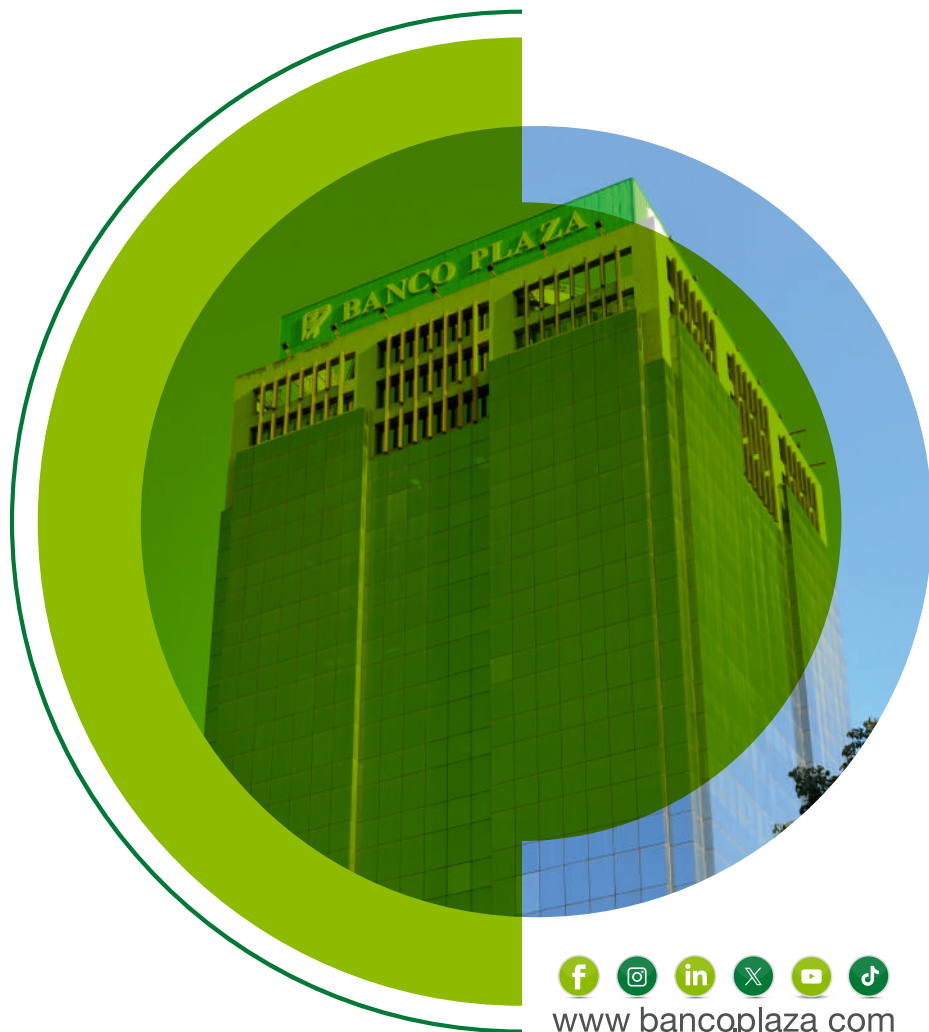




www.bancoplaza.com

BANCO PLAZA

Tú cuentas

Informe MEMORIA Y CUENTA

1er. SEMESTRE

2024

ÍNDICE

3	CONVOCATORIA
4	CARTA A LOS ACCIONISTAS
7	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
10	INFORME DEL COMISARIO
12	BANCO PLAZA EN CIFRAS
14	RESULTADOS FINANCIEROS
18	ESTRUCTURA DEL BALANCE
22	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIERTOS
23	COHEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL
24	BALANCE GENERAL CORPORATIVO
26	ESTADO RESULTADOS COMPARATIVOS
28	DIVISIÓN DE CAPITAL HUMANO
30	ANTIFRAUDES
32	INFORME GESTIÓN DE GERENCIA, CONTINUIDAD OPERATIVA Y TECNOLÓGICA
33	MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA
35	TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PRODUCTOS
37	FORTALECIMIENTO DE LA MARCA
42	CONTEXTO ECONÓMICO Y FINANCIERO
48	PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN
49	INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO
60	COMUNICACIONES DE LA SUDEBAN

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 veintiséis (26) de septiembre de 2024, a las 10:00 a.m., en su sede social, ubicada 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 30 de junio 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 30 de junio 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.

La información a que se refiere esta Convocatoria, se encuentra a disposición de los accionistas en la sede social del Banco.

En la ciudad de Caracas, a los treinta (30) días del mes de agosto de 2024.

Por **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**

Erick Boscán Arrieta



Presidente de la Junta Directiva

Ana Piselli Piñango



Secretaria (E)

Caracas, 26 de septiembre 2024

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 26 de septiembre del corriente año, a las 10:00 a.m., en la sede del Banco, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

1. Discutir, aprobar o modificar el Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del Semestre finalizado el 30 de junio 2024 con vista al Informe del Comisario y de los Auditores Externos.
2. Resolver sobre las Utilidades Líquidas del Banco, de acuerdo a lo pautado en el Artículo 42 de los Estatutos; el Artículo 47 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; y 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 30 de junio 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 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 30 de junio 2024, por Bs. 1.702.785, 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”, que en este caso no se efectuó por alcanzar el 100% del capital social, se distribuya en su totalidad al

“Superávit por aplicar”, esto debido a que se restringió Bs. 8.300.000 al “Superávit restringido”, equivalente al 50% del monto de una reclasificación que se efectuó durante el semestre al debitar a la subcuenta 356 denominada “Ganancia o pérdida por fluctuaciones cambiarias tenencia y venta de moneda extranjera según sistema de libre convertibilidad”, cuenta de “Ajustes al Patrimonio”, del rubro de “Patrimonio”, contra el estado de Resultados acreditando a la subcuenta N° 532 denominada “Ganancia por diferencia en cambia y operaciones con derivados” rubro de “Otros ingresos operativos” por Bs. 16.600.000, dicha reclasificación fue autorizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y la restricción se debitó a la misma cuenta contra la que se efectuó la reclasificación a los Resultados del Semestre.

- 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 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 **30 de junio 2024**, así como también el Balance General al 30 de junio 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. 2.774.857.157**; distribuidos de la siguiente manera: Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas **Bs. 1.114.846.919**; Cuentas Corrientes Remuneradas **Bs. 46.305.467**; Cuentas Corrientes Según Convenio Cambiario Nro. 20 **Bs. 50.862.327**; Depósitos y Certificados a la Vista **Bs. 397.808.518**; Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambio de Libre Convertibilidad **Bs. 1.131.483.305**; Otras Obligaciones a la Vista **Bs. 3.390.483**; Depósitos de Ahorro **Bs. 30.160.137**; Depósitos a Plazo **Bs. 0**; Captaciones del Público Restringidas **Bs. 1**. Los ingresos totales durante el citado Semestre alcanzaron la cantidad de **Bs. 601.123.904**; Producto de la Cartera de Inversiones, Operaciones de Cartera de Crédito y Operaciones Accesorias y Conexas; mientras que los Egresos Financieros, 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 Extraordinarios e Impuesto Sobre la Renta, sumaron **Bs. 599.411.089**; por lo que resultó una utilidad líquida de **Bs. 1.712.815**. 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. 449.938.681**.

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

- 1.- Informe de la Gestión Integral de Riesgo (GAIR), del Primer 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.- Resumen de las decisiones dictadas por la Defensoría del Cliente, durante el primer semestre del 2024; la cual durante ese período dio respuesta a Cuarenta y seis (46) transacciones.
- 5.- Actualmente la Institución, cuenta con treinta y nueve (39) Agencias Bancarias, diecinueve (19) Agencias en la Zona Metropolitana y veinte (20) Agencias en el Interior del País, contamos con veintiuno (21) cajero automático (ATM) operativos y quince (15) cajeros automáticos (ATM) no operativos, Nueve mil trescientos siete (9.307) puntos de venta operativos y Tres mil quinientos uno (3.501) puntos de venta no operativos.
- 6.- La posición del coeficiente de adecuación patrimonial de Banco Plaza, C.A., Banco universal al término del Primer 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 Primer Semestre de 2024.
- 9.- Informe de auditoría interna en el cual se incluye la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención y Control de Legitimación de Capitales Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- 10.- Informe 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 30 de junio 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:

- Se realizaron 2 auditorías a áreas de los servicios centrales, además de 6 actividades de seguimiento.
- Se llevaron a cabo 77 evaluaciones a distancia y 22 inspecciones “in situ” a la red de agencias, además de 2 actividades relativas a los arqueos de efectivo en la Bóveda Principal.
- Se hicieron 4 auditorías de sistemas a las áreas de tecnología y seguridad de la información. Asimismo, se realizaron 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 30 de junio de 2023, 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 y de Cumplimiento: revisión de los procesos de Administración integral de Riesgo y de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; actividad de seguimiento sobre la documentación faltante en los expedientes para las categorías “Crédito”, “Persona” y “Cuenta”, y a los planes de acción sobre los hallazgos pendientes por regularizar reportados por Sudeban, Auditores Externos y Auditoría Interna.
- Auditoría Operativa y a Distancia: visitas presenciales a 22 oficinas; así como 77 revisiones remotas a la red de agencias (2 ciclos, uno por cada trimestre). Adicionalmente, 2 arqueos a la Bóveda Principal (uno trimestral).
- Auditoría de Sistemas: revisión de los Procesos de Ciberseguridad, de la Infraestructura y Seguridad de las API's, de BCV - SIMF y BCV - Moneda Extranjera; así como, el seguimiento al cumplimiento de la normativa de seguridad de datos de Suiche 7B, de Cetys, y sobre los planes de acción de los hallazgos pendientes por regularizar reportados por Auditoría Interna.

En este sentido, con base a los resultados obtenidos de las auditorías efectuadas durante el semestre terminado el 30 de junio 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 julio de 2024

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, examiné el Balance General del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, el 30 de Junio 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 26 de septiembre del 2024.

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 30 de junio del 2024 Banco Plaza, C.A. Banco Universal celebro las siguientes Asambleas Ordinarias de Accionistas.

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de marzo del 2024, pactada para las 11:00 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 31 de diciembre 2023, 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 31 de diciembre del 2023, 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.

A Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de mayo del 2024, pactada 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 2023, 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 2023, 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.

Esta Asamblea Ordinaria de Accionistas se realizó, en fecha 22 de mayo de 2024, ya que fue suspendida en su oportunidad por falta de *quorum* reglamentario, siendo llevada a cabo en esta fecha de acuerdo con señalamiento de la SUDEBAN, según Oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#01598 del 22 de marzo 2024.

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 sometido a consideración y aprobación.

2. Durante el semestre citado, los créditos concedidos por el Banco, alcanzaron un monto de **Bs.1.560.326.536**, 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, se constituyó la Provisión para Contingencias de la Cartera de Créditos, hasta la cantidad de **Bs.38.106.870** Esta reserva, en mi opinión es suficiente para cubrir cualquier contingencia de la Cartera de Créditos del Instituto.

3. La Cartera de Inversiones en Títulos Valores alcanzó un monto de **Bs. 56.087.557** conformada por Colocaciones en el B.C.V y Títulos Valores, emitidos o avalados por la Nación, 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. De acuerdo a la nota emitida por SUDEBAN mediante el oficio No SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-08136 de fecha 08-12-2023 deben provisionarse esta cartera en un 100%, aquellos títulos que tengan una antigüedad mayor de 360 días a partir de su vencimiento.

Como lo señalan los auditores externos en su Nota N° 8 Otros Activos al cierre del 30 de junio 2024 y 31 de diciembre 2023 la provisión para esa fecha es de aproximadamente del 93,05%.; esto significa que faltaría por vencer la cantidad de Bs.11.179.755 para completar la provisión correspondiente.

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 auditoria respectivos con el fin de cumplir con las instrucciones contenidas en la circular HSB-200-1155 del 24 de febrero de 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 30 de junio del 2024, considero que los Administradores de la Sociedad han cumplido cabalmente con los deberes que impone la Ley, el Documento Constitutivo y los Estatutos de la Sociedad Banco **Plaza, C.A., Banco Universal**, durante el periodo.

8. Fue aprobada la distribución de las Utilidades liquidas del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**, correspondiente al primer semestre 2023, conforme lo señalado en los artículos N° 47 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y N° 307 del Código de Comercio.

9. Les informo a los señores Accionistas, que durante el periodo al 30 de junio 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 30 de junio del 2024, estas 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 30 de junio 2024 del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**.

Muy atentamente,

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

Banco Plaza C.A, Banco Universal en cifras:

Durante el primer semestre del año, el entorno económico mundial comenzó a dar algunas señales positivas respecto al crecimiento económico esperado, en EEUU y la Unión Europea, con la expectativa que inicien los primeros recortes de tasas de interés para el segundo semestre del año, debido a que los respectivos índices de inflación comenzaron a mostrar signos de mejora continuas, por lo que las políticas monetarias restrictivas aplicadas por los principales bancos centrales del mundo podrían comenzar a flexibilizarse. Ante este panorama, los precios de los *comodities* han tenido repunte durante el semestre, el petróleo específicamente, creció un promedio de 6% acumulado, en este contexto, el Estado venezolano ha podido generar mayores ingresos por la exportación de crudo durante el periodo analizado.

En el caso de Venezuela, las políticas económicas y fiscales implementadas por el Estado permitieron estabilizar el tipo de cambio para el primer semestre (devaluación acumulada en el semestre de 1,3%) en contraste con el segundo semestre del año 2023, en el que el tipo de cambio aumentó en un 29%. En términos de inflación, el primer semestre del 2024 cerró con 8,9% vs 47,62 de inflación acumulada en el segundo del 2023, según el Banco Central de Venezuela (BCV), esto implicó una desaceleración en el crecimiento acumulado de los precios relativos del mercado por cuarto año consecutivo.

Durante el primer semestre del año, la economía nacional mantuvo su proceso de recuperación en los distintos sectores que la componen en los últimos cuatro (4) años, debido a las políticas económicas y al fortalecimiento del entorno multimonedado en el cual la banca ha tenido y tiene un papel importante en cuanto a 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, impulsando la recuperación y el crecimiento económico sostenible.

Banco Plaza C.A. Banco Universal, en su plan estratégico 2024 se ha enfocado en fortalecer el proceso de transformación digital y mayor uso de canales y servicios digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y ofrecer soluciones que contribuyan al correcto funcionamiento comercial del país, a través de una plataforma tecnológica, confiables, segura y de rapidez. Por otra parte, se siguió brindando apoyo a los principales rubros para el

desarrollo de la nación, facilitando la dinámica comercial con nuestros servicios y productos financieros.

Al cierre del primer semestre del año, Banco Plaza C.A., Banco Universal alcanzó un crecimiento en la gestión de negocios, logrando ubicarse dentro de los primeros ocho (8) bancos privados del país con una cuota de mercado de 1,48% en comparación con el 1,59% de diciembre de 2023 en captaciones del público; en cuanto a los depósitos de libre convertibilidad (Convenio Cambiario No 1), la institución se encuentra ubicada en el puesto ocho (8) del *ranking* de bancos privados, con una cuota de 2,77% y en cartera de créditos, el banco cerró el periodo con una cuota de mercado de 2,15%, ubicando a la institución en la posición siete (7) de los bancos privados.

La intermediación financiera (53,48%), superior al promedio del sistema (36,76%); en cuanto a la rentabilidad sobre los activos (ROA) cerró en 0,09% y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 0,63%.

La estrategia de negocio durante el primer semestre del año, estuvo orientada a fortalecer la cadena de valor y potenciar el uso de los canales digitales y la consecución de los portafolios de proyectos entre los cuales destaca: modernización tecnológica en 38 agencias implementando una nueva plataforma tecnológica en la red comercial del banco, incorporando la solución tecnológica "Sirio", se habilitó en el portal web de la institución la opción de realizar los pagos de recaudación SENIAT apoyando la política fiscal del estado venezolano habilitación en el canal banco plaza en línea la opción para realizar pagos a MOVILNET, salida a producción del servicio B2B (Business To Business), culminación de proyecto regulatorio que consistió en la cámara de compensación electrónica implementación de nuevo firewall Fortinet 200F , migración de la plataforma distribuida y nueva banca en línea persona natural masificado.

Como consecuencia de la culminación de estos proyectos de fortalecimiento tecnológico se pudo habilitar la plataforma distribuida en la nube *Daycohost* Caracas para alojar los servicios productivos del banco y activar el Centro de Procesamiento Alterno (CPA) en valencia.

Resultados financieros:

El ingreso financiero acumulado del primer semestre de 2024 fue de Bs. 297.680.875, lo que implica una variación del -15% respecto al acumulado del semestre anterior (Bs 351.918.304), por su parte, el sistema financiero total experimentó una variación en el mismo periodo de (-14%). Dicho resultado es consecuencia del menor desplazamiento cambiario experimentado en el periodo (1,3%), el cual tiene un impacto directo en el IDI (Índice de inversión).

El gasto financiero acumulado durante el periodo fue de Bs. 207.073.989, lo que implicó un incremento de 8% en el semestre (Bs. 191.616.520 Sem II-2023), menos que proporcional al crecimiento del gasto en el sistema financiero total, el cual fue de un 31%. La contracción del ingreso

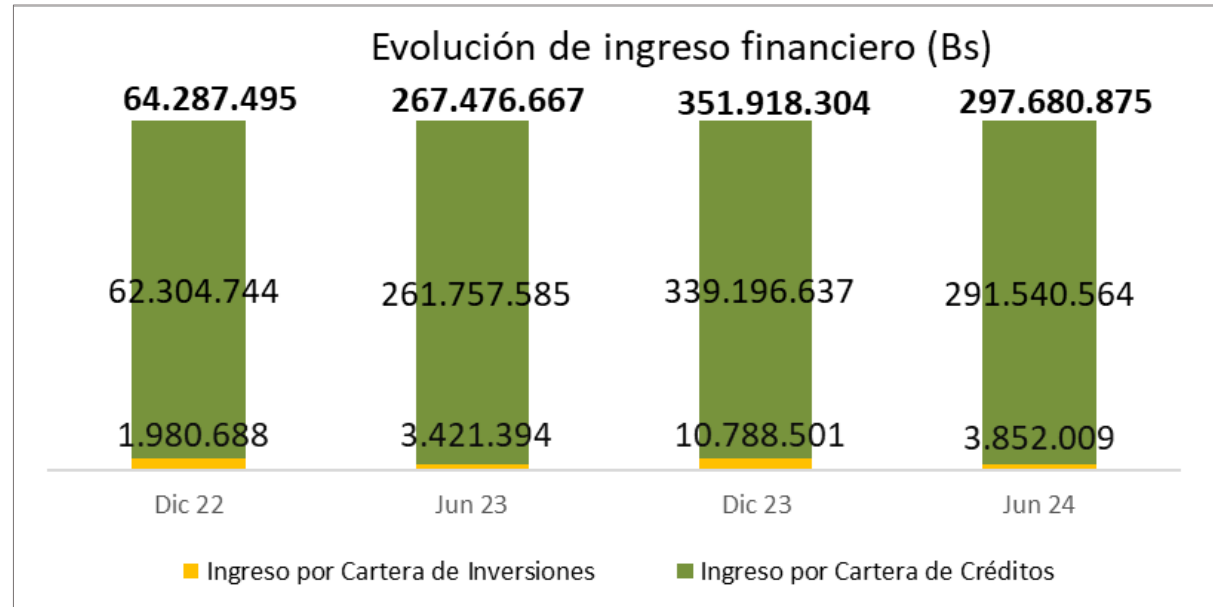
financiero y en contraste, el crecimiento del gasto (de forma sistémica) responde al contexto de política monetaria que posee el sistema bancario Nacional respecto a la intermediación financiera y cumplimiento del encaje legal. En consecuencia, esto termina afectando el margen financiero bruto y el resultado neto de las instituciones financieras.

Al contrastar el ingreso financiero acumulado del semestre, vs. el gasto financiero, obtenemos el margen financiero bruto del periodo en estudio, el cual fue de Bs. 90.606.886 (Bs 160.301.784 segundo semestre 2023), es decir, un -43% de diferencia. La elevación de costos de fondos causados por las políticas de encaje legal y las respectivas penalizaciones (COFIDE) ajustadas al desplazamiento cambiario, tienen cada vez un mayor peso dentro los costos dada la forma progresiva en la que está estructurada la medida.

A pesar que la devaluación acumulada del tipo de cambio en el semestre fue de 1,3% (vs 29% semestre anterior); tuvo un impacto sobre dichos costos, debido a que la tasa a aplicar por incurrir en déficit de encaje, está asociada al desplazamiento de del tipo de cambio diario, los montos de las multas siguen teniendo un peso importante debido al componente fijo del cálculo para el COFIDE en el cual se termina aplicando una tasa de interés del 32% independientemente del desplazamiento cambiario.

En cuanto al rendimiento de la cartera de crédito de Banco Plaza C.A., Banca Universal, cierra en 40,48% (38,22% semestre II-2023), ubicando a la institución financiera en el puesto ocho (8) en bancos privados en este índice. El rendimiento de la cartera de inversiones fue de 14,12%

(22,20% diciembre 2023), ubicando a la institución entre los primeros siete (7) 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 aumentando la vinculación de los clientes a fomentar la cadena de valor dentro del banco, aprovechando así, las relaciones de ellos con sus proveedores y clientes, la cual permitió gestionar las captaciones tradicionales creando un ecosistema adecuado dentro de la institución para los relacionados de los clientes. Por otra parte, el banco no registró riesgo de concentración de captaciones en clientes naturales, jurídicos o gobierno, 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 cerró el año en 1,48% (1,60% a diciembre 2023).

A junio 2024, la base total de clientes alcanza los 221.011 de los cuales, 190.154 clientes naturales, 30.761 jurídicos y 96 gobierno. Dada la estrategia de crecimiento atomizado de las captaciones en diversos sectores. La concentración de las captaciones oficiales del Banco fue de 18% (17% sistema total).

Intermediación acorde al contexto:

Acorde al contexto económico del año, dada la demanda de créditos por parte de los agentes económicos y la capacidad de la banca para colocar recursos, se estableció la importancia de ampliar el margen financiero conforme a las políticas de riesgo de liquidez y a su vez, generar crecimiento del negocio en términos reales; en tal sentido, el nivel de intermediación cerró el semestre en 53,48%, por encima del 36,75% del sistema bancario total (ubicados en la sexta 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, apoyando a una actividad económica nacional que ha mostrado síntomas de recuperación y que necesita del financiamiento bancario para lograrlo.

Mantenemos la eficiencia en el manejo de recursos:

Durante el primer 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 19% en el semestre (Bs 311.974.794). La relación del gasto de transformación en función al activo promedio fue de 16,27% para el cierre de junio 2024 (9,64% sistema total), lo que posiciona a la institución como el quinto (5) banco universal privado más eficiente del sistema. El gasto de personal representó el 28% de los gastos de transformación. Por su parte, el gasto general y



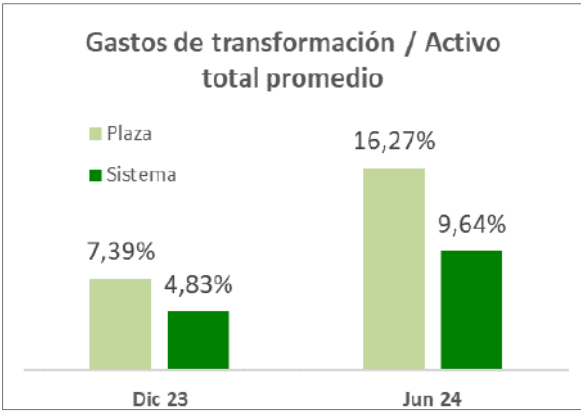
administrativo representó el 72%. Al medir la eficiencia como los gastos operativos entre el margen financiero bruto más otros ingresos operativos netos, lo que representa un 63,49% al cierre de junio del 2024 (39,99% el sistema total). Ubicando al banco en la posición 16 del *ranking* privado.

Resultados:

El resultado neto del primer semestre 2024 fue de Bs. 1.712.815, es decir, una variación de -98%, mientras que el sistema financiero total tuvo una variación en el mismo periodo del -8% reflejando la tendencia sistémica de una reducción en la utilidad generada por los bancos en el periodo analizado, debido a los retos que representan la política monetaria contractiva aplicada por el BCV. Aunado a esto Banco Plaza a realizado una importante inversión en cuanto adecuaciones y mejoras tecnológicas.

Fortaleciendo la solvencia patrimonial:

Acorde al crecimiento de la estructura del balance y los resultados obtenidos durante el primer semestre del 2024, Banco Plaza C.A, Banco Universal mantuvo los índices de solvencia superior al límite establecido en la normativa vigente, por lo que la política de expansión del negocio ha estado alineada al respaldo patrimonial derivado de los resultados obtenidos,



siendo el coeficiente de adecuación patrimonial contable de 14,32% (21,62% sistema bancario total) y en cuanto al índice de adecuación de capital, cerró en 26%.



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

Al cierre del mes de junio del 2024, el activo total fue de Bs. 3.993.131.881, con un crecimiento semestral de 6% 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% (1,14% diciembre 2023). La expansión registrada por el activo durante el primer semestre del año, estuvo concentrada en el crecimiento de las disponibilidades (11%), que representaron el 47% del total de activos; por su parte, la cartera de inversiones representa el 1,4% y la cartera de crédito 38%. Al final del periodo, la relación de los otros activos respecto al activo total culmina el semestre, en un 13%.

Inversiones:

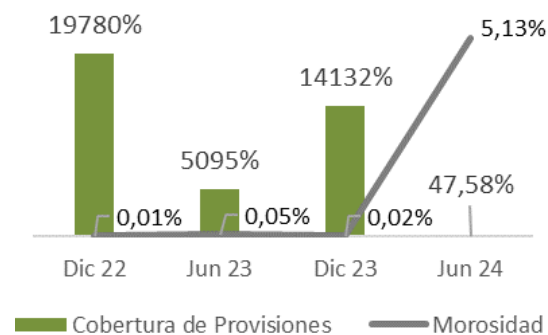
Acorde con la política de riesgo de liquidez y estrategia financiera llevada a cabo en el Comité de Gestión de Activos y Pasivos durante el primer semestre del 2024, se mantuvo estable la composición del portafolio de inversiones de la siguiente manera: 50% disponibilidad restringida, 12% disponible para la venta y 38% mantenida hasta su vencimiento.



Cartera de créditos:

Al cierre de junio del 2024, la cartera de créditos fue de Bs. 1.522.219.666, mostrando un crecimiento semestral del 6% (desplazamiento cambiario de 1,3% en el periodo) lo que ubica al banco como el séptimo (7) mejor banco del ranking privado, permitiendo tener una cuota de negocios de 2,15% (2,80% en diciembre 2023).

Morosidad y cobertura de provisiones
En porcentaje (%)



El crecimiento de la cartera de créditos, obedece a un modelo de negocios focalizado en los clientes y sus necesidades acorde al contexto económico, mejora continua en los procesos y tiempos de respuesta en las operaciones de crédito, expansión del negocio en nuevos nichos de mercado, como los créditos liquidados a emprendedores y a las mujeres, otorgando al cierre de junio Bs. 6.630.312 y Bs. 40.621.959 respectivamente. Al cierre del semestre se liquidaron Bs. 330.905.717 en cartera única productiva, cumpliendo con el requerimiento y apoyando las políticas del gobierno respecto a este importante sector y a su vez, complementar el portafolio de créditos y segmentos de bancas especializadas que han permitido mantener buenos niveles en la calidad de la cartera de créditos y su cobertura en relación al cierre del periodo estudiado, a pesar de las restricciones de liquidez a las que el sistema bancario está sujeto actualmente. El nivel de morosidad promedio alcanzado a cierre del semestre fue de 1,40% y el nivel de cobertura de provisiones fue de 47,58%, demostrando el sano desempeño de la cartera y su posible efecto sobre el patrimonio.

Entre las principales iniciativas implementadas en el período destacan: la incursión en diferentes segmentos del mercado a través del modelo de negocio (Banca Corporativa, Banca Empresas, Banca Comercial, Banca Privada y Banca Institucional), charlas informativas a segmentos de microempresarios, apoyo a segmentos productivos, mayor presencia en nuevos mercados, mejora continua de la fuerza de venta, implementación de nuevas campañas comerciales y mayor dinámica en el contacto con la fuerza de ventas, entre otros, todos los cuales permitieron obtener crecimiento durante el periodo.

Pasivo:

Al cierre del primer semestre del 2024, las captaciones del público fueron de Bs. 2.774.857.157, lo que implicó un crecimiento de 25% respecto al semestre anterior (34% sistema), permitiendo al banco cerrar con una participación de mercado de 1,48% (1,59% en diciembre 2023), ubicando a la institución dentro de los primeros ocho (8) bancos privados.

Los instrumentos de captaciones que más crecieron en el primer semestre fueron: depósitos y certificados a la vista con 81%, cuentas no remuneradas con un 58%, cuentas de ahorro con 54%. Las cuentas corrientes del sistema cambiario de libre convertibilidad variaron en un -4% donde el banco ocupa la posición ocho (8) de los bancos privados con mayor volumen en depósitos de libre convertibilidad al cierre

del semestre (cuota de mercado de 2,77%).

Los depósitos en divisas, al cierre del periodo en estudio, representaron el 43% de las captaciones totales del banco (32% la proporción del sistema total). Este último dato, es un reflejo de la confianza por parte de los usuarios en las cuentas de moneda extranjera en el sistema y la mayor disponibilidad de instrumentos para hacer uso de ellas, esto gracias a los cambios de política de gobierno para el uso de divisas y las estrategias implementadas por la institución en este apartado, elemento que ha dado la dinámica al flujo comercial multi moneda imperante.



Patrimonio:

El patrimonio total cerró en Bs. 449.938.681, ubicando al Banco Plaza C.A., Banco Universal, dentro de los primeros once (11), bancos universales privados.

El 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, 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.

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:
(Anualizados al 30 de junio 2024)

1.- PATRIMONIO	
Patrimonio + Gestión Operativa -----	14,32
Activo Total	
Activo Improductivo Bruto -----	494.11
Patrimonio + Gestión Operativa	
2.- SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
Provisión para Cartera de Créditos -----	2,44
Cartera de Créditos Bruta	
Cartera Inmovilizada Bruta -----	5,13
Cartera de Créditos Bruta	
3.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Gastos de Personal + Gastos Operativos -----	37,52
Activo Productivo Bruto Promedio	
Gastos de Personal + Gastos Operativos -----	99,58
Ingresos Financieros	
4.- RENTABILIDAD	
Resultado Neto -----	0,09
Activo Promedio	
Resultado Neto -----	0,63
Patrimonio Promedio	
5.- LIQUIDEZ	
Disponibilidades -----	67,82
Captaciones del Público	
Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores -----	68,06
Captaciones del Público	

POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL
(Al 30 de junio de 2024)

ÍNDICE	MANTENIDO	REQUERIDO
Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario ----- Total, Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas	26.00%	9%
Total, Patrimonio más Gestión Operativa ----- Total, Activo	14,32%	12%

BALANCE GENERAL COMPARATIVO
Correspondiente a los períodos entre el 31 de diciembre 2022 y 30 de junio 2024
(Expresado en Bolívares)

ACTIVO	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022
DISPONIBILIDADES	1.881.964.080	1.689.055.240	1.097.979.263	602.933.714
Efectivo	631.920.443	788.981.930	515.087.910	223.455.062
Banco Central de Venezuela	822.443.938	568.867.025	294.207.128	169.070.569
Bancos y otras instituciones financieras del país	0	0	0	0
Bancos y corresponsales del exterior	427.598.699	331.206.285	288.684.225	210.405.275
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.000	0	0	2.808
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	56.087.557	52.990.923	71.860.417	32.419.107
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	0	0	34.000.000	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	6.726.825	6.305.593	2.482.807	1.581.161
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	21.414.834	21.036.066	16.316.380	10.140.607
Inversiones de disponibilidad restringida	27.945.898	25.649.264	19.061.230	20.697.339
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	1.522.219.666	1.436.341.153	833.480.035	394.789.295
Créditos vigentes	1.480.230.155	1.470.437.467	854.105.041	402.090.296
Créditos reestructurados	0	0	0	0
Créditos vencidos	80.096.381	242.983	412.949	37.097
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	-38.106.870	-34.339.297	-21.037.955	-7.338.098
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	13.963.286	12.027.101	4.705.601	2.406.652
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	40.748.626	37.367.755	26.926.825	15.413.733
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	13.923.929	12.006.710	4.673.966	2.401.960
Comisiones por cobrar	33.369	12.092	1.296	1.332
Rendimientos por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	-40.742.638	-37.359.456	-26.896.486	-15.410.373
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0	0
Inversiones en empresas filiales y afiliales	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	9.482.350	0	0	0
BIENES DE USO	72.743.848	57.519.860	20.936.417	5.408.184
OTROS ACTIVOS	436.671.094	521.614.415	185.673.623	110.490.975
TOTAL DEL ACTIVO	3.993.131.881	3.769.548.692	2.214.635.356	1.148.447.927

PASIVO	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	2.774.857.157	2.217.855.961	1.230.767.649	602.721.766
Depósitos en cuentas corrientes	2.741.306.536	2.194.533.555	1.218.481.375	596.389.482
Cuentas corrientes no remuneradas	1.114.846.919	703.841.076	325.701.362	243.133.860
Cuentas corrientes remuneradas	46.305.467	38.778.566	24.376.803	10.942.804
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N°20	50.862.327	50.938.281	40.364.445	28.325.745
Depósitos y certificados a la vista	397.808.518	219.254.003	122.973.701	43.768.594
Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambiario Libre Convertibilidad	1.131.483.305	1.181.721.629	705.065.064	270.218.479
Otras obligaciones a la vista	3.390.483	3.722.047	1.129.437	486.738
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	30.160.137	19.600.358	11.156.836	5.845.545
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	580.076	5.262.248	2.732.142	639.443
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	579.610.610	563.443.038	269.995.103	91.948.016
Obligaciones con Instituciones Financieras del país hasta un año	579.610.610	563.443.038	269.995.103	91.948.016
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	10.221.213	15.102.883	3.877.345	1.577.671
Gastos por pagar por captaciones del público	4.604.885	5.420.967	2.020.935	855.562
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAP	5.801	98.447	3.180	5.366
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	5.610.527	9.583.469	1.853.230	716.743
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	177.924.144	338.624.721	150.986.673	63.203.945
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	3.543.193.200	3.140.288.851	1.658.358.912	760.090.841

DE RESULTADOS COMPARATIVOS
Correspondiente a los períodos entre el 31 de diciembre de 2022 y 30 de junio de 2024
(Expresado en Bolívares)

	30/6/2024	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022
INGRESOS FINANCIEROS	297.680.875	351.918.304	267.476.667	64.287.495
Ingresos por Disponibilidades	2.288.302	1.933.166	2.297.688	2.063
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	3.852.009	10.788.501	3.421.394	1.980.688
Ingresos por Cartera de Créditos	291.540.564	339.196.637	261.757.585	62.304.744
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	0	0	0	0
GASTOS FINANCIEROS	207.073.989	191.616.520	67.216.874	21.504.756
Gastos por Captaciones del Público	75.993.914	59.342.782	20.335.280	8.623.680
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	13.674.262	11.588.715	4.165.235
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Ahorro y Préstamo	259.020	625.375	90.512	611.013
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	130.821.055	117.974.101	35.202.367	8.104.828
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	90.606.886	160.301.784	200.259.793	42.782.739
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	1.349.875	1.381.804	6	402
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	633.371	10.208.422	7.957.183	2.717.444
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	633.371	10.208.422	7.957.183	2.717.444
Constitucion de Provision y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	91.323.390	151.475.166	192.302.616	40.065.697
Otros Ingresos Operativos	295.430.939	254.021.557	158.871.053	60.000.238
Otros Gastos Operativos	32.001.618	26.166.299	12.175.144	15.463.700
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	354.752.711	379.330.424	338.998.525	84.602.235
Menos: Gastos de Transformación	311.974.794	262.362.033	160.026.199	48.806.748
Gastos de Personal	87.198.785	102.727.329	75.169.221	24.797.330
Gastos Generales y Administrativos	224.776.009	159.634.704	84.856.978	24.009.418
MARGEN OPERATIVO BRUTO	42.777.917	116.968.391	178.972.326	35.795.487
Ingresos por Bienes Realizables	1.273.888	0	0	0
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	5.347.877	137.350	2.248.124	7.575
Gastos por Bienes Realizables	1.357.497	0	0	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	46.184.511	30.030.564	16.312.176	3.513.230
MARGEN OPERATIVO NETO	1.857.674	87.075.177	164.908.274	32.289.832
Ingresos Extraordinarios	40.450	0	0	3.013
Gastos extraordinarios	185.309	106.710	0	35.333
RESULTADO BRUTO ANTES DEL IMPUESTO	1.712.815	86.968.467	164.908.274	32.257.512
Impuesto sobre la Renta	0	7.567.000	32.818.648	6.445.900
RESULTADO NETO	1.712.815	79.401.467	132.089.626	25.811.612

INFORME DE LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS
AI 30 DE JUNIO DE 2024

Otros Ingresos Extraordinarios	Concepto	Monto
5419910101000000	DESTRUCCION DE CAJAS AÑO	40.449,67

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

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

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

CUENTA CONTABLE	AGENCIA	CONCEPTO	FECHA	DEBITO	CREDITO	SALDO
4510110101000000	924	DONAC.PARROQ.CATEDRAL SA	21/3/2024	21.762,00	0	21.762,00
4510110101000000	903	DONACION.P/ASOCAICON SIN	16/4/2024	90.722,25	0	112.484,25
4510110101000000	903	APORT.BANCO.PLAZA.AL.ANC	18/4/2024	36.220,00	0	148.704,25
4510110101000000	903	DONACION FUNDACOR	17/5/2024	36.604,20	0	185.308,45

División de Capital Humano GERENCIA DE CAPTACIÓN

Durante el primer semestre del 2024, la división de capital humano logró captar un total de 68 nuevos trabajadores, estos nuevos puestos fueron distribuidos de la siguiente forma:



Nuevas metodologías utilizadas que fueron implementadas en el proceso de captación:

- **Metodología Dics:** Por medio de la metodología DISC se pueden clasificar personas, puestos, equipos y

organizaciones en cuatro perfiles básicos, de acuerdo con los diferentes niveles de emotividad y actividad de las personas. De acuerdo con esta clasificación se puede, no solo identificar el perfil de la persona, si no también saber que buscan y como interactuar con ellas de una manera más asertiva.

- **Metodología LIFO:** Es un instrumento diseñado para entender el estilo de trabajo de las personas en situaciones normales y bajo condiciones estresantes, para orientarnos sobre las fortalezas y debilidades de la persona evaluada en ámbitos de trabajo en equipo y liderazgo, el *test* se utiliza como punto de partida con personas especialmente en nivel superior (director de proyecto, gerente o supervisor).
- **Cuestionario IPV:** El inventario de personalidad para vendedores (IPV) es una evaluación que ayuda a medir la personalidad del vendedor a través de preguntas que constituyen situaciones verdaderas en las cuales el candidato deberá elegir la respuesta que le parezca más adecuada, con el objetivo de identificar cuál es su desempeño laboral.

El personal activo al 30/06/2024 fue de 587 empleados, distribuidos de la siguiente manera:



Bienestar social

La División de Capital Humano, durante el periodo analizado, realizó diversas actividades y otorgó distintos beneficios y apoyos complementarios de vital importancia para el bienestar de los trabajadores, eventos y detalles para celebrar fechas importantes como el día de las madres, el día del padre, actividades como jornada visual, operativo especial

INTT, certificado médico y RCV, actividades deportivas y culturales para los trabajadores y financiamiento para sus distintas necesidades. En el semestre se llevaron a cabo distintas charlas en materia de riesgo, prevención, seguridad y salud entre otros.

Créditos a empleados:

Otorgamos un total de 34 créditos a colaboradores, cuyo destino exclusivo fue la inclusión de familiares en la póliza y hacer frente a gastos médicos, como parte de las políticas de apoyo y ayuda de la institución hacia los trabajadores que la componen.

Capacitaciones

Se realizaron diversas capacitaciones al personal durante el periodo analizado entre las que se encuentran:

- Curso de *Microsoft Visio*
- Curso de atención al cliente y PNL
- Curso de contabilidad básica
- Capacitación en sistematización y ensamble de transacciones bancarias, en sistemas de inteligencia predictiva
- Proceso de actualización de competencias en protección ejecutiva
- Fundamentos básicos de ITIL
- Inducción Sirio fase II

- Primer encuentro nacional de negocios – Desarrollando nuevas habilidades de ventas.

Antifraude

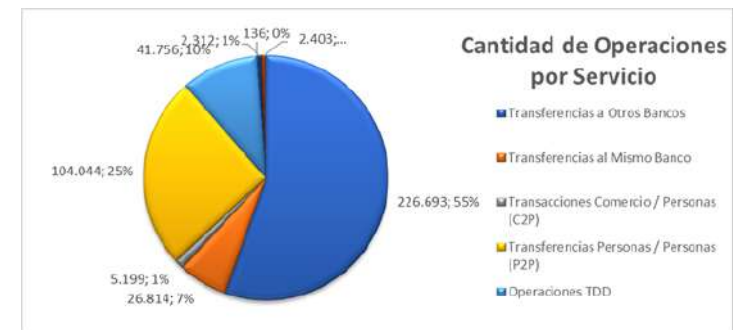
Para el primer (1°) semestre del 2024, la Gerencia de Operaciones Antifraude ha robustecido los niveles de monitoreo transaccional, incorporando nuevos servicios al *software* utilizado para tal fin, proporcionando mayor confianza y seguridad a la hora de resguardar o tranzar a través de los diferentes medios de pago y canales electrónicos disponibles.

El banco posee una herramienta de monitoreo transaccional que cuenta con *Maching Learning (ML)*, un software capaz de aprender el comportamiento de los clientes mediante la implementación de la inteligencia artificial. Gracias a este

monitoreo que se realiza sobre las operaciones financieras hechas a través de los canales electrónicos de la institución, se emiten alertas sobre aquellos movimientos que reflejan un comportamiento poco habitual, causando que la gestión del especialista de Monitoreo Antifraude sea más asertiva. Los servicios que actualmente se encuentran monitoreados son: Operaciones de transferencia hacia otros bancos, mismo banco, operaciones de P2P, C2P, operaciones por taquilla en las agencias, cambios de información sensible de los clientes (correo electrónico y número celular), transacciones a través de los puntos de venta TDD, entre otras.

Monitoreo transaccional

En el 1° semestre del 2024, la Gerencia de Operaciones Antifraude, a través de los colaboradores de la sala de monitoreo transaccional han gestionado un total de 409.357 alertas, de las cuales, las operaciones de transferencias a otros bancos representaron el mayor peso, 55% del total, seguida por las transferencias de Persona a Persona (P2P) con un 25% y operaciones con Tarjeta de Débito (TDD) con un 10%.



Apoyo a la gestión de la Unidad de Atención al Cliente

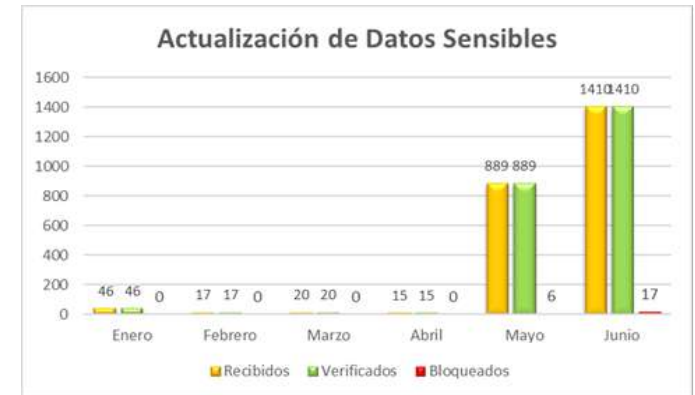


En el primer semestre del 2024, la Gerencia de Operaciones Antifraude demostró su compromiso con la excelencia operativa al brindar un apoyo integral al área de Atención al cliente. A través de un riguroso monitoreo transaccional, se investigaron y resolvieron diecinueve (19) reclamos por un monto total de 9.295.936,77 Bs., así como seis (6) investigaciones adicionales por un valor de 757.815,40 Bs. Gracias a esta colaboración, se logró salvaguardar los intereses de nuestros clientes y garantizar la integridad de nuestras operaciones.

Cambio de datos sensibles

Con el fin de garantizar la máxima protección de la información de los clientes, se implementó un sistema de monitoreo proactivo que detecta y verifica cualquier modificación en los datos de contacto. Gracias a esta innovadora herramienta, durante el primer semestre del 2024, se procesaron y verificaron satisfactoriamente

2.397 solicitudes de cambio de datos sensibles, logrando así un control exhaustivo y minimizando cualquier riesgo de acceso no autorizado.



Gestión realizada en la Gerencia de Seguridad de la Información

La Gerencia de División de Seguridad de la Información y Antifraude apoyando el plan estratégico de la institución ha robustecido el sistema de seguridad perimetral a través de la implementación de un nuevo *Firewall* en alta disponibilidad. Con esta actualización se ha eliminado la obsolescencia tecnológica, se reforzó el perímetro de la institución de cara a los clientes, y se ha elevado la capacidad de procesamiento de los equipos perimetrales.

Al realizar dichos cambios funcionales la Gerencia de Seguridad de la Información y Antifraude tiene el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información

de nuestros clientes. Para garantizar el cumplimiento de ese objetivo ha venido trabajando en el robustecimiento de la seguridad en todos los ambientes informáticos. Actualmente se encuentra reforzando todos los niveles de seguridad en las agencias a nivel de nacional junto a las conexiones perimetrales, por otra parte, aumentó el nivel de seguridad de las estaciones de trabajo y servidores de la institución, actualizando *softwares* de nueva generación mitigando los ataques de virus y *ransomware*.

Informe de Gestión Gerencia Continuidad Operativa y Tecnológica

La Gerencia de Continuidad Operativa y Tecnológica, como unidad responsable de asegurar la continuidad operativa de las unidades y procesos críticos del banco, desarrolló durante el primer semestre del

año 2024, las actividades programadas y aprobadas por el Comité de Continuidad del Negocio y Contingencia.

Entre las actividades que se ejecutaron durante este período, están:

- Revisión con los usuarios críticos de la información levantada en el año 2023 para la actualización del BIA.
- Ejecución de un simulacro desde el sitio operacional alternativo, con la finalidad de validar la continuidad operativa de las áreas críticas ante una contingencia por una falla eléctrica.
- Participación continua en los comités de control de cambio, tecnología, proyectos, seguridad integral, seguridad de la información.
- Revisión previa al comité de control de cambio, de todos los controles propuestos, indicando las observaciones de los mismos, para posteriormente evaluar y aprobar los mismos en la sesión de comité (todos los martes y jueves).
- Participación activa en 39 pruebas certificadas de los productos o servicios nuevos o con mejoras, para su posterior aprobación por parte de esta gerencia.
- Participación activa en la revisión de treinta y siete (37) Documentos de Especificaciones Funcionales (ERF), para su posterior aprobación por parte de esta gerencia.
- Participación activa en los proyectos: nueva Banca en Línea y App, SIRIO Fase I y II, migración de la plataforma descentralizada *Daycohost*, Migración del *Firewall*.
- Activación del plan de contingencia ante un (1) evento de falla eléctrica con su correspondiente envío de informe explicativo del evento a SUDEBAN.

- Coordinación en conjunto con el área de tecnología de pruebas de restauración de las plataformas centralizada, descentralizada y *File Server*.
- Coordinación con los usuarios funcionales de las áreas críticas, de pruebas de conectividad de los equipos a utilizar en caso de contingencia.
- Publicación, con apoyo del área de comunicaciones corporativas, de siete (7) boletines con información relacionada a continuidad, con la finalidad de concientizar al personal del banco sobre el tema.
- Asistencia a mesas técnicas para análisis de incidencias presentadas en la plataforma tecnológica.
- Participación en mesas de factibilización de requerimientos.

- Participación activa en mesas técnicas funcionales para proyectos y requerimientos nuevos.

Modelo de negocio y estrategia:

Banco Plaza, C.A., Banco Universal C.A, orientó sus iniciativas a generar ventajas competitivas en el sistema, otorgando valor a los empleados y clientes. El plan estratégico 2024 estuvo orientado a: fortalecer el proceso de transformación digital; mejora de los procesos y herramientas de fortalecimiento tecnológico, de la red de negocios, aplicación del plan, a escala nacional, llamado “todos somos negocios” con el objetivo de mejorar la experiencia de viaje del cliente, mitigando los riesgos inherentes del negocio e impulsando un mayor uso de canales y servicios digitales. Por otra parte, se siguió brindando apoyo a los principales rubros para el desarrollo del país por medio de financiamientos que ayudan a impulsar el comercio y la producción nacional.

Durante el primer semestre del 2024, parte del proceso de mejora continua de la organización estuvo enmarcado en el programa de transformación digital, focalizando la estrategia del negocio en la experiencia del cliente en el uso de los diversos productos y servicios bajo un esquema de omnicanalidad. Por otra parte, se mantuvieron políticas e iniciativas orientadas al control eficiente de los recursos.

Durante el semestre fueron relevantes los diversos temas en torno a la calidad, atención al cliente, auditoria, eficiencia, control de gestión, riesgos y en especial el fortalecimiento en la aplicación y divulgación de la normativa relacionada en prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas destrucción masiva (PCLC/FT/FPADM).

Dentro de las estrategias de negocios, se sigue impulsando el objetivo de cadena de valor, es decir, lograr que los clientes paguen a sus proveedores por la institución y estos a su vez, paguen sus necesidades dentro de la misma, para así asegurar un flujo de dinero interno que disminuya la presión en el gasto financiero vía COFIDE, derivado del déficit de encaje. La estrategia anterior es acompañada del objetivo de

incrementar el parque de puntos de ventas en el mercado (cuota de mercado de 1,33% a mayo 2024: fuente BCV), para incrementar la entrada de bolívares vía facturación (facturación promedio mensual a junio equivalente a 31.821.660 USD) con el objetivo de rebasar los 35.000.000 USD facturados mensuales para el segundo semestre del año 2024. Actualmente la institución posee 12.692 POS y tiene como objetivo, el incrementar a un ritmo de 500 mensual, su parque de puntos de venta.

Los resultados obtenidos durante el semestre, fueron producto de la implementación de diversas iniciativas enmarcadas en los principales puntos establecidos en los lineamientos estratégicos.

- **Mantener la seguridad física de nuestros trabajadores y aliados**
- **Crece con base de negocios**
- **Cadena de valor**
- **Expansión (virtual)**
- **Innovación y tecnología**
- **Fortalecer la marca**
- **Rentabilidad**
- **Nuevo sitio web**
- **Nueva aplicación móvil.**

Visión 360 Banco Plaza: Tecnología, innovación y productos:

En el primer semestre de 2024, Banco Plaza C.A Banco Universal continúa avanzando con su objetivo estratégico hacia la transformación digital. Durante el semestre, se han captado 8.303 clientes nuevos para la institución. Banco Plaza, potencia sus estrategias, orientadas a la transformación digital, enmarcado en los lineamientos estratégicos del banco, adaptándose a los cambios del mercado, atendiendo las necesidades de nuestros clientes se afianzaron varios productos y servicios enriqueciendo el portafolio actual, se potenciaron servicios estratégicos del banco con la culminación de los siguientes proyectos:

Nueva página web transaccional: Se implementó una moderna y eficiente plataforma web transaccional que permite a los clientes realizar operaciones financieras y no financieras de manera ágil, segura y con una interfaz intuitiva.

Aplicación móvil Banco Plaza: Se desarrolló y se colocó en funcionamiento una aplicación móvil completa que ofrece a los clientes la posibilidad de gestionar sus finanzas desde cualquier lugar, brindando una experiencia de usuario excepcional y funcionalidades completas bajo un diseño moderno y adaptativo.

Integraciones de nuevos pagos de servicios: Se realizaron integraciones con entidades como la Alcaldía de Sucre para el pago de los impuestos municipales, recaudación de impuestos nacionales (SENIAT) y MOVILNET, ampliando las opciones de pago de servicios disponibles para los clientes y brindándoles mayor comodidad.

E-Learning para empleados y clientes: Se desarrolló una plataforma de aprendizaje en línea para la capacitación continua de empleados y clientes, fortaleciendo su conocimiento sobre los productos, servicios y procesos del banco.

Talleres para clientes internos y externos: Se organizaron talleres informativos para clientes internos y externos, con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre los productos, servicios y novedades del Banco, teniendo un 90% de aceptación.

La implementación de estas acciones, proyectos e iniciativas ha impulsado significativamente el uso de los canales, productos y servicios, generando un crecimiento en el volumen de operaciones, la cantidad de clientes y la vinculación de servicios.

Respecto a los canales digitales, en el periodo de análisis, se realizaron 1.134 afiliaciones de las cuales 775 corresponden a personas naturales y en el caso 354 de persona jurídica a Tu Plaza en Línea. Manteniendo el fortalecimiento de los servicios estratégicos disponibles en nuestra banca en línea como lo son, crédito y débito inmediato, pago nómina y pago a proveedores, optimizando sus funcionalidades, adaptados a las necesidades de nuestros clientes. En relación al uso de TuDineroYa,

continuamos con el crecimiento del canal, se movilizaron más de 95 millones de bolívares a través del canal, lo que representa un crecimiento del 22% en el semestre, evidenciando la adopción de este método de pago por parte de nuestros clientes. Continuamos con el fortalecimiento del portafolio de productos y servicios, apuntando a enriquecer la cadena de valor de nuestros clientes, y ofrecer continuamente una experiencia novedosa a través de los diferentes canales y medios de pago del Banco orientados al servicio, la inmediatez y la seguridad al momento de realizar operaciones financieras.

Dando cumplimiento al marco regulatorio, el banco ha desarrollado diversas acciones para garantizar la disponibilidad de los servicios y canales, enfocando esfuerzos en el monitoreo continuo, tareas de recuperación de espacios de almacenamiento, diversificación de enlaces de respaldos con externos y de internet, actualización tecnológica del correo corporativo. Fortaleciendo las capacidades de tecnología y comunicación.

La implementación de proyectos estratégicos, enfocados en la transformación digital y la innovación, ha permitido mejorar significativamente la experiencia del cliente, ampliar la oferta de productos y servicios, y optimizar los procesos internos, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad del banco. Seguimos comprometidos con la innovación continua y la búsqueda de soluciones que agreguen valor a nuestros clientes y fortalezcan nuestra posición en el mercado.

Fortalecer 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.

Adicional a los anterior se llevó a cabo una propuesta comercial sencilla e ingeniosa a través de los productos más importantes, enfocados en transmitir a los clientes que pueden solucionar de una forma rápida y eficaz sus procesos bancarios, en “**Un Pla Pla**”. La propuesta estuvo direccionada en la importancia de mantener la confianza en la institución y ofrecer soluciones financieras cercanas y confiables, evitando

procesos engorrosos al momento de realizar trámites o utilizar los servicios, productos y canales ofrecidos a los clientes.

Se impulsó la estrategia de comunicación por medio de las plataformas digitales, en las que destaca el uso de las redes sociales (*Facebook, Twitter, Instagram, YouTube*) (tutoriales de productos y servicios) y *LinkedIn*, para ampliar la presencia de la marca en captación de nuevos talentos. Al cierre del primer semestre del 2024, continuamos creciendo en la cantidad de seguidores que tenemos en las distintas plataformas, en *Facebook* 12.986, 36.379 en *Instagram* y 15.056 en *Twitter* y 36.935 seguidores en *LinkedIn*. En total, nuestra comunidad digital al cierre de junio 2024, alcanzó los 101.356 usuarios (86.649 semestre anterior).

Con el objetivo de apoyar a clientes y promover la educación financiera, mensualmente, mediante los canales mencionados, es compartido de forma totalmente gratuita, la revista “Plaza Economía”, elaborado en la institución, que posee un amplio análisis y estudio de coyuntura económica y financiera nacional e internacional, con el fin de servir de apoyo para la toma de decisiones de inversión, consumo o ahorro de todos sus lectores.

Por otra parte, con el objetivo de seguir generando “*Brand Awareness*”, se han llevado a cabo acciones centradas en la imagen de marca y para continuar impulsando nuestros productos a través de tácticas de compra en medios, redes sociales y relaciones públicas (RRPP).

Durante el primer semestre de 2024, se establecieron diversas alianzas estratégicas que posibilitaron divulgar aún más la marca Banco Plaza, consolidando el rendimiento en el mercado nacional. De igual modo, se llevaron a cabo actividades en el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo cual permitió contribuir al desarrollo social del país. Durante este período, se llevaron a cabo una serie de actividades con la finalidad de mostrar el compromiso y proyección social de Banco Plaza, haciendo aportes en la búsqueda de la superación de los desafíos sociales y contribuir de forma positiva con la cultura, el arte, la música y la educación.

Apoyo a la comunidad:

Banco Plaza C.A., Banco Universal siguió demostrando compromiso y proyección

social haciendo aportes en la búsqueda de la superación de los desafíos sociales, en diferentes eventos :

- ✓ Caracas *Desing Week* - Actividad “pinta la Venezuela de tus sueños” / apoyo a la Orquesta Sinfónica Juvenil - núcleo Petare).
- ✓ La Siembra del cuatro.
- ✓ Murales Okospiri en el Núcleo Petare de la orquesta juvenil.
- ✓ Okospiri y ACNUR.
- ✓ Programa emprendimiento con ACNUR y la UNIMET.
- ✓ Recuperación de espacios - Núcleo Petare de la orquesta juvenil.
- ✓ Apoyo al equipo de ciclismo Venezuela País de Futuro.
- ✓ Jornada de salud y apoyo financiero en el Centro Luso venezolano.
- ✓ Jornada de salud en IPASME de los altos mirandinos para la comunidad Lusa.
- ✓ Donación de computadoras en el Centro Comunitario Colibrí.
- ✓ Asesoría a la comunidad de mujeres que conforman con compromiso y valor a ACNUR Venezuela.

Portales web:

- ✓ Correio da Venezuela

Publicaciones impresas:

- ✓ Revista P&M

Uso de las Redes Sociales: Banco Plaza C.A. Banco Universal se suma a la comunicación, el *marketing* y la publicidad en redes sociales, aceptando el reto permanente que exige al banco una alta capacidad de reacción ante los cambios de comportamiento de la audiencia y una adaptación proactiva a esa constante evolución de las tendencias:

Seis bases para el modelo de negocios:

- ✓ **Red comercial:** la primera fuente del negocio y de entrada de clientes al banco es la red comercial (particulares, PYMES y empresas), que se complementa con los servicios especializados que se ofrecen a través del área de Productos y Canales y con la atención diferenciada a grandes clientes en la Banca Corporativa y de Tesorería.



- ✓ **Solidez Financiera:** mantener un balance fuerte y con sólidos ratios financieros de solvencia es un objetivo prioritario. Hay que preservar el patrimonio del Banco y mantener líquidos y disponibles los depósitos de nuestros clientes.
- ✓ **Control de Riesgos:** toda la organización está implicada en la gestión de riesgos y la función de control, es independiente del negocio.
- ✓ **Marca Plaza:** la identificación de los clientes y empleados con el “Plaza” hace del banco uno de las instituciones más prestigiosos dentro de la oferta bancaria venezolana. Es nuestro deber mantener y fortalecer esa imagen en el mercado.

- ✓ **Rentabilidad:** todas las oportunidades de negocio que se presenten, deben tener como objetivo el crecimiento de nuestra base de clientes, preservando la eficiencia y la rentabilidad para el banco al momento de establecer dicha relación.
- ✓ **Eficiencia:** se prevé un crecimiento recurrente de ingresos sobre una cultura de control de costos y una alta productividad en las agencias, apoyadas por una plataforma tecnológica global de operaciones y una mejora continua de todos los procesos.

Reconocimiento a la excelencia

Durante el año 2024, con base al plan estratégico implementado, se realizaron diversos esfuerzos en transformación digital para tener disponible la variedad de soluciones financieras en aras de impulsar la evolución del sistema financiero nacional, cumpliendo con las demandas, necesidades y nuevas exigencias de la población.

La Cámara Venezolana Americana Venamcham en su última edición, dentro del TOP 100 compañías de mayor impacto en el desarrollo económico del país, en la que destaca Banco Plaza en el puesto 61 demostrando el constante crecimiento de la institución.

Banco Plaza C.A. Banco Universal es reconocido con la mejor calificación de Riesgo “A” de la prestigiosa firma calificadora “*Global Rating*”, con base a los resultados obtenidos al cierre del año 2022 y parte del 2023.

Dicha calificación es otorgada a las mejores instituciones financieras a nivel nacional, que han logrado obtener un importante crecimiento de negocios, buen desempeño en la gestión financiera y manejo integral de los riesgos, dando cumplimiento el plan estratégico de negocio, referencia en el sistema financiero nacional por medio de una oferta de productos y servicios innovadores que están focalizados en la satisfacción y buen servicio ofrecidos al cliente.

Todos los reconocimientos y premios demuestran 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), de cara a la disponibilidad que se le permite tener a la banca para realizar intermediación financiera, se puede seguir considerando como contractiva, en tanto el nivel de encaje legal siga acumulándose en el tiempo, complicando la intermediación financiera. Banco Plaza C.A. Banco Universal ha mantenido una importante posición en cuanto a intermediación financiera, aprovechando la calidad de cartera de crédito que posee la institución dada la excelente gestión de la misma, aunado a la generación de 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 a canales digitales y la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos a los clientes y usuarios bancarios, se enfatizó en realizar iniciativas que generen valor comercial y que sean rentables y sustentables, elemento que nos permitió desarrollar acciones y planes.

El principal aporte en los resultados de Banco Plaza C.A Banco Universal, para los grupos de interés, accionistas, empleados, clientes y comunidad, podemos citar:

Los accionistas:

El buen desempeño en la gestión financiera del Banco, durante el año, permitió mantener buen nivel de rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y sobre activos (ROA) acorde a las circunstancias antes mencionadas. Al cierre de junio 2024, Banco Plaza C.A. Banco Universal obtuvo la posición diecisiete (17) del *ranking* de bancos privados (resultado neto) del sistema financiero venezolano en la rentabilidad sobre los activos de 0,09% (ROA), ubicándose en la décimo octava posición (18) del *ranking* de bancos privados en este índice. Por su parte, en el ROE con 0,63% el Banco ubicándose en la décimo octava posición (18) de los privados, el índice de solvencia patrimonial al cierre del primer semestre del año 2024, fue de 14,32%.

La gestión integral de riesgos permitió durante el semestre evitar algún tipo de impacto a nivel del patrimonio de la organización, lo que demuestra el alto nivel de profesionalismo de los empleados en la implementación de diversas políticas y control de la organización.

Los empleados:

Mediante la mejora continua de beneficios y el nuevo enfoque en la visión de la gestión del talento, durante el año se realizaron importantes mejoras a los beneficios otorgados al personal, así como la generación de diversas actividades para la salud mental de los trabajadores, charlas en materias de prevención y adiestramiento continuo.

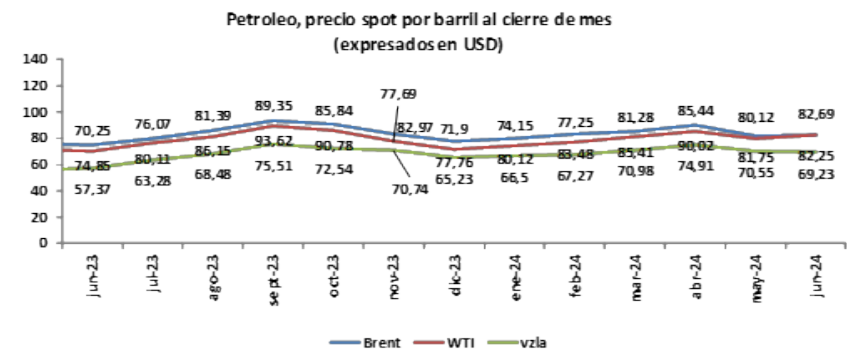
Los clientes:

Quienes representan el foco de la gestión y para quienes trabajamos constantemente por mantener nuestra identidad de profesionalismo y atención personalizada. A junio 2024, la base total de clientes alcanza los 221.011 clientes con 8.303 clientes nuevos en durante el periodo.

Contexto económico y financiero: Sector petrolero.

Los precios en el mercado petrolero subieron en los primeros cuatro (4) meses del semestre, retrocedieron en el mes de abril para luego recuperar de cara al cierre de junio, el precio del crudo del WTI cierra en 82,69

dólares por barril, es decir un crecimiento de 3% respecto al mes (mayo) anterior y el precio del crudo del mar de Brent termina en 82,25 dólares el barril, con un alza mensual de 0,6%.



Fuente: OPEC/elaboración propia

En promedio, los precios del crudo cierran el semestre con un alza de 14%, sin embargo, es probable que el incremento del mes de junio responda a variables coyunturales, es decir, tres

factores que incrementaron el precio del crudo en el corto plazo, la disminución de las reservas estratégicas de EEUU, el paso del huracán Beryl y el incremento de la demanda al corto plazo debido a la entrada del verano boreal. Disipado este efecto, al mediano plazo seguiría pesando las preocupaciones por una demanda débil por parte de continente asiático, la cual dependerá de que tanto se extienda la crisis bancaria en el continente y una poca disciplina de varios miembros de la OPEP+ en cuanto a los compromisos de recortes, estas dos variables presionan a la baja el precio y evitan que las cotizaciones suban más de lo que lo hicieron en el primer semestre del año.

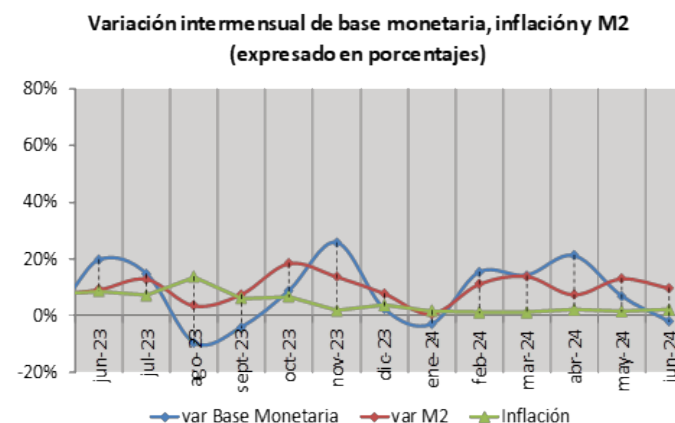
El crudo venezolano (Merey), cerró junio en 69,23 dólares, esto es un incremento del 6% en el semestre, esto supone una

mejora en el flujo de caja de PDVSA a pesar que en el mediano plazo va a pechar la reimposición de las sanciones que obligarían a PDVSA a no poder vender el crudo al precio de mercado sino con fuertes descuentos sobre la cotización del barril.

El informe de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) del mes de julio (con base a comunicación directa) refleja que la producción de crudo venezolano incrementó en 1,32% en el mes y 14% en el semestre, pasando de 802 mil barriles diarios producidos en diciembre del 2023 a 922 mil barriles diarios en junio, completando el tercer mes consecutivo de incremento, en tal sentido, no solo en el semestre sino en los últimos doce (12) meses los ingresos por vía petrolera para el Estado han venido incrementando de manera importante, en el largo plazo es probable que esta siga siendo la tendencia con la posible entrada de licencias para explotación y comercialización de crudo que se otorguen a empresas particulares como en el caso de *Chevron*.

Política monetaria:

En el mercado nacional, el índice de inflación mensual al cierre de junio se situó en 0,96%, lo que sigue representando una importante desaceleración en el alza de los precios de bienes y servicios en el país



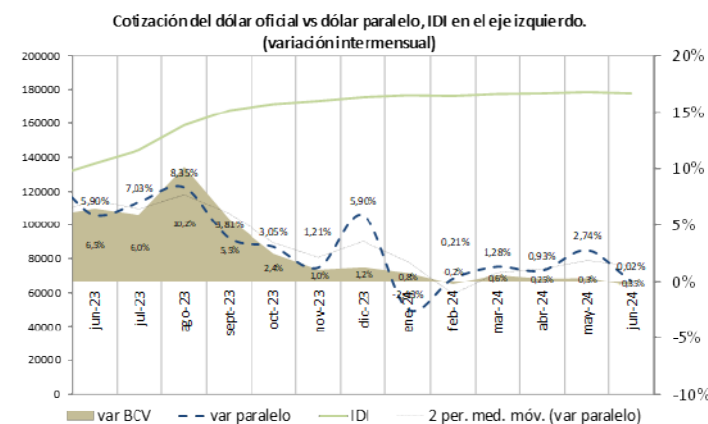
respecto a la inflación experimentada durante los años 2022 y 2023 (234% y 189% respectivamente) de acuerdo a los datos publicados por el Banco Central de Venezuela (BCV) el índice interanual de inflación se encuentra actualmente en 51,4%, destacando que el índice de inflación interanual en Venezuela no era de doble dígito desde el año 2015.

Durante el último mes del semestre en estudio la recaudación realizada por el SENIAT fue el equivalente de 41.829.444.630 de bolívares, al realizar un contraste interanual el estado ha ingresado (por impuestos no petroleros) el equivalente un 110% (calculado en dólares) más de tributos que su equivalente en dólares al mes de junio del 2023, esta mejora en la recaudación también ha ayudado a reducir el déficit fiscal, lo que

beneficia a la disminución de la inflación y en consecuencia, al desplazamiento cambiario que hemos estado observando en los últimos meses.

Al cierre del mes de junio la liquidez monetaria (M2) experimentó un crecimiento intermensual de 9,64% (12,2% en mayo) lo que implica una variación interanual de 208%. (205% en mayo 2024). Esta aceleración en el crecimiento de la liquidez en los últimos dos meses se debe al incremento de gasto público causado en el mes en estudio, producto de pagos e incrementos de diversos bonos a trabajadores públicos, durante el mes de julio se espera que continúe el incremento en el gasto y en consecuencia de la liquidez monetaria.

En complemento, el Banco Central de Venezuela aceleró el ritmo de intervenciones cambiarias para tratar de absorber la mayor cantidad de liquidez posible y neutralizar el efecto que pueda tener sobre la demanda de dólares una mayor disponibilidad bolívares dada por los recursos distribuidos en el periodo, M2 cierra el semestre con un crecimiento acumulado del 69%, es decir que a pesar de la aceleración comentada en el gasto más reciente, el



Fuente: BCV/ ELABORACIÓN PROPIA

incremento de la liquidez monetaria sigue siendo menor que el correspondiente al del primer semestre del 2023 (104%).

Política cambiaria:

El tipo de cambio continua con la estabilidad relativa que ha mantenido en los últimos meses, desplazándose en junio un -0,35% (0,30% en mayo) para concluir en 36,41 bolívares por dólar de acuerdo al promedio ponderado publicado por el BCV (Banco Central de Venezuela). Esta menor volatilidad en cotización oficial de la moneda local respecto al dólar es causada por una baja demanda relativa de divisas, en un entorno donde el comprador retail (personas naturales) tienen una propensión marginal a consumir mayor, es decir que estos son intercambiados directamente por bienes y servicios y se dirigen menos bolívares a la demanda de

divisas, aparte, continua la constante política de intervención cambiaria por parte del BCV, que al inyectar divisas todas las semanas, atiende a gran parte de la demanda presentada en las mesas de cambio de la banca, ayudando a mantener el precio de cotización.

Las intervenciones cambiarias a su vez, tienen doble efecto ya que absorbe bolívares del sistema, que aunado a los títulos de cobertura y a la política de encaje legal, sirve como una herramienta más de política monetaria contractiva.

La depreciación cambiaria interanual cierra en 33%, por debajo del experimentado en el 2023 (403%) mientras que el desplazamiento acumulado del semestre fue de 1,3%, continuando con la tendencia a la baja en términos interanuales.

Análisis sector banca:

Durante el primer semestre del 2024 se pudo observar una desaceleración en las variables anteriormente descritas (liquidez monetaria, inflación y tipo de cambio).

En tal sentido, ante la variación de la oferta monetaria y el tipo de cambio, la banca experimentó un crecimiento de 38% en la cartera de créditos (83,4% en el semestre anterior) y se presentó una expansión de las captaciones del público en 34% en el semestre (64,3% en el semestre anterior), es decir, en una proporción menor, esto responde a que el sistema bancario se vio limitado al tener que cumplir con el consecuente incremento en los

requerimientos de encaje legal. El requerimiento de encaje legal creció en 81,01% en el semestre (40,9% en el semestre pasado) dado que el coeficiente del mismo está ubicado en 73% limitando la capacidad de financiamiento a la cual pueda acceder un sector comercial habido de recursos para sentar las bases de una recuperación económica que perdure en el largo plazo, la gestación de dicha recuperación es inherente a la capacidad de crédito comercial que pueda el sistema financiero, lo que se traduce en mayor inversión, creación de empleos, mejora de niveles de sueldos, de consumo privado y de demanda (en ese orden), alimentando un círculo virtuoso de crecimiento y desarrollo económico.

En el mercado interbancario se negociaron préstamos a tasas máximas de 121% y

mínimas de 0,01% durante el semestre. Las tasas promedio negociadas fueron decreciendo de forma progresiva durante el semestre, empezando en enero con 55,03%, pasando por 43,69% en marzo y cerrando el semestre con 12,98% en junio, reflejando así una aceleración en la liquidez monetería en los últimos dos (2) meses del semestre debido a una mayor ejecución del gasto público, generando así una disminución en el precio del dinero. El coeficiente de encaje del 73%, sigue siendo el ratio más alto de Latinoamérica y el mundo, la forma en la que se encuentra estructurado el encaje legal, hace que el requerimiento vaya en crecimiento continuo y ante la velocidad del dinero, cada vez es más difícil conseguir los depósitos necesarios para cumplir con dicho requerimiento, ergo se ve mermada la capacidad que posee la banca para financiar a las empresas y comercios del país, permitiendo en el proceso expandir el ritmo de crecimiento de la economía al otorgar más recursos cuyo destino final en el incremento de la oferta de bienes y servicios, elemento de vital importancia para la disminución de la inflación, desplazamiento cambiario y recuperación de la economía nacional.

Los ingresos financieros del sistema financiero total decrecieron -14% nominalmente durante el semestre (en el semestre anterior 26,4%) el ingreso financiero acumulado del semestre fue de Bs. 12.785.015.712, en contraste, los ingresos operativos crecieron 26% en el semestre (68,5% en el semestre pasado), en términos nominales cerrando con un acumulado de Bs. 23.854.687.624 (mayor 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 tomado mayor relevancia para tratar de compensar la caída de la que debe

ser la principal actividad de la banca. La intermediación financiera cerró el semestre 36,76% en contraste con el 34,83% al cierre de diciembre del 2023.

En cuanto los niveles de Liquidez del Sistema medidos como las disponibilidades respecto a las captaciones del público cerraron en el primer semestre del año 2024 en 63% vs. 66% en diciembre 2023.

A los efectos de buscar diversas alternativas para afrontar la continuidad del fenómeno inflacionario experimentado en el semestre y su impacto en las estructuras de costos, las instituciones financieras, abordaron diversas iniciativas con el objetivo de mantener la continuidad del negocio y los niveles de eficiencia, en los que destaca: la implementación de

diversos productos generadores de ingresos no financieros, asociados la mayoría a soluciones para las dificultades de pago ante un entorno multimoneda. La banca venezolana no es ajena al incremento de los precios y la variación del tipo de cambio en el mercado de divisas, así que cobra cada vez más importancia que el sistema pueda manejar un mayor flujo de divisas e incluso, en un mediano plazo, poder intermediar con ellas. Debe ser considerado que la estructura de costos para prestar y garantizar servicios, requiere de gastos de mantenimiento e inversiones en plataforma física y tecnológica en moneda extranjera.

El resultado neto acumulado del sistema bancario al cierre del primer semestre del 2024 fue de Bs. 7.749.692.792 lo que implicó un decrecimiento de -8% nominal en 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 PRIMER 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 primer 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.

En el semestre que corresponde a este informe la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo, emprendió las actividades requeridas para la identificación, seguimiento, monitoreo, control, valoración y revisión de los riesgos a los cuales está expuesta la institución bancaria.

Entre las actividades que se ejecutaron en el primer semestre de 2024, se pueden enumerar la participación en actividades gremiales vinculadas con la Gestión Integral del Riesgo, se dictaron charlas al personal del banco en materia de riesgos, a los delegados de riesgo operacional; revisión y propuestas de los límites de BPEL, POS, P2P, P2C, C2P, agencias y bóvedas, actividad que estuvo acompañada por el análisis de la liquidez monetaria en el sistema financiero venezolano; se llevó a cabo la revisión y actualización de manuales de la GAIR; se revisaron y dieron propuestas de ajustes a 18 procesos del banco; se identificaron los riesgos, y sus mitigantes y se realizaron propuesta para las estrategias de la continuidad operativa; se realizaron las proyecciones de las carteras de crédito vigente y vencida del banco y del sistema; se llevó a cabo el seguimiento especial sobre la liquidez y las proyecciones de hasta cinco (5) semanas del Encaje Legal, con la finalidad de aportar para la toma

de decisiones en la conducción de la liquidez del banco, se realizó análisis de la liquidez en divisas; seguimiento de la cartera de inversiones del Banco; participación en los comités del banco que forman parte del gobierno corporativo, así como en distintas mesas de trabajo en la cual la GAIR ha expuestos los riesgos y sus mitigantes; se informó a la junta directiva lo referente a los oficios que la GAIR dio respuestas, estos fueron los siguientes; SIB-II-GGIR-GSRB-01733, SIB-II-GGIR-GSRB-02526 y SIB-II-GGIR-GSRB-02539; adicionalmente se presentó al Comité Integral de Riesgos y a la junta directiva lo referente a las circulares, oficios, normativas y gacetas oficiales en donde la Gerencia de División Administración Integral de Riesgos lleva a cabo su gestión y seguimiento, entre ellas están las siguientes; SIB-II-GGR-GNP-00919, en donde el ente regulador informa a todas las instituciones del sector bancario lo referente a la intermediación financiera en bolívares con los recursos provenientes de hasta el 30% de las captaciones en divisas; SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00968, circular dirigida a todas las instituciones bancarias, en la cual el ente regulador informa lo referente al diferimiento de la aplicación de los artículos del 24 al 31 de la Resolución N°136.15; SIB-II-GGR-GNP-01077, circular enviada a todas las Instituciones del sector bancario relativa a los requisitos para la apertura de cuentas de personas naturales – Nivel 1; SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-01180, circular enviada a todas las instituciones bancarias, en la que el ente regulador instruye lo referente a los lineamientos sobre la apertura de cuentas digitales y la aceptación de los contratos inteligentes, debido a la iniciación de la banca digital en el mercado venezolano; SIB-II-GGR-GA-03490 en la que el ente regulador informa a Banco Plaza la autorización y comercialización de la tarjeta Plaza Internacional; SIB-OPCLC-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-03678, el ente supervisor envía circular girando instrucciones relativa a los lineamientos para la autorización de preapertura en línea y apertura en línea de cuentas, otros productos o servicios financieros digitales y la aceptación de contratos electrónicos.

La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos a través del comité de riesgos, llevó a cabo sesiones mensuales durante el primer semestre de 2024, con la finalidad de informar los aspectos de análisis, seguimiento y control de los riesgos, que permiten garantizar el desarrollo de los mecanismos de administración necesarios para la identificación, valoración y mitigación de los riesgos. Para esta actividad se efectuó la supervisión del desempeño de las funciones de la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos; se aprobaron los límites de

exposición presentados por la GAIR, se aprobaron los límites para la gestión integral de los riesgos de liquidez, se actualizaron los límites de exposición para el canal Banco Plaza en Línea persona natural y jurídica, límites de exposición de pago móvil, límites de efectivo en agencias y bóvedas; además de la concentración de captaciones por límite general y por cliente; en el comité de riesgos se revisaron los resultados del cálculo del Valor en Riesgo (VaR), RAROC de mercado, RAROC de crédito, requerimiento de capital de riesgo operacional y el RAROC Global (asignación de responsabilidades y seguimiento de las rentabilidades ajustadas por riesgo total de la institución); se informó lo referente a los resultados de las auditorías internas en todas las áreas administrativas y operativas del banco; se evaluó el requerimiento de capital por tipo de riesgo y los resultados de niveles de exposición de todos los riesgos; se revisaron e informaron los niveles de exposición con los principales clientes por zonas geográficas y sectores económicos; se realizó seguimiento de los niveles de cumplimiento al primer semestre de la planificación de la GAIR año 2024; se propusieron estrategias de gestión de riesgos e informó a la junta directiva sobre los puntos discutidos y aprobados en las sesiones del comité de riesgos; informo lo referente a la visita efectuada a las instalaciones de ACREDITA, y en el primer trimestre del año 2024 envió a la SUDEBAN informe de riesgos sobre el procesamiento de datos en la NUBE; por último la GAIR tuvo presencia continua en los comités de control de cambio, de crédito, de activos y pasivos, negocio, tecnología e innovación, además de mostrar presencia activa en las certificaciones de productos y/o servicios.

Dentro del marco de administración de riesgos descrito previamente, a continuación, se muestran los principales resultados de los niveles de exposición de riesgos por su tipo, así como los logros alcanzados por la GAIR:

PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO DE CRÉDITO:

En cuanto a la administración, seguimiento y gestión del riesgo de crédito durante el primer semestre de 2024, Banco Plaza C.A. Banco Universal continuó con:

- La aplicación de las políticas de crédito, los procedimientos y herramientas de gestión, el cual permitió un crecimiento de la cartera de créditos de forma controlada, la morosidad al cierre de junio 2024 fue del 5,13%.
- El riesgo de concentración en la cartera de créditos al cierre del primer semestre de 2024 reflejó que los 40 mayores deudores persona jurídica representan el 48,81% del total de la cartera bruta del mes, mientras que los principales 40 deudores persona natural representan el 23,19%.
- Al cierre del primer semestre no existe violación de límites, según lo establece la ley.
- Aprobaciones de las operaciones activas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la institución: Al cierre del primer semestre de 2024 y de conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, la institución bancaria no aprobó operaciones de crédito que individualmente exceden el 5% del patrimonio del Banco Plaza C.A. Banco Universal. Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia: En cuanto a la concentración por producto crediticio reúne el 69,37% en el rubro comercial.
- Se otorgaron préstamos para el financiamiento de servicios o bienes al consumo por un monto de Bs. 66.902.243,31, lo que representa el 4,29% del total de la cartera de crédito bruta al cierre de 30 de junio de 2024. Dicho porcentaje se encuentra por debajo del límite permitido (20%), según lo establece el artículo 97 de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.
- Al cierre del primer semestre del 2024 el banco registró créditos en cuenta corriente o de giros al descubierto no garantizados por debajo del 5% del total de activos, dando cumplimiento a lo exigido en el artículo 98 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario. Adicionalmente, según las políticas internas de la Institución y de conformidad con lo establecido en el citado artículo, el banco no otorgó préstamos hipotecarios por plazos que excedan 35 años o por más del 85% del valor del inmueble dado en garantía, según el avalúo practicado en cada caso, sin menoscabo en la ley especial de protección del deudor hipotecario de vivienda.
- Con relación a la proporcionalidad y vigencia de las garantías al 30 de junio de 2024, el monto total cubre el 90,86 del saldo del capital adeudado de la cartera de crédito bruta.

- La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo realizó estimaciones mensuales de los requerimientos de capital bajo la metodología IRB Básico de Basilea II y se compararon con las pérdidas efectivamente realizadas y las provisiones contables.
- Se mantuvo el proceso de identificación de las condiciones de vencimientos en las carteras de tarjetas de crédito y cartera de crédito para el seguimiento y control de las carteras.
- Se realizó la proyección de la cartera de crédito según Basilea III, presentando tres escenarios posibles de crecimiento de la cartera activa y movimientos en la morosidad.

PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ:

Durante el primer semestre se enfocó en las siguientes acciones:

- En 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 con base en la formalización de normas, fundamentos teóricos y procedimientos de valoración de instrumentos financieros denominados en moneda extranjera.
- Con relación al riesgo de liquidez, se dió continuidad con el cálculo diario de las brechas de liquidez contractual, estimada y estresada; así como los indicadores de liquidez Razón de Liquidez Estructural (RALE), Razón de Liquidez Estructural Ampliada (RALEA) y Razón de Concentración de Captaciones del Público (RACOCAP), considerando las premisas de la Resolución N° 136.15 de Riesgo de Liquidez. Se realizaron las actividades correspondientes para el desarrollo y cálculo del indicador Razón de Riesgo de Liquidez (RRL) de la resolución indicada al inicio, con la intención de cumplir con la circular de SUDEBAN SIB-II-GSRB-GGR-GNP-18397 de fecha 31 de agosto de 2017, la cual indicaba que el diferimiento del envío de la información de este indicador se aplicaría desde el 2 de enero del año 2017 hasta el 2 de enero de 2018; sin embargo se han dado varios diferimientos por parte del ente regulador, siendo el último

diferimiento el 29 de febrero de 2024 en la Circular SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-00968 en donde la SUDEBAN difiere la entrega del indicador hasta el 30 de junio de 2024. En cuanto a los límites de exposición de riesgo de liquidez, la gerencia presentó propuestas mensuales al comité para la actualización de los límites de captaciones generales por clientes, con la intención de mantener niveles de concentración adecuados al crecimiento de las captaciones mensuales del banco; así mismo se realizó proyección de las captaciones de libre convertibilidad y comparando contra el sistema; como punto final de este aparte, la Gerencia de División de Administración Integral de riesgos durante el semestre en cuestión, realizó seguimiento detallado del encaje legal y presentó en los comités correspondientes, propuestas de crecimiento de las captaciones según las proyecciones tomando en consideración aspectos de la liquidez M1 y resultados históricos del negocio. A su vez se elaboró una propuesta de límites que permitan medir la tolerancia al riesgo de liquidez y de concentración de las captaciones denominadas en moneda nacional; empleando los indicadores de riesgos de liquidez que son exigidos para su monitoreo y control en la Resolución N° 136.15, Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos. Para finalizar lo correspondiente al Riesgo de Mercado y Liquidez, en el primer semestre del año 2024 se realizaron estudios de bondad de ajuste de las captaciones a la vista y de los precios de mercado para los instrumentos denominados en moneda extranjera; así como un modelo de proyección por escenarios para el flujo de caja del banco.

- En riesgo de contraparte financiera, se presentó mensualmente el comportamiento del sistema bancario, la calificación de riesgo según la metodología CAMEL, así como la propuesta de las líneas interbancarias.

PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO OPERACIONAL:

- Para la administración de los riesgos operacionales, legales, reputacionales y tecnológicos:
- Se realizó la estimación de los requerimientos de capital para los riesgos operacionales bajo los métodos básicos y estándar de Basilea II, comparándolo con las pérdidas efectivamente realizables. De igual forma durante el primer semestre, se identificaron los ingresos de la Institución, para cada una de sus líneas de negocio con una frecuencia mensual.

- Se ejecutaron acciones para la identificación, gestión y documentación de eventos de pérdida e incidencias operacionales en las respectivas bases de datos.
- En cuanto a la revisión de los procesos asociados a nuevos productos y servicios, el área de riesgo operacional en apoyo a las estrategias del negocio, participó en mesas de trabajo promoviendo acciones de mitigación de riesgos operacionales con alcance en la mitigación de riesgos legales y de reputación reforzando estos análisis y propuestas en la documentación de informes de riesgo para la migración de servicios a través de la nube, informe de riesgo sobre la nueva plataforma para los procesos de atención de servicios en agencias. Informe de evaluación de riesgos para el nuevo producto de Tarjetas de Crédito, Plaza Internacional. Análisis de riesgo para los clientes, usuarios y el Banco, sobre el nuevo de servicio RecibeYa (remesas) de Banco Plaza, C.A. Banco Universal.
- En el marco de la gestión para la evaluación de los procesos críticos del negocio, el aseguramiento de su continuidad operativa, y el fortalecimiento de la gestión de mitigación de riesgos, fueron evaluados los procesos del servicio de la Gerencia de atención de canales, evaluación de los procesos soporte postventa, evaluación de los procesos críticos de la Cámara de Compensación, evaluación de riesgos a los procesos del servicio de pago de la banca electrónica; entre ellos BIOPAGO, evaluación de los procesos críticos del Comercio EMISOR – ADQUIRENTE, evaluación de los procesos críticos de la tesorería negocios, evaluación de los procesos y servicio de la tarjeta de crédito Exclusive Club. Se identificaron los riesgos sobre el proceso de control y monitoreo de seguridad de la información y se ajustaron los límites de exposición al riesgo sobre la herramienta de análisis predictivo de alertas tempranas de la Gerencia de Antifraude, para lograr una adecuación efectiva de dicha herramienta sobre la operativa de las transacciones del negocio, evaluación de los procesos de soporte al servicio de agencias de la Gerencia de Excelencia (CEO), de igual forma se promovieron acciones para la modificación y actualización de los manuales de procesos operativos de atención en taquilla de agencias; enfocados en potenciar la gestión supervisora del doble control y la puntualización de los responsables de la ejecución de los procesos y sus controles.
- Informe de riesgo sobre el plan estratégico institucional para la modernización de la infraestructura tecnológica. Informe de riesgos tecnológicos sobre las maniobras de: Actualización *Release* de sistema operativo PW8 a 7.4. Informe de riesgo actualización de firmware

versión 7.5 a versión 7.6 Equipo IBM Storwize V3700. Informe de Riesgo sobre la migración a la nueva versión V5 BCV para dotar al Banco de una nueva infraestructura tecnológica con mayor capacidad de respuesta para fortalecer la continuidad operativa del negocio.

- Se actualizaron los límites de exposición para el canal Banco Plaza en Línea persona natural y jurídica; para las taquillas en agencias, efectivo en Bs. y USD. Se actualizaron los límites (monto de exposición) de Fondos de Trabajo en taquilla (Bs. y Divisas), para acompañar y mantener una visión estratégica del negocio; se incrementaron los niveles de facultades de aprobación montos de exposición en los procesos de agencias que implican carga manual; y los límites de transacción a través de los canales pago móvil a personas (P2P) y pago móvil comercios (P2C) y (C2P).
- Como apoyo al negocio se evaluó el comportamiento al servicio de “Vuelto Digital” con la finalidad de soportar e identificar mejoras que permitan incrementar los ingresos no financieros del negocio. De igual forma se identificaron los principales clientes con mayor demanda de efectivo (divisas) en las diferentes agencias del Banco, con la finalidad de adecuar la logística operativa de las mismas y optimizar el cobro de las comisiones pertinentes, aprobadas por el Banco Central de Venezuela.
- Seguimiento del comportamiento del efectivo movilizado en las agencias del Banco; evaluación de la demanda del efectivo por región, seguimiento a la contribución de remesas de efectivo (Bs. y USD) de agencias a la bóveda principal del Banco y el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo.
- Se realizaron adiestramientos y evaluaciones al nuevo personal del banco y al personal activo en la institución para promover la cultura de riesgo a través de la transferencia de conocimientos fundamentales para la gestión del riesgo operacional y la concientización del personal en cuanto a la necesidad de ejecutar los procesos apegados a los manuales operativos y funcionales, la identificación y mitigación de riesgos, recomendaciones para asegurar la continuidad operativa de sus procesos y la prestación de los servicios financieros.
- Como parte de la gestión de apoyo al negocio se efectúan inducciones al personal operativo en materia de mejores prácticas en técnicas de validación positiva, manejo y custodia del efectivo en bolívares y divisas en nuestros canales de negocio y atención al cliente.

- Formación continua de mejores prácticas en gestión de riesgos en el portal de Intranet *E-Learning* Banco Plaza, C.A. Banco Universal, sección administración integral de riesgo, a través de los siguientes cuestionarios online: conocimiento, compromiso y percepción de Riesgo, Inducción de identificación de componentes de seguridad en papel valorado e inducción de riesgo operacional al personal nuevos ingresos y a los delegados de Riesgo Operacional (DRO).
- A través del aplicativo web de gestión integral de riesgos (RISKGUARD); se midió el impacto y frecuencia de los eventos de riesgo en los procesos operativos y servicios de la institución resaltando si existen impactos legales y/o reputacionales. Se obtiene y valida el capital sugerido para el riesgo operacional. El histórico de pérdidas brutas y pérdidas netas, mapas de calor, mapa de riesgo de la institución, registro de litigios en contra y a favor del Banco riesgo legal, entre otros análisis en la gestión integral de los distintos tipos de riesgo.
- Se apoya y se participa en la coordinación y simulacros de pruebas de contingencia, respaldo y restauración, bajo distintos escenarios de riesgo identificados que podrían impactar la continuidad operativa de la institución.
- Se evaluaron los riesgos inherentes de migrar a la nube (*cloud*) los servicios de la plataforma tecnológica que dan soporte a los servicios del negocio.
- Nombramiento de delegados de Riesgo Operacional (DRO); figuras que en conjunto con riesgo operacional están encaminados al suministro de información y prevención de pérdidas operacionales. Principales funciones:
 - Participar activamente en la identificación y evaluación de los riesgos operacionales en su área.
 - Contribuir en el diseño, seguimiento, clasificación y cuantificación de los indicadores de riesgo.
 - Informar a la GAIR los eventos e incidentes relacionados al riesgo operacional.
 - Participar en el seguimiento e implantación de controles para la mitigación de los riesgos operacionales identificados.
 - Apoyar en la sensibilización y adiestramiento del grupo de empleados bajo su supervisión en materia de riesgos y su importancia.
 - Para finalizar, la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos en lo que corresponde a sus actividades regulares como el envío a la SUDEBAN de los reportes semanales contentivo de los descalces de activos y pasivos e indicadores de

liquidez, respuestas a los oficios de la SUDEBAN y la matriz de gestiones adelantadas para una adecuada administración integral de riesgo con frecuencia semestral, así como el envío al Banco Central de Venezuela de un reporte con frecuencia mensual de eventos de riesgo operacional y tecnológico, revela que estas actividades se llevaron a cabo y sin novedad; el seguimiento diario de la liquidez del Banco, revisión periódica de los límites interbancarios obtenidos a través de la metodología CAMEL y por último el envío a los miembros del comité de activos y pasivos de los reportes de concentración de las captaciones, así como el margen financiero y costo de fondos, el spread de las tasas y otros tópicos importantes para una eficiente administración de los riesgos financieros y operativos de Banco Plaza, C.A. Banco Universal.

INFORME SOBRE LOS RECLAMOS QUE PRESENTARON LOS CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS.

La Unidad de atención al cliente y usuario bancario es responsable de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y resolver las denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes y usuarios. Además, desempeña un papel fundamental al orientar a los clientes y usuarios, proporcionándoles la asistencia necesaria y guiándolos hacia los servicios que requieren. Asimismo, contribuye a garantizar la satisfacción del cliente, la retención de clientes y la reputación de la institución bancaria.

Al cierre del primer semestre de 2024 Banco Plaza, C.A. Banco Universal, recibió mil ciento treinta y cuatro (1134) reclamos, los cuales totalizaron la cantidad de nueve millones ochocientos sesenta mil quinientos noventa y seis (Bs. 9.860.596) a dichos reclamos se le aplicaron los procedimientos establecidos.

De la totalidad de los reclamos recibidos en el semestre resultaron procedentes el 61%, quedando el resto como no procedente, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Recepción del reclamo	Total reclamos		Procedente		No Procedente	
	Cantidad	Bolívares	Cantidad	Bolívares	Cantidad	Bolívares
Enero	192	192.269	132	112.228	60	80.041
Febrero	153	554.844	98	75.065	55	479.779
Marzo	146	146.640	89	78.166	57	68.473
Abril	169	1.311.019	93	130.650	76	1.180.369
Mayo	259	7.393.724	127	216.091	132	7.177.634
Junio	215	262.100	153	131.238	62	130.862
Total general	1134	9.860.596	692	743.438	442	9.117.158

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 primer semestre del año 2024.

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 2023, 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-GGR-GA-#00086	SIB-DSB-OPCLC-#01832	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03104
SIB-II-GGR-GA-#00089	SIB-II-GGIR-GRT-#01865	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03111
SIB-II-CCSB-#07008	SIB-DSB-CJ-PA-#01759	SIB-II-GGIR-GRT-#03243
SIB-II-CSB-#00096	SIB-DSB-OPCLC-#01832	SIB-DSB-CJ-OD-#03360
SIB-DSB-CJ-PA-#00286	SIB-II-GGIR-GA-#01925	SIB-DSB-CJ-PA-#03365
SIB-DSB-OPCLC-#00431	SIB-DSB-OPCLC-#02046	SIB-II-GGR-GA-#03490
SIB-II-GGIR-GRT-#00495	SIB-DSB-OPCLC-#02092	SIB-II-GGR-GA-#03484
SIB-II-GGIR-GRT-#00173	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#2124	SIB-II-GGR-GA-#03504
SIB-II-GGIR-GRT-#00612	SIB-DSB-OPCLC-#02249	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03557
SIB-II-GGIR-GRT-#00825	SIB-II-GGR-GA-#02551	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03558
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#00876	SIB-II-GGIR-GSRB-#02526	SIB-II-GGIR-GRT-#03633
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#00981	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#02574	SIB-II-GGIR-GRT-#03655
SIB-DSB-OPCLC-#01310	SIB-II-GGIR-GRT-#02538	SIB-II-GGIR-GRT-#03748
SIB-II-GGR-GA-#01332	SIB-II-GGIR-GSRB-#02526	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03665
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#01421	SIB-II-GGR-GA-#02526	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03810
SIB-DSB-OPCLC-#01546	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#02574	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03859
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#01598	SIB-II-GGIR-GRT-#02538	SIB-II-GGR-GIDE-#04018
SIB-II-CSB-#01627	SIB-II-GGIR-GSRB-#02539	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04052
SIB-DSB-OPCLC-#01711	SIBDSB-CJ-PA-#02733	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04054
SIB-II-GGIR-GSRB-#01733	SIB-DSB-OPCLC-#02765	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04120
SIB-II-GGIR-GRT-#01738	SIB-OPCLC-II-GGIR-GRT-#03080	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-304093
SIB-DSB-OAC-AGRD-#01810	SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03082	