisiones tomadas por la Asamblea.
- d) Mantener en la Presidencia Ejecutiva del Banco, a disposición de los señores Accionistas, el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas, Informes del Comisario y de los Auditores Externos, que serán objeto de consideración de la Asamblea.
- e) Remitir a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con la debida antelación, copias de la Convocatoria y de todos los documentos citados en ella.

Informe de la Junta Directiva:

A continuación se aprobó el texto del Informe que la Junta Directiva presentará a los Accionistas que reza como sigue: “De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales, nos complace someter a su consideración los resultados de nuestra gestión durante el semestre finalizado al **31 de diciembre 2024**, así como también el Balance General al 31 de diciembre 2024; y el Estado de Ganancias y Pérdidas, correspondiente al período concluido en esa fecha, con los Informes del Comisario y la opinión de nuestros Auditores Externos. Al cierre del Semestre, los depósitos se situaron en **Bs. 3.766.643.182**; distribuidos de la siguiente manera: Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas **Bs. 1.558.520.617**; Cuentas Corrientes Remuneradas **Bs. 116.076.027**; Cuentas Corrientes Según Convenio Cambiario Nro. 20 **Bs. 72.441.633**; Depósitos y Certificados a la Vista **Bs. 291.436.851**; Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambio de Libre Convertibilidad **Bs. 1.667.309.931**; Otras Obligaciones a la Vista **Bs. 11.929.838**; Depósitos de Ahorro **Bs. 48.928.284**; Depósitos a Plazo **Bs. 0**; Captaciones del Público Restringidas **Bs. 1**. Los ingresos totales durante el citado Semestre alcanzaron la cantidad de **Bs. 806.124.284**; Producto de la Cartera de Inversiones, Operaciones de Cartera de Crédito, Operaciones Accesorias y Conexas e Ingresos Extraordinarios; mientras que los Gastos Financieros, Provisión para Contingencia de Cartera de Crédito, Otros Gastos Operativos, Sueldos y Otros Gastos de Personal, Gastos Operativos Directos de Bienes Muebles e Inmuebles y de Administración, Gastos Operativos Varios, Gastos por Bienes Realizables, Gastos Extraordinarios e Impuesto Sobre la Renta, sumaron **Bs. 793.568.891**; por lo que resultó una utilidad líquida de **Bs. 12.555.393**. En acatamiento a lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y en los Estatutos del Banco, el patrimonio de la Institución quedó en **Bs. 893.999.779**.

De igual forma, nos complace en hacer de su conocimiento lo siguiente:

1. Informe de la Gestión Integral de Riesgo (GAIR), del segundo semestre de 2024, destacan sus logros: la revisión y aprobación de los límites de BPEL, POS y TDC, y en los procesos de revisión y ajuste de los sistemas propios del área.
2. Estados Financieros comparativos, de los dos últimos años y distribución de las utilidades.
3. La participación porcentual de los sectores productivos del país a través de su cartera crediticia.
4. Informe de las decisiones dictadas por la Unidad de Atención al Cliente y la Defensoría del Cliente durante el segundo semestre 2024, destacando la gestión de la Defensoría del cliente, que atendió treinta y uno (31) solicitudes en este período.
5. Actualmente la Institución cuenta con treinta y ocho (38) agencias bancarias, dieciocho (18) agencias en la Zona Metropolitana y veinte (20) agencias en el interior del país; contamos con veintiuno (21) cajero automático (ATM) operativos y catorce (14) cajeros automáticos (ATM) no operativos; nueve mil seiscientos cincuenta y tres (9.653) puntos de venta operativos y cuatro mil trescientos noventa y nueve (4.399) puntos de venta no operativos.
6. La posición del coeficiente de adecuación patrimonial del Banco al término del segundo semestre de 2024.
7. Informe sobre la situación económica financiera de la Institución, realizado por nuestros Auditores Externos Medina, Arellano & Asociados.
8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, durante el segundo semestre de 2024.
9. Informe de auditoría interna en el cual se incluye la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas en materia de prevención y control contra la legitimación de capitales financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
10. Relación de las comunicaciones emanadas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, relativas a disposiciones, observaciones, recomendaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de la Institución.

La Junta Directiva desea expresar su reconocimiento a los empleados del Banco por su excelente colaboración, asimismo expresa su agradecimiento a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y al Banco Central de Venezuela, por la cooperación recibida y a ustedes Señores Accionistas, por la confianza que nos han depositado.

POR BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Erick Boscán Arrieta



Presidente de la Junta Directiva

Ana Patricia Piselli Piñango



Secretario (E)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

A los Accionistas de Banco Plaza, C.A. Banco Universal

En cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría Interna, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, se efectuaron las auditorías financieras, de cumplimiento, operativas, a distancia y de sistemas a las áreas y agencias del Banco Plaza, C.A. Banco Universal, todo ello de acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NIEPAI), emitidas por el Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors), a saber:

- 7 auditorías financiera y de cumplimiento; así como, 3 actividades de seguimiento.
- 76 evaluaciones a distancia y 23 inspecciones operativas “in situ” a la red de agencias, además de 2 actividades relativas al arqueo de efectivo en la Bóveda Principal.
- 4 auditoría de sistemas a las áreas de tecnología y seguridad de la información. Asimismo, 4 actividades de seguimiento.

Las auditorías se han practicado para obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, sobre la eficacia del modelo de control interno y de gestión de riesgo, basado en muestras y pruebas selectivas de operaciones y/o transacciones, así como de sus registros contables, bajo un enfoque de análisis de riesgos sobre los procesos ejecutados por las áreas y agencias auditadas, 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.

Este análisis incluyó las cuentas contables relacionadas con cada área objeto de auditoría, a fin de evaluar la razonabilidad y utilización de las mismas, de forma tal que los estados financieros presentados por la institución, estuviesen de acuerdo con los principios contables emitidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Igualmente, este análisis consideró la evaluación de riesgos de mercado, crédito y operacional, con base en lo planificado para el semestre, de acuerdo a lo exigido en la Resolución N° 136.03 contentiva de las “Normas para una adecuada administración Integral de Riesgos” y en la Resolución N° 136.15 relacionada con las “Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos”.

Por su parte, se dio continuidad al Programa Anual de Evaluación y Control elaborado para verificar el nivel de cumplimiento de las “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”, establecidas en la Resolución N° 083.18.

Como parte de las evaluaciones realizadas a las distintas agencias y áreas del Banco, se incluyeron procedimientos específicos para la evaluación de las políticas “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Proveedor” y “Conozca a su Empleado”, según corresponda.

Adicionalmente, con base en las evaluaciones efectuadas a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPC LC/FT/FPADM), se revisaron los sistemas, procedimientos y herramientas con que cuenta la Unidad para llevar a cabo las actividades de monitoreo, a fin de mitigar los riesgos en esta materia, así como el cumplimiento del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del área. Por otra parte, para las áreas susceptibles de ser utilizadas para los delitos de LC/FT/FPADM, que fueron objeto de auditoría durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, se evaluó el cumplimiento de las mismas frente a la normativa existente y la mitigación de los riesgos a los cuales están expuestos.

Finalmente, se evaluó el cumplimiento de la “Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y en Línea para los Entes Sometidos al Control, Regulación y Supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras” y la Resolución N° 641.10 contentiva de las “Normas que regulan el uso de los servicios de la banca electrónica”, para los capítulos que aplicó según las auditorías planificadas para este semestre.

Como resultado de las revisiones efectuadas se concluyó que, en general, las áreas y agencias auditadas cumplen razonablemente 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 oportunidades de mejora en algunos procesos y sistemas, donde se establecieron planes de acción con los responsables, de las cuales Auditoría Interna realiza un seguimiento periódico hasta su regularización.

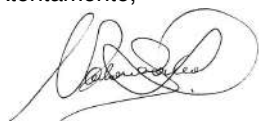
Estas oportunidades de mejoras se detectaron sobre las áreas objeto de evaluación para el semestre en cuestión, con base en lo planificado, las cuales fueron:

- Auditoría Financiera: procesos asociados a la Gerencias de Operaciones Medios de Pago Adquiriente, Implantación, Admisión de Riesgo Estandarizado, Negocio Emisor y Operaciones Activas.
- Auditoría de Cumplimiento: Gerencia de Administración Integral de Riesgo (GAIR), Unidad de PCLC FT/FPADM, además del seguimiento a los planes de acción sobre los hallazgos reportados por los Auditores Externos y Auditoría Interna, y sobre la documentación faltante en los expedientes digitales para las categorías “Persona” y “Cuenta”.
- Auditoría Operativa: visitas a 21 agencias y 2 bancas especializadas; adicionalmente, 2 arqueos a la Bóveda Principal.
- Auditoría a Distancia: 76 revisiones a la red de agencias.
- Auditoría de Sistemas: Control de Versiones, Banco Plaza en línea y Solución Sirio, Cuestionario Electrónico de Tecnología y Seguridad de la Información de Sudeban (CETYS); así como, seguimiento al cumplimiento de la normativa de Suiche 7B, y a los planes de acción sobre los hallazgos reportados por los Auditores Externos y Auditoría Interna.

En este sentido, con base a los resultados obtenidos de las auditorías efectuadas durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2024, en cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría Interna, los cuales están ajustados a la normativa vigente y a los principios contables aplicables, existen elementos suficientes para concluir que el sistema de control interno y de gestión del riesgo del Banco, permite razonablemente asegurar la eficacia de los procesos, controles e infraestructura tecnológica que soportan las operaciones y la generación de la información; así como, del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM).

Sin más por el momento,

Atentamente,



Sandra Narbona Lander
Auditor Interno

Del Banco Plaza, C.A. Banco Universal



Caracas, 17 de febrero de 2025

**Señores
ACCIONISTAS DEL BANCO PLAZA, C.A.,**

Presente. -

En mi carácter de Comisario del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, designado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 29 de marzo del 2022; y de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y en los Estatutos Sociales de la institución bancaria, examiné el Balance General del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, al 31 de Diciembre del 2024, y el Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado en esa misma fecha, tomando en cuenta los informes que para el mismo período presentaron los Auditores Externos **MEDINA ARELLANO & ASOCIADOS**, Contadores Públicos Independientes, y que presentan adecuadamente la situación financiera del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL** para la fecha indicada, con motivo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 27 de marzo del 2025.

Este informe fue elaborado considerando los aspectos señalados en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función de Comisario, en los Estatutos del Banco, en la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las Normas e Instrucciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), destacando los puntos que considero de interés para los accionistas.

1. Durante el semestre finalizado el 31 de diciembre del 2024, Banco Plaza, C.A. Banco Universal celebró las siguientes Asambleas de Accionistas:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de septiembre del 2024, pautada para las 10:00 a.m., siendo los puntos de la Convocatoria, los siguientes:

- **Primero:** Considerar y Resolver sobre la aprobación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado el 30 de junio 2024, con vista al Informe del Comisario y el dictamen de los Auditores Externos para dicho semestre
- **Segundo:** Considerar y Resolver sobre el destino que deberá darse a las Utilidades Liquidadas obtenidas al 30 de junio del 2024, de acuerdo a lo prescrito en el Artículo 47 del Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, con vista a la recomendación de la Junta Directiva.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de septiembre del 2024, pautada para las 10:30 a.m., siendo los puntos de la Convocatoria, los siguientes:

- **Primero:** Considerar y Resolver sobre la designación de los Directores Principales y Suplentes de la Junta Directiva para el periodo estatutario 2024-2026, fijar su remuneración y forma de pago
- **Segundo:** Considerar y Resolver sobre la designación del Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva.
- **Tercero:** Considerar y Resolver sobre la designación del Comisario Principal y fijar su remuneración.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de septiembre del 2024, pautada para las 11:00 a.m., siendo los puntos de la Convocatoria los siguientes:

- **Único:** Considerar y Resolver sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y Defensor Suplente del Cliente y Usuario Bancario.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de septiembre del 2024, pautada para las 11:30 a.m., siendo los puntos de la Convocatoria los siguientes:

- **Único:** Considerar y Resolver sobre la designación de los cargos de Representante Judicial Principal y Representante Judicial Suplente.

Al respecto, cabe señalar que a las mismas no asistí, sin embargo, de la revisión de las Actas correspondientes, pude verificar que no se presentaron votos salvados, ni observaciones referidas a los diferentes puntos del Orden del Día sometidos a la consideración y aprobación de los accionistas.

2. Durante el semestre citado, los créditos concedidos por el Banco, alcanzaron un monto de Bs.2.347.380.164, por lo que de acuerdo a la Resolución número 009/1197 del 28 de noviembre de 1997, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y publicada en la Gaceta Oficial de la República Nro.36.433 del 15 de abril de 1998, mantiene Provisiones para Contingencias de la Cartera de Créditos, hasta la cantidad de Bs.61.610.770. Sin embargo, al cierre del 31 de diciembre de 2024, existe una insuficiencia en la provisión para contingencias de la Cartera de Créditos por Bs. 13.123.368, originada principalmente, por la no cobertura de la totalidad de los créditos insolventes. Ahora bien, dicho saldo incluye un crédito cuyo deudor se le han dictado medidas administrativas temporales de ocupación, cuyo parte de dichos saldos vencieron a finales de diciembre de 2024 por Bs. 4.173.462, los cuales por un error no fueron reclasificados a la cartera vigente a fin de mantener las condiciones que tenía dichos créditos al momento de la medida administrativa. En consecuencia, al cierre del 31 de diciembre de 2024, el déficit para la provisión para contingencias de la Cartera de Créditos, se reduciría a Bs. 8.949.906, de los cuales, Bs. 3.656.507 debieron ser registrados contra la cuenta del estado de resultados, 421.00 "Gastos por incobrabilidad de crédito y otras cuentas por cobrar" y Bs. 5.293.399, contra la cuenta de patrimonio, 358.00 "Variación de créditos determinada según los establecido por el BCV". Los cuales representan el 0,15% del total activo y 1% total patrimonio. En mi opinión, al 31 de diciembre de 2024, la provisión para la Cartera de Créditos cubre razonablemente las contingencias que pueda tener esta.

3. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores alcanzó un monto de Bs. 76.364.047 conformada por títulos valores emitidos o avalados por la Nación y colocaciones restringidas necesarias para la operación del Banco, por lo que de acuerdo con el Manual de Contabilidad y pautas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), según Resolución de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario N°198 de fecha 17/06/1.999.

4. Con relación a los Títulos Valores Vencidos incluidos en el rubro de "Otros Activos", de acuerdo con el Oficio emitido por SUDEBAN identificado con el No SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-08136 de fecha 08-12-2023 deben ser objeto de provisión esta cartera en un 100%, aquellos títulos que tengan una antigüedad mayor de 30 días a partir de su vencimiento.

Como lo señalan los auditores externos en su Nota N° 8 "Otros Activos" al cierre del 31 de diciembre de 2024, la provisión para esa fecha había alcanzado el 100%, cumpliendo así con lo señalado en el Oficio N° SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-01421 de fecha 14 de marzo de 2024.

5. Las diferentes provisiones, apartados y reservas estatutarias o no, han sido realizadas conforme a la normativa prevista en las disposiciones legales que regulan la materia y las instrucciones que al respecto ha girado la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

6. La auditoría revisó la Cartera de Créditos, como lo establece la Resolución Nro.009/1197 de fecha 28 de noviembre de 1997 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; implantando los programas de auditoría respectivos con el fin de cumplir con las instrucciones contenidas en la Circular HSB-200-5355 del 13/09/1984, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

7. Una vez revisada la gestión administrativa del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, al 31 de diciembre del 2024, considero que los Administradores de la sociedad han cumplido cabalmente con los deberes que les impone la Ley, el Documento Constitutivo y los Estatutos de la sociedad **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, durante el período.

8. Fue aprobada la distribución de las utilidades liquidas del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, correspondiente al segundo semestre 2024, conforme lo señalado en los artículos 47 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y 307 del Código de Comercio.

9. Les informo a los señores Accionistas, que durante el periodo al 31 de diciembre del 2024, no existe denuncia de ninguna índole presentada ante el Comisario en contra de los Administradores del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**.

En lo atinente a los resultados de la evaluación de la gestión administrativa y de las operaciones económicas financieras, en mi opinión una vez revisados los resultados del periodo al 31 de diciembre del 2024, éstas se adecuan a la situación de solvencia y presentan razonablemente la situación financiera del **BANCO PLAZA, C.A. BANCO UNIVERSAL** a la fecha antes indicada. En tal sentido recomiendo la aprobación de la gestión administrativa y los Estado Financieros presentados al 31 de diciembre 2024 del **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**.

Lic. Silvia N. Camargo / C.P. 15322

Silvia N. Camargo
Contador Público
C.P.C. 15322

Banco Plaza C.A, Banco Universal en cifras:

A lo largo del segundo semestre del año, el panorama económico mundial se vio afectado por los diversos conflictos geopolíticos (bélicos en algunos casos) y por la estrategia de política monetaria de los bancos centrales más importantes del mundo, los cuales han ido ajustando sus niveles de tasas de interés con el objetivo de promover la recuperación del consumo privado y evitar una nueva exacerbación de la inflación.

A pesar de este escenario, los precios de los commodities han tenido una tendencia descendente durante el semestre, incluyendo el petróleo que ha experimentado un decrecimiento promedio de 14% en el semestre. Esto se debe a que las variables a largo plazo indican un bajo

nivel de consumo energético. En este contexto, el Estado venezolano ha generado menores ingresos por la exportación de crudo durante el periodo analizado.

En el caso de Venezuela, el tipo de cambio experimentó un desplazamiento más acelerado en comparación con los movimientos del semestre anterior (devaluación acumulada del 42% respecto a 1,3% en el primer semestre). Además, se observó un incremento en la tasa de ajuste cambiario en comparación con el segundo semestre del año 2023, en el que el tipo de cambio aumentó en un 29%. En términos de inflación, la variación interanual 2024 concluyó en un 48% (Memoria y cuenta del presidente Nicolás Maduro), esto implica una desaceleración en el crecimiento acumulado de los precios relativos del mercado por cuarto año consecutivo.

La economía nacional continúa su proceso de recuperación como en los últimos cuatro (4) años, como resultado de las políticas económicas implementadas y el fortalecimiento del entorno multimoneda. En este contexto, la banca ha desempeñado un papel importante en las soluciones de medios de pago para facilitar las transacciones de bienes y servicios, aunado a la capacidad que la banca tiene para otorgar financiamientos que permitan a las empresas expandir su oferta de bienes, impulsar la recuperación y el crecimiento económico sostenible, y contribuir a la desaceleración de la inflación mediante el financiamiento.

En su plan estratégico para el año 2024, Banco Plaza C.A, Banco Universal se ha enfocado en robustecer el proceso de transformación digital, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y ofrecer soluciones que contribuyan al funcionamiento óptimo del sector comercio. Por otra parte, se siguió brindando apoyo a los principales rubros, facilitando la dinámica comercial con nuestros servicios y productos financieros.

Al concluir el segundo semestre del año, Banco Plaza CA, Banco Universal alcanzó un crecimiento en la gestión de negocios, logrando posicionarse entre los ocho (8) bancos privados más destacados del país con una cuota de mercado de 1,37% en captaciones del público. En cuanto a los depósitos de libre convertibilidad (Convenio Cambiario No 1), la institución

se encuentra en la posición ocho (8) del ranking de bancos privados, con una cuota de 2,48% y una cuota de mercado de 1,88% en cartera de créditos, lo que sitúa a la institución en la posición siete (7) del ranking de bancos privados.

En términos de intermediación financiera (59,05%), la institución se ubica en la posición siete (7) del sistema bancario total. En cuanto a la rentabilidad sobre los activos (ROA), esta fue de 0,34% (posición 16 en el ranking privado), y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 92,69% (posición 7 en el ranking bancario privado). Además, la institución mantiene un índice bajo de morosidad, que concluye el semestre en 3,19%.

La estrategia de negocio estuvo orientada a fortalecer la cadena de valor y potenciar la utilización de los canales digitales y la consecución de los portafolios de proyectos, con el fin de continuar impulsando el crecimiento de las captaciones del público, expandiendo el volumen de negocios deseado.

Como aval y muestra del excelente desempeño que ha venido realizando Banco Plaza C.A., Banco Universal, obtuvo por sexto año consecutivo la calificación de Riesgo “A” de la firma “Global Rating”.

Dicha calificación es otorgada a las instituciones financieras más destacadas a nivel nacional, las cuales han conseguido un significativo crecimiento en el área de negocios,

un rendimiento óptico en la gestión financiera y gestión integral de los riesgos. Dando cumplimiento el Plan Estratégico de Negocio de la organización, se ha logrado establecer una referencia en el sistema financiero nacional a través de la oferta de productos y servicios innovadores que están focalizados en la satisfacción y servicio al cliente.

Resultados financieros:

La acumulación de ingresos financieros durante el segundo semestre de 2024 ascendió a Bs. 341.131.487, lo cual representa una variación del 15% en comparación con el acumulado del semestre anterior (Bs 297.680.875). Por su parte, el sistema financiero total experimentó una variación del 83% y que el desplazamiento del tipo de cambio fue de 43% durante el periodo analizado.

Por otra parte, el gasto financiero acumulado durante el periodo ascendió a Bs. 254.266.377, lo que resultó en un aumento del 23% durante el semestre (Bs. 207.073.989 Sem I-2024).

La disminución del ingreso financiero y, en contraste, el incremento del gasto (de forma sistémica) son consecuencia de las dificultades que enfrenta el sistema bancario Nacional actualmente para la intermediación financiera y para cumplir con las exigencias de encaje legal que el ente regulador adjudica. En consecuencia, afectando el margen financiero bruto y el resultado neto de las instituciones financieras.

Al realizar una comparación entre el ingreso financiero acumulado del semestre y el gasto financiero, se obtiene el margen financiero bruto del periodo en cuestión, que fue de Bs. 86.865.110 (Bs 90.606.886 primer semestre 2024), lo que representa una variación del -4%. El incremento en los costos de fondos provocado por las políticas de encaje legal y las respectivas penalizaciones (COFIDE) ajustadas al desplazamiento cambiario, están adquiriendo un mayor peso en los costos debido a la estructuración progresiva de la medida.

Durante el segundo semestre del año, la devaluación acumulada fue de 43% (en comparación con el 1,3% del semestre anterior). Este incremento tuvo un impacto

significativo en dichos costos, debido a que la tasa a aplicar por incurrir en déficit de encaje está asociada al desplazamiento del tipo de cambio diario.

En cuanto al rendimiento de la cartera de crédito de Banco Plaza C.A., Banca Universal, cierra en 29,85% (40,48% semestre I-2024), ubicando a la institución financiera en la posición diecisiete (17) en el índice de bancos privados. El rendimiento de la cartera de inversiones fue de 11,45% (14,12% junio 2024), lo que sitúa a la institución entre los primeros nueve (9) bancos privados con mejor rendimiento en cartera de inversión del ranking.

Sólida estructura de financiamiento y liquidez:

Banco Plaza C.A. Banco Universal, orientó su estrategia de riesgo de liquidez al crecimiento de la cadena de valor dentro del banco, con el fin de aprovechar las relaciones de los afiliados con sus proveedores y clientes, lo que facilitó la gestión de las captaciones tradicionales. Por otra parte, el banco no registró riesgo de concentración de captaciones en clientes naturales, jurídicos o gubernamentales, destacando que la institución se ha enfocado en la captación de fondos más tradicionales, lo que representa una ventaja competitiva. De hecho, si la cuota del mercado del sistema se mide solo por los depósitos privados (es decir, sin depósitos oficiales) el porcentaje del banco finalizó el año en 1,43% (1,48% a junio 2024).

A diciembre 2024, la base total de clientes alcanza los 231.892, de los cuales 200.306 son clientes naturales, 31.487 jurídicos y 99 pertenecen al sector gubernamental. La concentración de las captaciones oficiales del Banco fue de 8% (12% sistema total).

Intermediación acorde al contexto:

Acorde al contexto económico del año, en vista de la demanda de créditos por parte de los agentes económicos y la capacidad de la banca para colocar recursos, se destacó la necesidad de incrementar el margen financiero en consonancia con las políticas de riesgo de liquidez y, a su vez, propiciar un crecimiento tangible del negocio. En tal sentido, el nivel de intermediación concluyó el semestre en un 59,05%, superando el 42,20% del

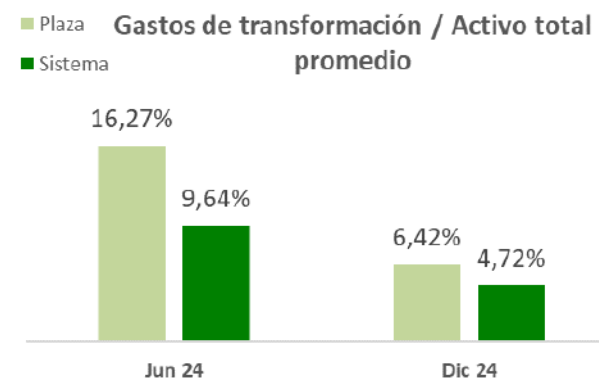
sistema bancario total (ubicados en la séptima posición del sistema). Esta estrategia inherente a las políticas restrictivas del Banco Central De Venezuela (BCV), coadyuvó a mantener la institución en niveles acordes a las posibilidades dadas por el marco legal, respaldando a una actividad económica nacional que ha manifestado indicios de recuperación y que necesita del financiamiento bancario para su consecución.

Mantenemos la eficiencia en el manejo de recursos:

Durante el segundo semestre del 2024, se realizaron diversas iniciativas orientadas a racionar el gasto y mejorar la eficiencia operativa. El crecimiento del gasto de transformación fue del 20% en el semestre

(Bs 373.675.834). La relación del gasto de transformación en función al activo promedio fue de 6,42% para el cierre de diciembre 2024 (4,72% sistema total), lo que posiciona a la institución como el sexto (6) banco universal privado más eficiente del sistema.

El gasto de personal representó el 37% de los gastos de transformación. Por su parte, el gasto general y administrativo representó el 63%. Al evaluar la eficiencia¹, esta se encuentra en un 52,52% al cierre de diciembre del 2024 (30,67% el sistema total). Posicionando al banco en la décimo séptima posición (17) del ranking privado.



El índice de eficiencia se calcula con los gastos operativos entre el margen financiero bruto más otros ingresos operativos netos.

Resultados:

El resultado neto del segundo semestre 2024 fue de Bs. 12.555.393, lo que representa una variación del 633%, mientras que en el mismo periodo el sistema financiero total experimentó una variación del 95%.



Distribución estructura del activo
Bs. 6.088.262.923



Fortaleciendo la solvencia patrimonial:

El crecimiento de la estructura del balance y la mejora en los resultados obtenidos durante el segundo semestre del 2024, permitió a Banco Plaza C.A, Banco Universal mantener índices de solvencia superior al límite establecido en la normativa vigente. Por lo tanto, la política de expansión del negocio ha estado en consonancia con el respaldo patrimonial derivado de los resultados obtenidos, siendo el coeficiente de adecuación patrimonial contable de 30,19%. En relación con el índice de solvencia, este finalizó en 18,02% respecto al 21,62% total sistema.

Estructura de balance Banco Plaza, C.A. Banco Universal Activo:

Al cierre del mes de diciembre del 2024, el activo total fue de Bs. 6.088.262.923, con un crecimiento semestral de 52% ubicando al banco en el puesto número ocho (8) en el *ranking* privado, lo que se traduce en una cuota de mercado de 1,05% (1,05% junio 2024).

La expansión registrada por el Activo durante el segundo semestre del año, estuvo concentrada en el crecimiento de los otros activos (83%), que representaron el 16% del total de activos; por su parte, la cartera de inversiones representa el 1,3% y la cartera de crédito 38%. Al final del periodo, la relación de las disponibilidades respecto al activo total culmina el semestre, en un 45%.

Inversiones:

Acorde con la política de riesgo de liquidez y estrategia financiera llevada a cabo en el Comité de Gestión de Activos y Pasivos durante el segundo semestre del 2024, se mantuvo estable la composición del portafolio de inversiones de la siguiente manera: 54% disponibilidad restringida, 5% disponible para la venta y 40% mantenida hasta su vencimiento.

Distribución de portafolio de inversiones,
principales partidas II - 2024

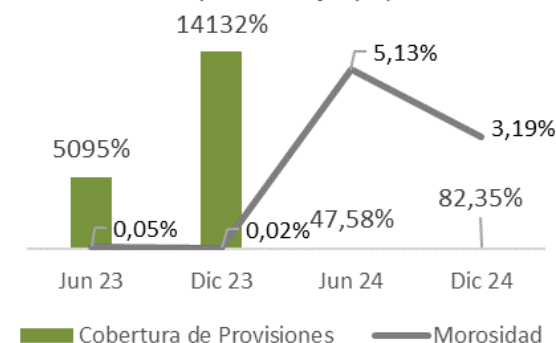
Bs. 76.364.047



Cartera de créditos:

En diciembre de 2024, la cartera de créditos ascendió a Bs.2.285.769.394, evidenciando un crecimiento semestral del 50% (desplazamiento cambiario de 43% en el periodo). Esto posiciona al banco como el séptimo (7) mejor banco del ranking privado, permitiendo una cuota de negocios del 1,88% (2,15% en junio 2024).

Morosidad y cobertura de provisiones
En porcentaje (%)



El buen desempeño en el crecimiento de la cartera de créditos se debe a un modelo de negocios focalizado en los clientes y sus necesidades, la mejora constante de los procesos y los tiempos de respuesta en las operaciones de crédito, así como la expansión del negocio en nuevos nichos de mercado, como los créditos concedidos a emprendedores y mujeres, otorgando Bs. 6.630.312 y Bs. 40.621.959 respectivamente. Al concluir el semestre, se liquidaron Bs. 330.905.717 en cartera única productiva, cumpliendo con el requerimiento y apoyando las políticas del gobierno de respaldo a este sector, y a su vez, complementando el portafolio de créditos y segmentos de bancas especializadas que han logrado mantener buenos niveles en la calidad de la cartera de créditos y su cobertura al concluir el periodo en cuestión, a pesar de las limitaciones de liquidez a las que se encuentra expuesto el sistema bancario en la actualidad. El índice de morosidad al finalizar

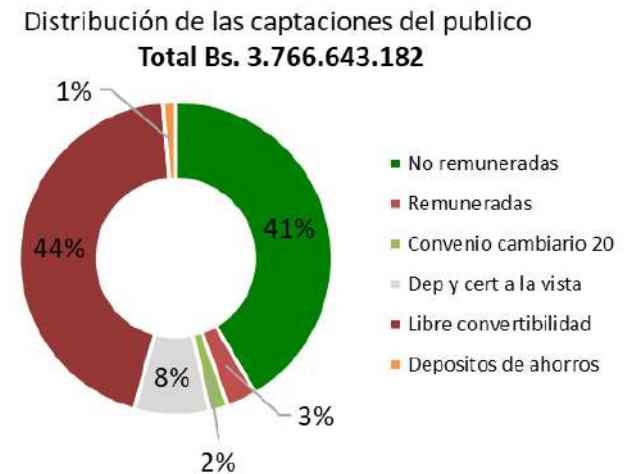
el semestre fue del 3,19%, mientras que el nivel de cobertura de provisiones fue de 82,35%, lo que evidencia el rendimiento saludable de la cartera y su posible efecto sobre el patrimonio.

Entre las principales iniciativas implementadas destacan: la incursión en diversos segmentos del mercado a través del modelo de negocio (Banca Corporativa, Banca Empresas, Banca Comercial, Banca Privada y Banca Institucional), la impartición de charlas informativas a segmentos de microempresarios, el apoyo a segmentos productivos, la ampliación de presencia en nuevos mercados, la mejora continua de la fuerza de ventas, la implementación de nuevas campañas comerciales y una mayor dinámica en el contacto con la fuerza de ventas, entre

otros aspectos que facilitaron el crecimiento.

Pasivo:

Al cierre del segundo semestre del 2024, las captaciones del público fueron de Bs. 3.766.643.182, lo cual representó un crecimiento del 36% en comparación al semestre anterior (47% sistema), permitiendo al banco concluir con una participación de mercado del 1,37% (1,48% en junio 2024), ubicándolo dentro de los primeros ocho (8) bancos privados.



Los instrumentos de captación que experimentaron el mayor incremento durante el segundo semestre fueron: las cuentas corrientes remuneradas con un incremento del 151% y los depósitos de ahorro con un 62%. Las cuentas corrientes del sistema cambiario de libre convertibilidad sufrieron una variación del 47%, posicionándose el banco en la

octava posición de los bancos privados con mayor volumen de depósitos de libre convertibilidad al concluir el semestre, con una cuota de mercado de 2,48%.

Los depósitos en divisas de libre convertibilidad, al cierre del periodo en estudio, constituyen el 44% de las captaciones totales del banco (24,42% la proporción del sistema total).

Patrimonio:

El patrimonio total cerró en Bs. 893.999.779, ubicando al Banco Plaza C.A., Banco Universal, dentro de los primeros diez (10), bancos universales privados. El crecimiento obtenido durante el semestre, permitió mantener una cuota de mercado de 0,62% al cierre del semestre. Cumpliendo con las exigencias de la Superintendencia de las Instituciones

del Sector Bancario (SUDEBAN) en cuanto a los diversos índices de capitalización establecidos por la misma. En el caso de Banco Plaza C. A., Banco Universal, el buen resultado de la gestión operativa y el efecto de valoración, permitieron fortalecer la posición patrimonial y afianzar el respaldo para el crecimiento de la institución.

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:
(Anualizados al 31 de diciembre 2024)

1.- PATRIMONIO	
Patrimonio + Gestión Operativa -----	18,02
Activo Total	
Activo Improductivo Bruto -----	377.00
Patrimonio + Gestión Operativa	
2.- SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
Provisión para Cartera de Créditos -----	2,62
Cartera de Créditos Bruta	
Cartera Inmovilizada Bruta -----	3,19
Cartera de Créditos Bruta	
3.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Gastos de Personal + Gastos Operativos -----	36,31
Activo Productivo Bruto Promedio	
Gastos de Personal + Gastos Operativos -----	101,58
Ingresos Financieros	
4.- RENTABILIDAD	
Resultado Neto -----	0,34
Activo Promedio	
Resultado Neto -----	2,51
Patrimonio Promedio	
5.- LIQUIDEZ	
Disponibilidades -----	73,10
Captaciones del Público	
Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores -----	73,21
Captaciones del Público	

POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

(Al 31 de diciembre de 2024)

ÍNDICE	MANTENIDO	REQUERIDO
Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario ----- Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas	30,19%	12%¹
Total Patrimonio más Gestión Operativa ----- Total, Activo	18,02%	9%²

¹ De acuerdo al artículo 4 de la Resolución N° 305.09 de fecha 9 de julio de 2009

² De acuerdo al artículo 2 de la Resolución N° 117.14 de fecha 25 de agosto de 2014

BALANCE GENERAL COMPARATIVO
Correspondiente a los períodos entre el 30 de junio 2023 y 31 de diciembre 2024
(Expresado en Bolívares)

ACTIVO	31/12/2024	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023
DISPONIBILIDADES	2.753.551.258	1.881.964.080	1.689.055.240	1.097.979.263
Efectivo	1.216.645.151	631.920.443	788.981.930	515.087.910
Banco Central de Venezuela	1.092.265.336	822.443.938	568.867.025	294.207.128
Bancos y otras instituciones financieras del país	0	0	0	0
Bancos y corresponsales del exterior	444.640.771	427.598.699	331.206.285	288.684.225
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	0	1.000	0	0
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	76.364.047	56.087.557	52.990.923	71.860.417
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	0	0	0	34.000.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	4.159.288	6.726.825	6.305.593	2.482.807
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	30.705.328	21.414.834	21.036.066	16.316.380
Inversiones de disponibilidad restringida	41.499.431	27.945.898	25.649.264	19.061.230
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	2.285.769.394	1.522.219.666	1.436.341.153	833.480.035
Créditos vigentes	2.238.516.586	1.480.230.155	1.470.437.467	854.105.041
Créditos reestructurados	34.051.098	0	0	0
Créditos vencidos	74.812.480	80.096.381	242.983	412.949
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	-61.610.770	-38.106.870	-34.339.297	-21.037.955
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	24.545.032	13.963.286	12.027.101	4.705.601
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	45.716.345	40.748.626	37.367.755	26.926.825
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	24.544.412	13.923.929	12.006.710	4.673.966
Comisiones por cobrar	1.527	33.369	12.092	1.296
Rendimientos por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	-45.717.252	-40.742.638	-37.359.456	-26.896.486
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0	0
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0	0
Inversiones en sucursales	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	4.741.175	9.482.350	0	0
BIENES DE USO	93.702.258	72.743.848	57.519.860	20.936.417
OTROS ACTIVOS	849.589.759	436.671.094	521.614.415	185.673.623
TOTAL DEL ACTIVO	6.088.262.923	3.993.131.881	3.769.548.692	2.214.635.356

PASIVO	31/12/2024	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	3.766.643.182	2.774.857.157	2.217.855.961	1.230.767.649
Depósitos en cuentas corrientes	3.705.785.059	2.741.306.536	2.194.533.555	1.218.481.375
Cuentas corrientes no remuneradas	1.558.520.617	1.114.846.919	703.841.076	325.701.362
Cuentas corrientes remuneradas	116.076.027	46.305.467	38.778.566	24.376.803
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N°20	72.441.633	50.862.327	50.938.281	40.364.445
Depósitos y certificados a la vista	291.436.851	397.808.518	219.254.003	122.973.701
Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambiario Libre Convertibilidad	1.667.309.931	1.131.483.305	1.181.721.629	705.065.064
Otras obligaciones a la vista	11.929.838	3.390.483	3.722.047	1.129.437
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	48.928.284	30.160.137	19.600.358	11.156.836
Depósitos a plazo	0	0	0	0
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	1	1	1	1
Derechos y participaciones sobre títulos valores	0	0	0	0
OBLIGACIONES CON EL BCV	0	0	0	0
CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAP	628.881	580.076	5.262.248	2.732.142
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	1.040.136.725	579.610.610	563.443.038	269.995.103
Obligaciones con Instituciones Financieras del país hasta un año	1.040.136.725	579.610.610	563.443.038	269.995.103
Obligaciones con Instituciones Financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del exterior hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones con Instituciones Financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	0	0	0	0
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	19.584.037	10.221.213	15.102.883	3.877.345
Gastos por pagar por captaciones del público	5.971.547	4.604.885	5.420.967	2.020.935
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAP	3.406	5.801	98.447	3.180
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	13.609.084	5.610.527	9.583.469	1.853.230
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones convertibles en capital	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS	367.270.319	177.924.144	338.624.721	150.986.673
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	5.194.263.144	3.543.193.200	3.140.288.851	1.658.358.912

DE RESULTADOS COMPARATIVOS

Correspondiente a los períodos entre el 30 de junio de 2023 y 31 de diciembre de 2024
(Expresado en Bolívares)

	31/12/2024	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023
INGRESOS FINANCIEROS	341.131.487	297.680.875	351.918.304	267.476.667
Ingresos por Disponibilidades	2.200.888	2.288.302	1.933.166	2.297.688
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	4.603.918	3.852.009	10.788.501	3.421.394
Ingresos por Cartera de Créditos	333.491.658	291.540.564	339.196.637	261.757.585
Ingresos por Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
Ingresos por Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros Ingresos Financieros	835.023	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	254.266.377	207.073.989	191.616.520	67.216.874
Gastos por Captaciones del Público	77.364.013	75.993.914	59.342.782	20.335.280
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	13.674.262	11.588.715
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Ahorro y Préstamo	46.410	259.020	625.375	90.512
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	176.855.954	130.821.055	117.974.101	35.202.367
Gastos por Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Gastos por Obligaciones Convertibles en Capital	0	0	0	0
Gastos por Oficina Principal y Sucursales	0	0	0	0
Otros Gastos Financieros	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	86.865.110	90.606.886	160.301.784	200.259.793
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	2.004.043	1.349.875	1.381.804	6
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	9.934.072	633.371	10.208.422	7.957.183
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	9.934.072	633.371	10.208.422	7.957.183
Constitución de Provision y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	78.935.081	91.323.390	151.475.166	192.302.616
Otros Ingresos Operativos	419.378.089	295.430.939	254.021.557	158.871.053
Otros Gastos Operativos	35.189.330	32.001.618	26.166.299	12.175.144
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	463.123.840	354.752.711	379.330.424	338.998.525
Menos: Gastos de Transformación	373.675.834	311.974.794	262.362.033	160.026.199
Gastos de Personal	137.012.350	87.198.785	102.727.329	75.169.221
Gastos Generales y Administrativos	236.663.484	224.776.009	159.634.704	84.856.978
MARGEN OPERATIVO BRUTO	89.448.006	42.777.917	116.968.391	178.972.326
Ingresos por Bienes Realizables	0	1.273.888	0	0
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	10.202.110	5.347.877	137.350	2.248.124
Gastos por Bienes Realizables	4.741.175	1.357.497	0	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	115.725.633	46.184.511	30.030.564	16.312.176
MARGEN OPERATIVO NETO	-20.816.692	1.857.674	87.075.177	164.908.274
Ingresos Extraordinarios	33.408.555	40.450	0	0
Gastos extraordinarios	36.470	185.309	106.710	0
RESULTADO BRUTO ANTES DEL IMPUESTO	12.555.393	1.712.815	86.968.467	164.908.274
Impuesto sobre la Renta	0	0	7.567.000	32.818.648
RESULTADO NETO	12.555.393	1.712.815	79.401.467	132.089.626

INFORME DE LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS
AI 31 DE DICIEMBRE DE 2024

OTROS INGRESOS EXTRAORDINARIOS	CONCEPTO	MONTO
5419910101000000	Destrucción de cajas archivo muerto	30.795,31
5410210101000000	Venta edificio La Playa (agencia Quinta Crespo)	33.377.760,00
	TOTAL, INGRESOS EXTRAORDINARIOS	33.408.555,31

RELACIÓN DE PÉRDIDAS REALIZADAS
(Al cierre del II-semester de 2024)

CUENTA CONTABLE	AGENCIA	CONCEPTO	FECHA	DEBITO	CREDITO	SALDO
		Nada que Reportar				-

RELACIÓN DE DONACIONES REALIZADAS
(Al cierre del II-semester de 2024)

CUENTA CONTABLE	AGENCIA	CONCEPTO	FECHA	DEBITO	CREDITO	SALDO
4510110101000000	924	DONAC.JORNAD.MEDIC.ASISTENCIAL	3/7/2024	36.470,00	0	36.470,00

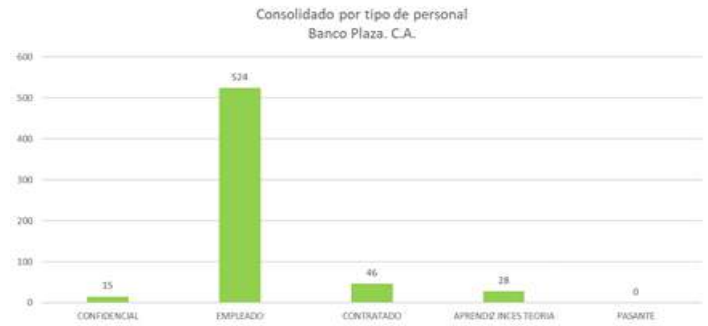
División de Capital Humano
Gerencia de captación

En el transcurso del segundo semestre del 2024, la División de Capital Humano del banco logró incorporar a un total de 78 nuevos trabajadores a la institución, gracias a su capacidad para generar nuevas oportunidades laborales que, a su vez, promueven la recuperación de la capacidad de consumo y el bienestar de la población venezolana. Los 78 puestos de trabajo creados durante el periodo se distribuyeron de la siguiente forma:



TIPO DE NÓMINA	TOTAL
Confidencial	0
Empleados	0
Contratados	62
Aprendíz INCE	16
Pasantes	0
Total de ingresos	78

El personal activo al 31/12/2024 fue de 613 empleados distribuidos de la siguiente manera:



Bienestar social

En el marco de la planificación establecida para el año 2024, la división de capital humano realizó diversas actividades y otorgó distintos beneficios y apoyos complementarios de vital importancia para el bienestar de los trabajadores, entre los cuales se encuentran: Clases funcionales, torneo softball, feria escolar/ convenio VISODI/ KIKERS, actividad de integración

VPE de Transformación y Desarrollo, jornada Empire con 82 colaboradores beneficiados, además de un conversatorio sobre el cáncer de mamá.

CRÉDITOS OTORGADOS II SEMESTRE AÑO 2024	
Remodelación de viviendas	9
Adquisición de viviendas	4
Gastos médicos	8
Gastos personales	10
Reparación de vehículos	2
Adquisición de vehículos	2
Créditos compras de motocicletas	82
Total	117

Créditos a empleados:

Durante el semestre se otorgaron un total de 117 créditos a los colaboradores, como parte de las políticas de apoyo y ayuda de la institución hacia su personal. Estos créditos fueron destinados para cubrir gastos médicos, remodelación de vivienda, adquisición de vehículo, entre otros.

Se realizaron diversas capacitaciones al personal, entre las que se encuentran:

CAPACITACIÓN 2024		
EMPRESA	NOMBRE CURSO	PARTICIPANTES
CONTACTO INTEGRAL ASESORES	Taller ITIL V-4	16
JRRG CONSULTORES RUBÉN RODRÍGUEZ	Formación de competencias gerenciales	40
ANDRÉS AUGUSTO RODRÍGUEZ GONZÁLEZ	Desarrollo comercial para ejecutivos	40
FONDONORMA	ISO 9001	3
GRTP CONSULTORES DIDÁCTICOS	Proceso adaptación de competencias	1
AOCIACIÓN BANCARIA DE VZLA	Seminario PCLC/FT/FPADM	6
GRTP CONSULTORES DIDÁCTICOS	Gestión, control y prevención de fraudes	30

Modelo de negocio y estrategia:

Banco Plaza, C.A., Banco Universal C.A, llevó a cabo estrategias para generar ventajas competitivas en el sistema. El plan se centró en el proceso de transformación digital, así como el fortalecimiento de la red de negocios con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente ofreciendo diversos productos y servicios bajo un esquema de omnicanalidad. Además, se preservaron políticas e iniciativas orientadas al control eficaz de los recursos, mitigando riesgos inherentes al negocio, lo que resultó en la mejora de los principales indicadores de eficiencia y rentabilidad de la institución en comparación con el sistema bancario.

En el transcurso de este periodo, se priorizó la calidad, la auditoria, la eficiencia, el control de gestión de riesgos y, en particular, el fortalecimiento en la aplicación y divulgación de la normativa relacionada con la prevención y control de legitimación de capitales, el

financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (PCLC/FT/FPADM).

Dentro de las acciones comerciales, se continúa impulsando el objetivo de cadena de valor. Esto implica que los clientes paguen a sus proveedores a través de la institución y estos, a su vez, cubran sus necesidades dentro de la misma. De esta manera, se asegura un flujo monetario interno que disminuya la presión en el gasto financiero vía COFIDE, derivado del déficit de encaje.

A su vez, se ha realizado una estratégica campaña de marketing para impulsar el servicio de pago de impuestos vía SENIAT, SAREN y diversas alcaldías, coadyuvando

con la estrategia fiscal del Estado para la recaudación de tributos.

La estrategia previamente mencionada se complementa con el objetivo de incrementar el parque de puntos de ventas (POS) en el mercado². En la actualidad, la institución posee 14.013 POS, incrementando así la entrada de bolívares a través de la facturación (38.398.472 USD de facturación promedio mensual del 2024). Se estima que para el año 2025, se superaran los 45.000.000 USD promedio facturados mensualmente.

Adicionalmente, los clientes pueden hacer usos de los servicios de compra y venta de divisas a través de los mecanismos establecidos en la regulación cambiaria.

Los buenos resultados obtenidos durante el semestre se atribuyen a la ejecución de las diversas iniciativas enmarcadas en las líneas estratégicas del banco.

(Cuota de mercado en parque de POS activo³ de 1,31% en agosto 2024, según última data disponible del BCV)

- ✓ **Rentabilidad y eficiencia**
- ✓ **Crecimiento estable en captaciones del público**
- ✓ **Cadena de valor**
- ✓ **Transformación digital y tecnología como aliado del negocio**
- ✓ **Alianzas estratégicas y posicionamiento de marca**
- ✓ **Un equipo humano, motivado y orientado al logro.**

Visión 360 Banco plaza: Tecnología, Innovación y productos:

En el segundo semestre del 2024, Banco Plaza C.A. Banco Universal continúa creciendo en su base de clientes, captando a 11.233 clientes nuevos, sumados a los 8.303 que se captaron durante la primera mitad del año.

Durante el segundo semestre de 2024, Banco Plaza marcó un hito trascendental en su estrategia de transformación digital con el lanzamiento de su innovadora **Aplicación Móvil Banco Plaza**. Esta solución no solo ha incrementado de manera significativa nuestra cartera de clientes, sino que también ha reconfigurado la forma en que nuestros usuarios interactúan y gestionan sus finanzas.

En el primer semestre de operación, la aplicación móvil Banco Plaza registró **más**

de 32,000 usuarios, lo que ha facilitado la captación del segmento más exigente en la actualidad, la generación “Z”, quienes descubrieron funciones innovadoras y una experiencia de cliente novedosa.

Este logro evidencia la receptividad y el entusiasmo de los clientes hacia esta nueva herramienta digital, que les brinda un acceso ágil y seguro a todos los servicios.

Automatización de procesos: Se implementaron soluciones tecnológicas para automatizar más de 33 iniciativas de las distintas unidades del banco, con el objetivo de incrementar la eficiencia en los productos, servicios y procesos de cobros, pagos, tesorería y créditos.

Fidelización y vinculación de clientes: Banco Plaza sigue brindando distintas opciones que fomentan la vinculación del cliente un ejemplo es la tarjeta de crédito Exclusive Club que ya cuenta con 1300 miembros que pueden acceder a más 15 comercios aliados y optar por distintos beneficios como descuentos en consumos de gastronomía, viajes, salud y diversión.

A lo largo del periodo descrito, se ha potenciado el fortalecimiento de los servicios disponibles en la banca en línea, tales como el crédito y débito inmediato, el pago de nómina y el pago a proveedores, optimizando sus funcionalidades y adaptándose a las necesidades de los clientes.

El fortalecimiento del portafolio de productos y servicios tiene como objetivo enriquecer la cadena de valor de los clientes y ofrecer continuamente una experiencia innovadora a través de los diversos canales y medios de pago del banco, los cuales están orientados hacia el servicio, la inmediatez y seguridad al efectuar transacciones financieras.

En conformidad con el marco regulatorio, la entidad bancaria ha implementado diversas medidas para garantizar la disponibilidad de los servicios y canales, centrando sus esfuerzos en el monitoreo constante, las tareas de recuperación de espacios de almacenamiento, la diversificación de enlaces de respaldos con fuentes externas y de internet, así como la actualización tecnológica del correo corporativo.

Consolidación de la marca:

Se mantuvo el plan de mercadeo sustentado en el slogan corporativo “Tú Cuentas”, enmarcado en una filosofía de negocio que busca mayor acercamiento a los clientes y relacionados, orientando la identidad corporativa a esta nueva visión de negocios que permitió mejorar la percepción y experiencia del cliente y empleados con la marca.



Se llevó a cabo la campaña denominada "Historias que cuentan" en conmemoración del 35 aniversario de Banco Plaza, Banco Universal C.A. en la cual se dieron a conocer una serie de relatos sobre la trayectoria de los clientes, aliados y colaboradores que han sido parte de la evolución y crecimiento de la organización.

Se promovió la visibilidad de la marca mediante las plataformas digitales, en particular Instagram, Facebook, Twitter y TikTok, con pilares de contenido orientados hacia la información de los productos y servicios, la educación, el entretenimiento y la captación de nuevos talentos a través de LinkedIn. Al concluir el segundo semestre del 2024, se observó un crecimiento positivo respecto al número de seguidores en diversas plataformas: 12.797 en Facebook, 38.242 en Instagram, 15.073 en Twitter, 621 en TikTok y 37.296 en LinkedIn. Por

lo tanto, para este período nuestra comunidad digital concluyó con un total de 104.029 seguidores.

Con el propósito de respaldar a los clientes y fomentar la educación financiera, se distribuye mensualmente, a través de los canales mencionados, el “Plaza Economía”, un informe elaborado en la institución, que ofrece un análisis exhaustivo de la coyuntura económica y financiera tanto a nivel nacional como internacional, con el objetivo de servir como soporte para la toma de decisiones de inversión, consumo o ahorro de todos sus lectores.

Además, con el fin de continuar con la generación de "*Brand Awareness*", hemos implementado estrategias enfocadas en la imagen de la marca y continuamos

promoviendo nuestros productos mediante tácticas de compra en medios, redes sociales y relaciones públicas (RRPP).



En el transcurso del segundo semestre de 2024, se forjaron varias alianzas estratégicas que potenciaron la visibilidad y reconocimiento de la marca, además de la participación de la institución en varias actividades deportivas y de entretenimiento, lo que reforzó el rendimiento del banco en el mercado nacional. Asimismo, se llevaron a cabo actividades en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo cual facilitó la contribución al progreso social y cultural de la nación. A lo largo de este período, se realizaron diversas actividades con el propósito de dar a conocer el compromiso social de Banco Plaza mediante aportes económicos y de equipos de utilidad para la comunidad. El objetivo es promover la superación

de los desafíos sociales y contribuir de manera positiva a la cultura, el arte, la música y la educación.

- ✓ Centro comunitario El Colibrí. Donación de equipos de computación
- ✓ FUNDANA - Concierto "Juntos cambiamos destinos"
- ✓ Convenio interinstitucional entre Banco Plaza” y “El Sistema” (FUNDACIÓN MUSICAL SIMÓN BOLÍVAR)
- ✓ Programa de emprendimiento con ACNUR y la UNIMET
- ✓ Jornada de salud – Comunidad Portuguesa, sede IPASME
- ✓ Apoyo a la Fundación Changan - Copa de golf
- ✓ Apoyo al torneo de Golf mujeres Izcaragua
- ✓ Apoyo a la Fundación para el Desarrollo de la Educación - Torneo de golf Los Arcos

- ✓ Portales web: Correio da Venezuela
- ✓ Publicaciones impresas: Revista P&M.

Uso de las redes sociales:

Banco Plaza establece sus estrategias en redes sociales, asumiendo el desafío de la innovación digital, las tendencias emergentes de consumo en estas plataformas y la elevada capacidad de respuesta ante las fluctuaciones en el comportamiento de la audiencia. A lo largo del segundo semestre del año 2024, se llevaron a cabo una serie de campañas estratégicas que impulsaron la visibilidad, interacción y conexión con los usuarios.

✓ Campaña “ Historias que cuentan” conmemoración del 35 aniversario

Difusión de piezas comunicacionales que dieron a conocer las historias de grandes colaboradores, clientes y aliados que han llegado muy lejos de la mano de la organización y son parte fundamental de la trayectoria del banco. “Historias que cuentan” mantiene la línea de proximidad con el cliente y permitió anunciar de una manera conmemorativa los 35 años de Banco Plaza.



✓ **Campaña de Banco Plaza APP - Impulso de uso**

Una campaña destinada a promocionar Banco Plaza APP y sus beneficios a través de piezas comunicacionales, informativas, contenido de influenciadores y experiencias exitosas.

✓ **Campaña de actualización de datos**

Difusión de piezas comunicacionales con los requisitos y recomendaciones pertinentes para la actualización de datos bancarios en las agencias Banco Plaza.

✓ **Campaña antifraude**

Difusión de elementos comunicacionales a modo de recomendación y prevención para la protección de contraseñas, datos personales y bancarios de los clientes Banco Plaza.



Seis bases para el modelo de negocios:

- **Red comercial:** constituye la principal fuente de negocio y de ingreso de clientes al banco (clientes naturales, particulares, PYMES y grandes empresas,). Esta red se complementa con los servicios especializados que se ofrecen a través del área de Productos y Canales, así como con la atención diferenciada a los clientes de gran alcance en la Banca Corporativa y de Tesorería.
- **Solidez Financiera:** mantener un balance robusto y con ratios financieros de solvencia sólidos es un objetivo de alta prioridad. Es imperativo salvaguardar el patrimonio del Banco y mantener los depósitos de nuestros clientes en estado de liquidez y disponibilidad.

- **Control de Riesgos:** toda la organización está implicada en la gestión de riesgos y la función de control, independiente del negocio.
- **“Marca Plaza”:** la identificación de los clientes y empleados con el “Plaza” posiciona al banco como una de las instituciones más reconocidas dentro de la oferta bancaria venezolana. Es nuestro deber preservar y fortalecer dicha imagen en el mercado.
- **Rentabilidad:** todas las oportunidades de negocio que surjan deben tener como finalidad el crecimiento de nuestra base de clientes, preservando la eficiencia y la rentabilidad para la entidad bancaria al momento de establecer dicha relación.
- **Eficiencia:** se anticipa un incremento sostenido en los ingresos basado en una cultura de control de costos y una productividad elevada en las agencias, respaldadas por una plataforma tecnológica global de operaciones y una mejora constante de todos los procesos.

Reconocimiento a la excelencia

En consonancia con el plan estratégico establecido, se llevaron a cabo diversas iniciativas de transformación digital con el fin de proporcionar una amplia gama de soluciones financieras, en aras de impulsar la evolución del sistema financiero nacional, satisfaciendo las demandas, necesidades y nuevas exigencias de la población.

En su más reciente edición, La Cámara Venezolana Americana Venamcham ha clasificado a Banco Plaza en el puesto 61 dentro del TOP 100 compañías de mayor impacto en el desarrollo económico del país, evidenciando el crecimiento constante de la institución.

Banco Plaza C.A Banco Universal ha obtenido la mejor calificación de Riesgo “A” de la reconocida firma “Global Rating”, basándose en los resultados obtenidos al cierre del año 2022 y parte del 2023.

Dicha calificación es otorgada a las instituciones financieras más destacadas a nivel nacional, las cuales han conseguido un significativo crecimiento de negocios, un rendimiento óptimo en la gestión financiera y un manejo integral de los riesgos, cumpliendo con el Plan Estratégico

de Negocio. Estas instituciones son referencia en el sistema financiero nacional por su oferta de productos y servicios innovadores que se centran en la satisfacción y un servicio al cliente excepcional. Todos los galardones y distinciones evidencian el compromiso de la institución con el desarrollo social y económico del país.

Rentabilidad:

La política monetaria establecida por el Banco Central de Venezuela (BCV), en lo que respecta a la disponibilidad que tiene la banca para realizar intermediación financiera, puede seguir siendo considerada como contractiva, siempre que el nivel de encaje legal continúe acumulándose en el tiempo, pues complica la intermediación financiera. Banco Plaza C.A Banco Universal ha conservado una

posición destacada en cuanto a la intermediación financiera, aprovechando la calidad de la cartera de crédito de la institución. Además, ha generado ingresos por comisiones de servicio que permiten cubrir los gastos e inversiones del banco y generar utilidad para los colaboradores y accionistas.

La estrategia de derivación hacia canales digitales y el perfeccionamiento constante de los productos y servicios ofrecidos a los clientes y usuarios bancarios, se centró en la implementación de iniciativas que generen valor comercial y que sean rentables y sostenibles.

La contribución más significativa en los resultados de Banco Plaza C.A Banco Universal para los grupos de interés, accionistas, empleados, clientes y comunidad, podemos mencionar:

Los accionistas:

La óptima administración financiera de la institución bancaria durante el año permitió mantener un nivel adecuado de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) y sobre los activos (ROA) acorde a las circunstancias antes mencionadas. Banco Plaza C.A Banco Universal alcanzó la posición dieciséis (16) en el ranking de bancos privados (resultado neto) del sistema financiero venezolano en términos de rentabilidad sobre los activos de 0,34% (ROA). En cuanto al ROE con un 92,69%, el banco se posiciona en la décimo séptima posición (17) de los bancos privados. El índice de Solvencia Patrimonial al cierre del segundo semestre del año 2024 fue del 18,02%.

La gestión integral de los riesgos permitió prevenir algún tipo de impacto en el patrimonio de la organización, lo cual evidencia el elevado nivel de profesionalismo de los empleados en la ejecución de diversas políticas y control de la organización.

Los empleados:

Debido al nuevo enfoque en la visión de la gestión de talento, se realizaron significativas mejoras en los beneficios concedidos al personal. Además, se generaron diversas actividades para la salud mental de los trabajadores, así como también se han llevado a cabo charlas en materia de prevención y capacitación continua.

Los clientes:

Quienes representan el foco de la gestión y para quienes trabajamos constantemente por mantener nuestra identidad de profesionalismo y atención personalizada. En diciembre 2024, la base total de clientes se eleva a 231.892, con la incorporación de 11.233 nuevos clientes durante el segundo semestre del año.

Contexto económico y financiero: Sector petrolero.

Los precios en el mercado petrolero concluyen el año 2024 con una marcada tendencia descendente. El precio del crudo del WTI se sitúa en 70,12 dólares por barril, experimentando una disminución en el semestre del 15,2%. Por otro lado, el precio del crudo del Mar de Brent finaliza en 73,86 dólares por barril, lo que representa una caída en el semestre del 10,2%.

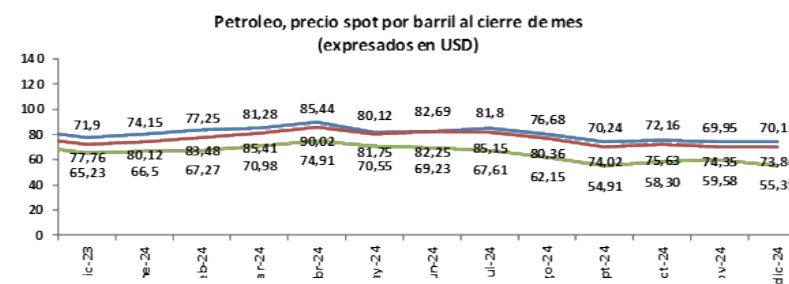
A pesar de que las variables coyunturales suponen una presión ascendente en el mercado, los conflictos geopolíticos actuales, como Rusia-Ucrania o Gaza-Israel, en el último trimestre, no han ejercido un impacto significativo en el precio de cotización del *commodity*. A corto y mediano plazo, seguirán pesando las preocupaciones por una demanda debilitada por parte del continente asiático. Esta situación dependerá de la extensión de la crisis bancaria en el continente y la falta de disciplina por parte de varios miembros de la OPEP+ en cuanto a los compromisos de recortes. Estas dos variables ejercen una presión descendente sobre el precio del barril.

La Agencia Internacional de Energía (AIE) proyecta que para el año 2025 el mercado experimentará un exceso de oferta aproximado de un (1) millón de barriles diarios, lo que indica que la expectativa a largo plazo continuará siendo de tendencia baja.

El crudo venezolano, conocido como Merey, cerró el segundo semestre del año con un precio promedio de 60,51 dólares. Esto representa una disminución del 13,4% en comparación con el precio promedio experimentado durante el primer semestre del año. Esto implica una disminución en el flujo de caja de PDVSA para el cierre del 2024, la cual se mantendrá para el 2025, debido a la proyección de precios en el mercado petrolero.

El informe del mes de diciembre de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) refleja que la producción promedio de crudo venezolano experimentó un incremento del 7,52% en el

segundo semestre del año, pasando de 883 mil barriles diarios en el primer semestre a 949 mil barriles diarios en el segundo semestre. La proyección de incremento o conservación de la producción para el año 2025 se encuentra en un estado de incertidumbre en la actualidad. Esto dependerá, en gran medida, de las posibilidades de perpetuación o desmantelamiento de licencias específicas durante el año. No obstante, Héctor Oregón, el presidente de PDVSA, informó en el foro anual de la Cámara Petrolera de Venezuela (CPV) que la meta es alcanzar 1.3 millones de barriles diarios de producción para el año 2025 e iniciar la exportación de gas natural para el año 2027.



Fuente: OPEC/elaboración propia

Política monetaria:

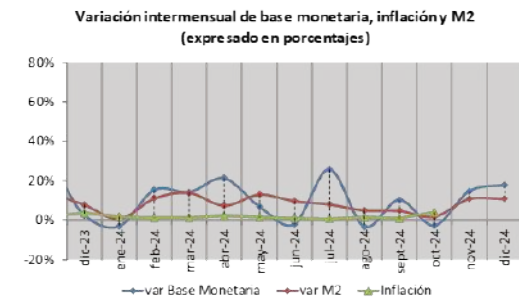
Al concluir el mes de diciembre, la Liquidez Monetaria (M2) registró un crecimiento intermensual de 10,75% por segundo mes consecutivo, lo que resultó en un cierre del año con una variación interanual de 148%. (270% en el 2023).

Esta aceleración en el crecimiento de M2 en los últimos meses se atribuye al aumento del gasto público producto de los pagos de diversos bonos a trabajadores públicos, pago a proveedores y pagos de aguinaldos que se llevan a cabo en el último trimestre del año. Incluso, la base monetaria cerró con un crecimiento anual superior al año anterior, 193% en comparación con 151% en el 2023. En otras palabras, una mayor proporción del gasto público fue financiada mediante la expansión monetaria, lo cual tiene

consecuencias en el índice de inflación y en el mercado cambiario.

En lo que respecta al índice de inflación calculado por el Banco Central de Venezuela (BCV), la última publicación correspondiente al mes de octubre reflejaba un 23,6% interanual. (189% en el 2023).

A lo largo del mes de diciembre, la recaudación efectuada por el SENIAT ascendió al monto de Bs. 37.261.692.945, concluyendo el año con una recaudación total de Bs. 459.524.335.303. Al realizar una comparación interanual, el Estado ha ingresado el equivalente a un 112% (calculado en dólares) más de tributos que su equivalente en dólares para en el año 2023. Esta mejora en la recaudación ha contribuido a la reducción del déficit fiscal, lo cual favorece la disminución de la inflación y, por ende, al desplazamiento cambiario.



Fuente: BCV/elaboración propia.

Política cambiaria:

El tipo de cambio concluye el año con una significativa aceleración, que contrasta con la estabilidad relativa que se observó durante gran parte del 2024. El último trimestre del año, el tipo de cambio experimentó un desplazamiento del 40%, concluyendo diciembre con una depreciación anual del 45%, con un valor de 51,93 bolívars por dólar, según el promedio ponderado publicado por el Banco Central De Venezuela (BCV). Esta mayor fluctuación en la cotización oficial de la moneda local en relación con el dólar fue causado por el incremento en la demanda relativa de divisas experimentado en el último trimestre del año, debido al crecimiento del ingreso en bolívars recibido por los agentes económicos, en contraste el volumen de intervenciones que realizó el BCV, no fue suficiente para

contener el desplazamiento cambiario, concluyendo con un 45% de variación interanual, una cifra inferior a la experimentada en el 2023 (108%).

Análisis sector banca:

Durante el segundo semestre del 2024, se observó una aceleración en las variables previamente mencionadas (liquidez monetaria, inflación y tipo de cambio).

En consecuencia, frente a las fluctuaciones en la oferta monetaria y el tipo de cambio, la banca experimentó un crecimiento del 72% en la cartera de créditos y presentó una expansión de las captaciones del público en un 47% durante el semestre. En otras palabras, esta cifra es inferior, dado que el sistema bancario se vio limitado al tener que cumplir con el incremento consecutivo en el requerimiento de encaje legal, el cual incrementó en un 80% durante el semestre, mermando la capacidad de financiamiento a la cual pueda acceder el sector comercial.

Durante el semestre, en el mercado interbancario se negociaron préstamos a tasas máximas de 1240% y mínimas de 0,20%. Las tasas promedio negociadas fueron incrementando de



Fuente: BCV/elaboración propia.

forma progresiva durante el semestre, iniciando en junio con un incremento del 50% en julio, avanzando hasta el 144% en octubre y concluyendo el año con una tasa promedio del 58%. Esto refleja la dificultad en términos de liquidez en el sector bancario, a pesar del incremento analizado de M2, producto de la expansión de la base monetaria. El coeficiente de encaje del 73% continúa siendo el más elevado de Latinoamérica y el mundo. La estructura del encaje legal hace que el requerimiento se encuentre en crecimiento constante y ante la velocidad de circulación del dinero, cada vez es más difícil conseguir los depósitos necesarios para satisfacer con dicho requerimiento. En consecuencia, se reduce la capacidad de la banca para financiar a las empresas y comercios del país, lo que permitiría expandir el ritmo de crecimiento de la economía al otorgar más

recursos cuyo destino es el incremento de la oferta de bienes y servicios, un elemento de vital importancia para la disminución de la inflación, el desplazamiento cambiario y la recuperación de la economía nacional.

Los ingresos financieros del sistema financiero total experimentaron un crecimiento nominal del 83% durante el semestre. El ingreso financiero acumulado durante el semestre fue de Bs. 23.380.560.879, en contraposición, los ingresos operativos experimentaron un crecimiento del 56% en el semestre, en términos nominales cerrando con un acumulado de Bs. 37.197.746.575 (superior a los ingresos financieros) siendo un reflejo del comportamiento actual de la banca, donde las soluciones de medio de pagos y otros servicios generadores de comisiones han cobrado mayor importancia para tratar de mitigar el declive de la que debe ser la principal actividad de la banca.

La intermediación financiera concluyó el semestre con un 42,20%, en contraste con el 34,83% al cierre de junio del 2024.

Respecto a los niveles de liquidez del sistema, calculado como las disponibilidades entre las captaciones del público, cerraron en el segundo semestre del año 2024 en un 64% en comparación con el 62% en junio 2024.

Con el propósito de explorar diversas alternativas para afrontar la continuidad del fenómeno inflacionario experimentado en el semestre y su impacto en las estructuras de costos, las

instituciones financieras implementaron diferentes medidas con el objetivo de preservar la continuidad del negocio y los niveles de eficiencia. Entre estas iniciativas se destaca la implementación de productos generadores de ingresos no financieros, principalmente asociados a soluciones para las dificultades de pago en un entorno de múltiples divisas. La banca venezolana no está exenta al incremento de los precios y la fluctuación del tipo de cambio en el mercado de divisas. Por tanto, se vuelve cada vez más relevante que el sistema pueda gestionar un mayor flujo de divisas e incluso, en un mediano plazo, tener la capacidad de intermediar con ellas. Es necesario tener en cuenta que la estructura de costos para prestación y garantía de servicios requiere gastos de mantenimiento e inversiones en plataformas físicas y tecnológicas en moneda extranjera. Al

concluir el segundo semestre del año 2024, el resultado neto acumulado del sistema bancario fue de Bs. 15.096.657.865, lo que resultó en un incremento nominal del 95% durante el periodo analizado

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE BANCO PLAZA

Fuente: boletín mensual SUDEBAN
2020, 2021, 2022, 2023 en porcentaje (%)

Indicadores de Gestión en %	dic-20	jun-21	dic-21	jun-22	dic-22	mar-23
Capitalización						
Patrimonio + Gestión Operativa / Activo Total	54,01%	44,96%	31,77%	20%	40%	35%
Calidad de Activos						
Provisión Cartera / Cartera Inmovilizada Bruta	26189%	23362%	30902%	4217%	19780%	1546%
Creditos Inmovilizada / Cartera Bruta	0,01%	0,01%	0,01%	0,05%	0,01%	0,14%
Eficiencia						
Activo Productivo/ Pasivo con Costo	128,29%	133,92%	92,92%	124,58%	355,38%	278,13%
Brecha Estructural / Activo Total	9,53%	11,88%	-3,44%	6,16%	40,35%	36,43%
Liquidez						
Disponibilidades / Captaciones del Público	111,11%	94,20%	84,10%	76,60%	100,00%	99,13%
Activo Corto Plazo / Pasivo a Corto Plazo	11,42%	94,47%	84,22%	76,71%	100,12%	99,24%
Rentabilidad						
Resultado Neto / Activo Promedio (ROA)	3,42%	7,96%	3,58%	1,59%	6,54%	20,55%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	7,28%	17,83%	9,56%	7,20%	25,24%	69,16%
Intermediación						
Cartera de Créditos Neta/ Captaciones del Público	44,86%	40,41%	33,72%	40,35%	65,50%	70,44%
Cartera de Créditos + Inversiones en Tít / Cap. Público	44,86%	40,41%	33,72%	48,71%	70,88%	78,81%

Informe de gestión integral de riesgos segundo semestre de 2024

La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo (GAIR), unidad responsable de la evaluación, identificación, medición, seguimiento y administración de la gestión integral de los riesgos en Banco Plaza; en el segundo semestre del año 2024 llevó a cabo las actividades programadas y aprobadas por el Comité Integral de Riesgos para el cumplimiento de los lineamientos descritos en las Resoluciones en materia de riesgos integral de la SUDEBAN las cuales se detallan a continuación; N°136.03 “Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos” de fecha 29 de mayo de 2003, N°136.15 “Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos” del 11 de noviembre de 2015 y el Manual de Especificaciones Técnicas del AT-28 Liquidez el mes de julio de 2016; así como, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario y otras Resoluciones de la SUDEBAN para la administración y clasificación de la cartera de crédito, Normas que regulan el uso de la Banca Electrónica, entre otros.

La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos (GAIR), a través del Comité de Riesgos, realizó sesiones mensuales durante el segundo semestre de 2024 para informar sobre el análisis, seguimiento y control de los riesgos, garantizando su identificación, valoración y mitigación. En estas reuniones, se supervisó el desempeño de la GAIR y se aprobaron diversos límites de exposición, incluyendo:

- Gestión integral de riesgos de liquidez
- Canal Banco Plaza en Línea para personas naturales y jurídicas
- Pagos móviles
- Efectivo en agencias y bóvedas
- Concentración de captaciones por límite general y por cliente.

Además, se revisaron indicadores clave como el Valor en Riesgo (VaR), RAROC de Mercado, RAROC de Crédito, Requerimiento de Capital de Riesgo Operacional y el RAROC Global, asegurando el seguimiento de rentabilidades ajustadas por riesgo. También se presentaron los resultados de auditorías internas en todas las áreas del banco, se evaluó el requerimiento de capital por tipo de riesgo y se analizaron los niveles de exposición según clientes, zonas geográficas y sectores económicos. Asimismo, se realizó el seguimiento del cumplimiento al primer semestre del Plan de la GAIR 2024, se propusieron estrategias de gestión de riesgos y se informó a la Junta Directiva sobre los temas discutidos y aprobados en el Comité de Riesgos.

Durante el segundo semestre de 2024, se realizaron diversas actividades en el ámbito de la Gestión Integral de Riesgos, enfocadas en capacitación, gestión de límites, normativas y comunicación institucional.

- Participación gremial y formación: se llevaron a cabo sesiones de formación para fortalecer la cultura de gestión de riesgos dentro del banco: Charlas sobre riesgos dirigidas al personal, capacitación en Riesgo Integral para los Comités de Riesgos, Gestión de Activos y Pasivos, y la Junta Directiva, y refrescamiento de funciones y uso de la herramienta RISKGUARD para Delegados de Riesgo Operacional.
- Gestión de límites y liquidez: se revisaron y ajustaron límites de exposición en distintas áreas clave:
 - Límites actualizados: BPEL, POS, P2P, P2C, C2P, agencias y bóvedas.
 - Análisis de liquidez: Se evaluó la liquidez monetaria en el sistema financiero venezolano.
 - Proyecciones financieras: Se realizó un seguimiento especial de la liquidez del banco, incluyendo proyecciones del encaje legal a cinco semanas.
 - Monitoreo de inversiones: Se analizaron los niveles de liquidez en divisas y la cartera de inversiones.

- Procesos y normativas: se realizaron acciones clave para fortalecer la gestión de riesgos y mejorar la operatividad interna: actualización de manuales de la GAIR, revisión y ajustes a más de 30 procesos del banco, identificación de riesgos y mitigantes, con propuestas de estrategias para la continuidad operativa, y proyección de la cartera de crédito vigente y vencida del banco y del sistema.
- Participación y comunicación institucional: La GAIR tuvo una participación activa en comités y mesas de trabajo, además de responder a requerimientos regulatorios:
 - Participación en comités: Se integró en diversas mesas de trabajo dentro del Gobierno Corporativo, exponiendo riesgos y sus mitigantes.
 - Informes a la Junta Directiva: Se presentaron reportes sobre las respuestas a los oficios emitidos por SUDEBAN, entre ellos:
 - Oficios: SIB-II-GGIR-GSRB-04779, SIB-II-GGIR-GSRB-07863 y SIB-II-GGR-GA-08587.
 - Normativas y circulares clave: Administración de riesgos, procesos de congelamiento de ambientes productivos, presentación de estados financieros y actualización del Sistema de Información Financiero (SIF).
 - Banco Central de Venezuela: Se informó sobre la ampliación del cono monetario y la desmaterialización de billetes menores a 200.000 VES.

En este marco de administración de riesgos, se presentan los principales resultados de los niveles de exposición por tipo de riesgo y los logros alcanzados por la GAIR:

Pronunciamiento informe riesgo de crédito:

Durante el segundo semestre de 2024, Banco Plaza mantuvo la gestión y seguimiento del riesgo de crédito, asegurando el cumplimiento normativo y un crecimiento controlado de la cartera crediticia.

- Gestión y desempeño de la cartera de crédito: Se aplicaron políticas, procedimientos y herramientas de gestión, lo que permitió un crecimiento controlado de la cartera de créditos. La morosidad al cierre de diciembre de 2024 fue del 3,19%. No se registraron violaciones a los límites establecidos por la Ley de Instituciones del Sector Bancario ni a los internos del banco.
- Concentración del riesgo crediticio: Los 40 mayores deudores Persona Jurídica representaron el 44,82% de la cartera bruta. Los 40 principales deudores Persona Natural concentraron el 16,17%.
- Cumplimiento normativo y límites: No se aprobaron operaciones de crédito que excedieran el 5% del patrimonio del banco, según lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario. La cartera crediticia presentó la siguiente distribución por sectores: 67,52% en el rubro comercial, 9,57% destinado al financiamiento de bienes y servicios de consumo (Bs. 224.665.921,05), por debajo del límite permitido del 20% (artículo 97 de la ley). Los créditos en cuenta corriente o giros al descubierto no garantizados se mantuvieron por debajo del 5% del total de activos, en cumplimiento del artículo 98 de la ley. Se respetaron los límites de los préstamos hipotecarios, asegurando que no excedieran los 35 años de plazo ni el 85% del valor del inmueble en garantía.
- Garantías y cobertura de cartera: Al 31 de diciembre de 2024, las garantías cubrían el 83,64% del saldo de capital adeudado de la cartera de crédito bruta.

- Gestión y control del riesgo de crédito: Se realizaron estimaciones mensuales de requerimientos de capital bajo la metodología IRB Básico de Basilea II, comparándolos con pérdidas y provisiones contables. Se llevó a cabo el seguimiento de condiciones de vencimiento en carteras de crédito y tarjetas de crédito. Se efectuaron proyecciones mensuales de la cartera de crédito conforme a Basilea III, evaluando tres posibles escenarios de crecimiento y morosidad.

Pronunciamiento informe riesgo de mercado y liquidez:

La gestión de Riesgo de Mercado, Liquidez e Interés se enfocó en diversas acciones estratégicas para garantizar un control efectivo y alineado con las normativas vigentes.

- Riesgo de Mercado: La Gerencia continuó con la estimación del VaR Paramétrico, Simulación Montecarlo, C-VaR, y la valoración diaria de la cartera de inversiones del banco. Estos cálculos se realizaron con base en la formalización de normas, fundamentos teóricos y procedimientos de valoración de instrumentos financieros denominados en moneda extranjera.
- Riesgo de Liquidez: Se mantuvo el cálculo diario de las brechas de liquidez contractual, estimada y estresada, así como de los indicadores clave: Razón de Liquidez Estructural (RALE), Razón de Liquidez Estructural Ampliada (RALEA) y Razón de Concentración de Captaciones del Público (RACOCAP). Estos indicadores fueron calculados bajo las premisas de la Resolución N° 136.15 de Riesgo de Liquidez. Además, se desarrolló el indicador Razón de Riesgo de Liquidez (RRL) para cumplir con la circular SUDEBAN SIB-II-GSRB-GGR-GNP-18397, cuyo diferimiento más reciente fue extendido hasta el 30 de junio de 2025 mediante la Circular SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00304.

- Límites de exposición y proyecciones de captaciones: La Gerencia presentó mensualmente propuestas para la actualización de los límites de captaciones generales por clientes, garantizando niveles de concentración acordes con el crecimiento mensual de las captaciones del banco. También se realizaron proyecciones de captaciones de libre convertibilidad y su comparación con el sistema financiero.
- Backtesting y Stresstesting: Se llevó a cabo el cálculo y presentación semestral ante el Comité Integral de Riesgos del Backtesting y Stresstesting de la cartera de inversiones del banco. Además, se realizó un seguimiento detallado del Encaje Legal, con propuestas de crecimiento de captaciones basadas en la liquidez M1 y resultados históricos del negocio. Como parte de este análisis, se presentó el método de estimación del flujo de caja del banco en tres escenarios distintos.
- Estudios de riesgo de mercado y liquidez: Durante el segundo semestre de 2024, se realizaron estudios sobre: Bondad de ajuste de las captaciones a la vista en Bolívars (VES) y precios de mercado para instrumentos denominados en moneda extranjera.
- Riesgo de contraparte financiera: Mensualmente, se presentó un análisis del comportamiento del sistema bancario, incluyendo: Calificación de riesgo según la metodología CAMEL y propuesta de líneas interbancarias.

Pronunciamento informe riesgo operacional:

La gestión de riesgos de Banco Plaza se enfocó en la administración de riesgos operacionales, legales, reputacionales y tecnológicos, con el objetivo de fortalecer los controles y mitigar posibles impactos adversos.

- Estimación del capital para riesgo operacional: se calcularon los requerimientos de capital bajo los métodos básico y estándar de Basilea II, comparándolos con las pérdidas efectivamente realizadas. Además, se identificaron los ingresos por línea de negocio con validaciones mensuales.
- Gestión de eventos y cultura de riesgo: se registraron eventos de pérdida e incidencias operacionales en bases de datos establecidas, promoviendo una cultura organizacional enfocada en la prevención. La colaboración de todos los niveles de la organización ha permitido implementar controles que reducen la probabilidad e impacto de los riesgos.
- Revisión y evaluación de procesos críticos: se analizaron los procesos de nuevos productos y servicios, incluyendo: Implementación del nuevo módulo de crédito, mejoras en la plataforma tecnológica y evaluación de riesgos en el servicio de pagos masivos (nómina y proveedores). También se revisaron procesos clave en áreas como Gerencia de Atención de Canales, Crédito/Débito Inmediato, Gerencia Tributaria y Comercio Emisor-Adquirente. Se ajustaron límites en el monitoreo transaccional de alertas tempranas para mejorar la efectividad en la detección de fraudes y se actualizaron manuales operativos para optimizar la supervisión y el control.
- Plan estratégico y modernización tecnológica: se realizaron análisis de riesgo en la actualización del Sistema Operativo PW8 y en la implementación de la tecnología *Contactless*.
- Límites de exposición y transacciones: se actualizaron los límites en Banca en Línea, taquillas en agencias y fondos de trabajo en Bs. y USD. También se ajustaron los montos de exposición en pagos móviles (P2P, P2C y C2P) y se incrementaron los límites diarios en consumos y transacciones de Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard.

- Gestión del efectivo en agencias: se identificaron los principales clientes con mayor demanda de efectivo en divisas para optimizar la logística operativa y costos. Además, se realizó un seguimiento continuo a las remesas de efectivo en Bs. y USD para garantizar el cumplimiento de límites de exposición.
- Capacitación y cultura de riesgo: se fortaleció la cultura de riesgo con inducciones E-learning para el personal, promoviendo mejores prácticas y cumplimiento de los manuales operativos. También se realizaron evaluaciones sobre ambientes de control COSO, identificación de seguridad en papel valorado y formación en riesgo operacional.
- Aplicativo web RISKGUARD: se midió el impacto y frecuencia de eventos de riesgo, incluyendo análisis de pérdidas, mapas de calor, litigios y riesgo legal. Además, se validó el capital sugerido para riesgo operacional.
- Estrategias de continuidad y simulacros de contingencia: se participó en pruebas de contingencia, respaldo y restauración bajo diferentes escenarios de riesgo para evaluar el impacto en la continuidad operativa.
- Nombramiento de delegados de Riesgo Operacional (DRO): se designaron nuevos delegados para fortalecer la identificación y evaluación de riesgos, seguimiento de controles y sensibilización del personal en materia de prevención.
- Reportes y seguimiento normativo: se enviaron reportes periódicos a SUDEBAN y el BCV, incluyendo: Descalces de activos y pasivos e indicadores de liquidez, reportes mensuales de eventos de riesgo operacional y tecnológico, e Informes en caso de eventos que afecten la continuidad operativa.

Asimismo, se mantuvo el monitoreo de la liquidez del banco, revisión de límites interbancarios según la metodología CAMEL y alertas sobre niveles bajos de liquidez. También se enviaron reportes al Comité de Activos y Pasivos con información sobre captaciones, margen financiero, costos de fondos y tasas, asegurando una gestión eficiente de los riesgos financieros y operativos.

Informe sobre los reclamos que presentaron los clientes y usuarios de los servicios bancarios.

Al cierre del segundo semestre de 2024 Banco Plaza, C.A. Banco Universal, recibió ochocientos cuarenta y tres (843,00) reclamos, los cuales totalizaron la cantidad de cinco millones novecientos mil ciento siete (Bs 5.900.107) a dichos reclamos se le aplicaron los procedimientos establecidos. De la totalidad de los reclamos recibidos en el semestre resultaron procedentes el 72%, quedando el resto como no procedente, tal

Recepción del reclamo	Total reclamos		Procedente		No Procedente	
	Cantidad	Bolívares	Cantidad	Bolívares	Cantidad	Bolívares
Julio	141	328.229	74	159.421	67	168.807
Agosto	103	683.439	39	39.920	64	643.519
Septiembre	132	608.153	93	184.296	39	423.856
Octubre	151	321.838	128	270.890	23	50.947
Noviembre	166	3.330.558	128	360.550	38	2.969.712
Diciembre	150	627.890	142	527.146	8	100.743
Total general	843	5.900.107	604	1.542.223	239	4.357.584

Es conveniente acotar que la resolución del total de los reclamos se dio en un período igual o menor a los 20 días indicado en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de Los Servicios Financieros, destacando que los reclamos se resolvieron en el plazo establecido en la norma.

Se recibió una denuncia a través de la SUDEBAN, la cual fue atendida en el lapso solicitado. Por otra parte, no se presentaron fraudes en el segundo semestre del año 2024.

RESUMEN DECISIONES DICTADAS – JULIO A DICIEMBRE 2024

Total decisiones dictadas por el Defensor:

	PROCEDENTES	NO PROCEDENTES	TOTAL TRANSACCIONES
Trajetas de crédito			
Trajetas de débito	19	4	23
Otros	1	7	8
		TOTAL GENERAL	31

COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO (SUDEBAN)

Para el Banco Plaza, CA Banco Universal, es de interés fundamental el cumplimiento de la normativa legal vigente. Durante el segundo semestre del año 2024, se gestionó cada una de las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), principalmente relacionadas con los resultados de las visitas de inspección a nivel de la UPC/LC/FT/FPADM, Riesgo Tecnológico y la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, así como disposiciones y recomendaciones sobre el funcionamiento de la institución. Toda esta información fue presentada ante la Junta Directiva para su conocimiento, en los casos que así fue requerido; así mismo, fue remitida a los auditores externos como parte del proceso de auditoría semestral que se realiza de acuerdo a la normativa legal vigente. A continuación, se muestra la relación de las comunicaciones más relevantes:

✓ SIB-II-GGGIR-GRT-#04186	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#06227	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08037
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04466	✓ SIB-DSB-OPCLC-#06422	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08307
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04624	✓ SIB-II-GGR-GA-#06744	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08313
✓ SIB-II-GGR-GA-#04626	✓ SIB-II-CSB-#06890	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08331
✓ SIB-II-GGR-GIDE-#04757	✓ SIB-II-GGR-GA-#07027	✓ SIB-II-GGR-GA-#08402
✓ SIB-II-GGIR-GSRB-#04779	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#07023	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08368
✓ SIB-II-GGIR-GRT-#04762	✓ SIB-DSB-OPCLC-#07133	✓ SIB-II-GGR-GA-#08584
✓ SIB-II-GGR-GA #05159	✓ SIB-DSB-OPCLC-#07137	✓ SIB-II-GGR-GA-#08587
✓ SIB-DSB-OPCLC-#05464	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#07179	✓ SIB-DSB-CJ-OD-#08598
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#06137	✓ SIB-DSB-OPCLC-#07198	✓ SIB-II-GGIR-GRT-#08719
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#06163	✓ SIB-DSB-CJ-PA-#07225	✓ SIB-II-GGR-GA-#08770
✓ SIB-DSB-OPCLC-#06158	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#07346	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08862
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#06160	✓ SIB-DSB-OPCLC-#07647	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08863
✓ SIB-DSB-OPCLC-#06176	✓ SIB-II-GGIR-GSRB-#07863	✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#09019
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4- #06177	✓ SIB-DSB-OPCLC-#09194	
✓ SIB-DSB-PCLC-#06353	✓ SIB-II-GGR-GA-#09235	
✓ SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#09126	✓ SIB-II-GGR-GA-#07914	
✓ SIB-II-GGR-GA-#09213	✓ SIB-DSB-OAC-AGRD-#07907	