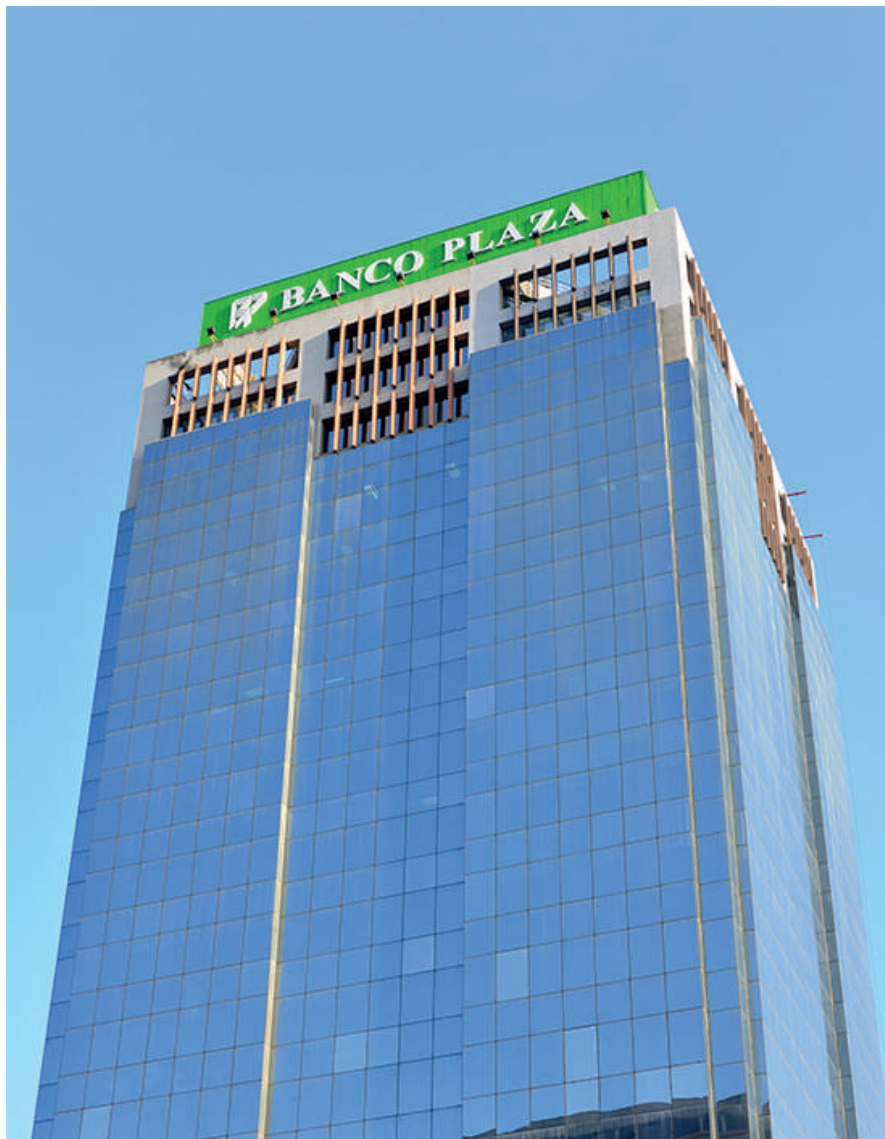




BANCO PLAZA

Tú cuentas

Informe MEMORIA Y CUENTA

2do. SEMESTRE

2023



www.bancoplaza.com

ÍNDICE

3	CONVOCATORIA
4	INFORME JUNTA DIRECTIVA
7	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
10	COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
13	INFORME SOBRE LOS RECLAMOS QUE PRESENTARON LOS CLIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS
16	BANCO UNIVERSAL EN CIFRAS
18	RESULTADOS FINANCIEROS
19	ESTRUCTURA FINANCIERA
26	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIERTOS
27	COHEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL
28	BALANCE GENERAL CORPORATIVO
30	ESTADO RESULTADOS COMPARATIVOS
32	DIVISIÓN DE CAPITAL HUMANO
33	ANTIFRAUDES
37	INFORME GESTIÓN DE GERENCIA, CONTINUIDAD OPERATIVA Y TECNOLÓGICA
38	MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA
40	TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PRODUCTOS
43	FORTALECIMIENTO DE LA MARCA
49	CONTEXTO ECONÓMICO Y FINANCIERO
54	PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN
55	INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO
66	CARTA DEL COMISARIO

CONVOCATORIA BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Yo, ERICK BOSCAÁN 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 JOSUÉ RAFAEL BAUTISTA VIVAS, venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V- 15.857.164, actuando en su carácter de Secretario Encargado de la Junta Directiva, según consta de Acta de Junta Directiva Ordinaria N° 565 celebrada el siete (7) de febrero de 2022, facultado para este acto de acuerdo a lo establecido en el Artículo 37.4 de los Estatutos Sociales de la sociedad mercantil arriba identificada, convocamos a todos los accionistas de la sociedad mercantil BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL, a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día veintisiete (27) de marzo de 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 signada SIB-II-GGR-GNP-23502 del ocho (08) de noviembre de 2017 emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), la presente convocatoria será publicada en la página web www.bancoplaza.com, Asamblea en la cual se decidirán los siguientes puntos que conformarán el orden del día:

PRIMERO: Considerar y resolver sobre la aprobación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023, con vista al informe del Comisario y el dictamen de los Auditores Externos para dicho semestre. La información a que se refiere esta Convocatoria, se encuentra a disposición de los accionistas en la sede social del Banco.

SEGUNDO: Considerar y resolver sobre el destino que deberá darse a las utilidades líquidas obtenidas al 31 de diciembre de 2023, 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 dos (2) días del mes de septiembre de 2023.

Por BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL

Erick Boscán Arrieta



Presidente de la Junta Directiva

Josué Bautista Vivas



Secretario (E)

Caracas, 1 de marzo 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 27 de marzo 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 31 de diciembre de 2023 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 31 de diciembre de 2023, 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 a 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 a establecido en el artículo 42 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, debido a que la misma alcanzó el 100% del capital social del Banco.
 - 3.- En consecuencia, se propone que el resultado neto obtenido en el semestre terminado al 31 de Diciembre de 2023, por Bs. 79.401.467, 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 el monto resultante de la siguiente manera; Bs. 39.695.725; al “Superávit restringido” y Bs. 39.695.725, al “Superávit por aplicar”.

- c) Autorizar ampliamente a la Junta Directiva para realizar todos aquellos actos materiales y jurídicos que sean necesarios para la ejecución de las decisiones tomadas por la Asamblea.
- d) Mantener en la Presidencia Ejecutiva del Banco, a disposición de los Señores Accionistas, el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas, Informes del Comisario y de los Auditores Externos, que serán objeto de consideración de la Asamblea.
- e) Remitir a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con la debida antelación, copias de la Convocatoria y de todos los documentos citados en ella.

Informe de Junta Directiva:

A continuación, se aprobó el texto del Informe que la Junta Directiva presentará a los Accionistas que reza como sigue: “De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales, nos complace someter a su consideración los resultados de nuestra gestión durante el semestre finalizado al **31 de diciembre de 2023**, así como también el Balance General al 31 de diciembre de 2023; 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. 2.217.855.961**; distribuidos de la siguiente manera: Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas **Bs. 703.841.076**; Cuentas Corrientes Remuneradas **Bs. 38.778.566**; Cuentas Corrientes Según Convenio Cambiario Nro. 20 **Bs. 50.938.281**; Depósitos y Certificados a la Vista **Bs. 219.254.003**; Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambio de Libre Convertibilidad **Bs. 1.181.721.629**; Otras Obligaciones a la Vista **Bs. 3.722.047**; Depósitos de Ahorro **Bs. 19.600.358**; Depósitos a Plazo **Bs. 0**; Captaciones del Público Restringidas Bs. 1. Los ingresos totales durante el citado Semestre alcanzaron la cantidad de **Bs. 607.459.015**; Producto de la Cartera de Inversiones, Operaciones de Cartera de Crédito y Operaciones Accesorias y Conexas; mientras que los Egresos Financieros conformados por, Gastos Financieros, Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar, Otros Gastos Operativos, Gastos de Personal, Gastos Generales y Administrativos, Gastos Operativos Varios, Gastos Extraordinarios e Impuesto Sobre la Renta, sumaron **Bs. 528.057.548**; por lo que resultó una utilidad líquida de **Bs. 79.401.467**. 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. 629.259.841**.

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

- 1.- Informe de la Gestión Integral de Riesgo (GAIR), del segundo semestre de 2023, 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 Unidad de Atención al Cliente, durante el segundo semestre del 2023, la cual, durante ese período, dio respuesta a 1038 requerimientos.
- 5.- Al cierre del segundo semestre del año, 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 veinticinco (25) Cajeros Automáticos (ATM) operativos y once (11) Cajeros Automáticos (ATM) no operativos; nueve mil ochocientos tres (9.803) puntos de venta operativos y cuatro mil quinientos siete (4.507) puntos de venta no operativos.
- 6.- La posición del coeficiente de adecuación patrimonial de Banco Plaza, C.A., Banco universal al término del segundo semestre de 2023.
- 7.- Informe sobre la situación económica financiera de la Institución, realizado por nuestros Auditores Externos Medina, Arellano & Asociados.
- 8.- Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, durante el segundo semestre de 2023.
- 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

Josué Bautista Vivas



Secretario (E)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

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

En cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría Interna, durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, se efectuaron las auditorías financieras, 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 ejecutaron 6 auditorías financieras a las áreas de servicios centrales. Adicionalmente, se realizaron 2 actividades de seguimiento.
- Se llevaron a cabo 15 inspecciones operativas “in situ” a la red de agencias y bancas especializadas, además de 2 actividades relativas a los arqueos de efectivo en la Bóveda Principal.
- Se realizaron 74 evaluaciones a distancia de la red de agencias.
- Se hicieron 6 auditorías de sistemas a las áreas de tecnología y seguridad de la información. Asimismo, se realizaron 2 actividades de seguimiento.

Las auditorías se han practicado para obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, sobre la eficacia del modelo de control interno y de gestión de riesgo, basado en muestras y pruebas selectivas de operaciones y/o transacciones, así como de sus registros contables, bajo un enfoque de análisis de riesgos sobre los procesos ejecutados por las áreas y agencias auditadas, para sustentar las conclusiones sobre la suficiencia de los controles para administrar los riesgos asociados a los procesos de la institución, así como el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos internos, y la normativa emitida por los entes reguladores.

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

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

Por su parte, se dio continuidad al Programa Anual de Evaluación y Control elaborado para verificar el nivel de cumplimiento de las “Normas relativas a la administración y fiscalización de los riesgos relacionados con la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva aplicables a las instituciones del sector bancario”, establecidas en la Resolución N° 083.18.

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

Adicionalmente, con base en las evaluaciones efectuadas a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (UPC LC/FT/FPADM), se revisaron los sistemas, procedimientos y herramientas con que cuenta la Unidad para llevar a cabo las actividades de monitoreo, a fin de mitigar los riesgos en esta materia, así como el cumplimiento del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del área. Por otra parte, para las áreas susceptibles de ser utilizadas para los delitos de LC/FT/FPADM, que fueron objeto de auditoría durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 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: Tesorería, Operaciones Tesorería, Compras, Inmuebles, Gerencia de Administración Integral de Riesgo (GAIR), Unidad de PCLC FT/FPADM, además del seguimiento a los planes de acción sobre los hallazgos pendientes por regularizar reportados por Auditores Externos y Auditoría Interna.
- Auditoría Operativa: 12 visitas a agencias, 3 a bancas especializadas, adicionalmente 2 arqueos a la Bóveda Principal (uno trimestral).

- Auditoría a distancia: 74 revisiones a la red de agencias (2 ciclos, uno por cada trimestre).
- Auditoría de sistemas: Seguridad Perimetral, Aplicativo de TuDineroYa - Pago Móvil, Infraestructura y Seguridad del servicio de Banco Plaza en línea (BPEL), Gestión de la Continuidad del Negocio, cumplimiento del Cuestionario Electrónico de Tecnología y Seguridad de la Información de Sudeban (CETYS); así como, seguimiento a la Normativa de Seguridad de Datos de Suiche 7B, seguimiento a los hallazgos de auditoría interna y de Sudeban.

En este sentido, con base a los resultados obtenidos de las auditorías efectuadas durante el semestre terminado el 31 de diciembre de 2023, 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



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:

Número de oficio	Fecha de emisión del oficio
SIB-II-CCSB-04415	07.07.2023
SIB-II-CCSB-04416	07.07.2023
SIB-II-GGIR-GRT-#04708	20.07.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04797	25.07.2023
SIB-II-GGR-GA-#04845	26.07.2023
SIB-DSB-OPCLC-#304545	11.07.2023
SIB-II-GGR-GA-#04943	31.07.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04899	31.07./2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#05071	07.08.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#05109	08.08.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#05432	23.08.2023

SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#05468	25.08.2023
SIB-DSB-OPCLC-#05484	25.08.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#05607	31.08.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#05608	31.08.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#05640	31.08.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#05785	06.09.2023
SIB-DSB-OPCLC-#06155	22.09.2023
SIB-DSB-OPCLC-#06210	25.09.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#06209	25.09.2023
SIB-GGIBPV-#06224	26.09.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#06299	29.09.2023
SIB-DSB-OPCLC-#06406	04.10.2023
SIB-II-CCSB-#06503	06.10.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#07056	31.10.2023
SIB-II-CCSB-#07008	27.10.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#07056	31.10.2023
SIB-II-GGIR-GSRB-#07036	01.11.2023
SIB-DSB-OPCLC-#07317	10.11.2023

SIB-DSB-OPCLC-#07316	10.11.2023
SIB-DSB-OPCLC-#07431	15.11.2023
SIB-DSB-OPCLC-#07437	15.11.2023
SIB-II-GGIR-GRT-#07582	20.11.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#07724	24.11.2023
SIB-II-GGR-GA-#07701	24.11.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#07801	30.11.2025
SIB-DSB-CJ-PA-#8114	07.12.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08136	08.12.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08185	13.12.2023
SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#08218	13.12.2023
SIB-II-GGR-GA-#08311	15.12.2023
SIB-DSB-OPCLC-#08438	26.12.2023
SIB-DSB-OPCLC-#08648	29.12.2023

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 segundo semestre de 2023, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario recibió mil treinta y ocho (1038) reclamos, los cuales totalizaron la cantidad de SEIS MILLONES OCHOCIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS UNO BOLÍVARES (Bs. 6.805.201,00) , a dichos reclamos se le aplicarán los procedimientos establecidos.

De la totalidad de los reclamos recibidos en el semestre, resultaron procedentes el 63%, quedando el resto como no procedente, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

RECEPCION DEL RECLAMO	TOTAL RECLAMOS		PROCEDENTES		NO PROCEDENTES	
	CANTIDAD	BOLIVARES	CANTIDAD	BOLIVARES	CANTIDAD	BOLIVARES
JULIO	146	163.665	104	131.767	42	31.898
AGOSTO	174	1.167.279	98	80.140	76	1.087.138
SEPTIEMBRE	136	1.513.483	86	110.587	50	1.402.897
OCTUBRE	140	230.935	94	151.714	46	79.221
NOVIEMBRE	212	3.424.750	116	82.296	96	3.342.453
DICIEMBRE	230	305.089	156	221.070	74	84.019
TOTALES	1038	6.805.201	654	777.574	384	6.027.627

Todos los reclamos fueron resueltos en un período igual o menor a los 20 días, tal como se indica en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros, resaltando que los reclamos se resolvieron dentro del plazo establecido por la normativa. Además, no se registraron fraudes ni denuncias a través de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) en el segundo semestre del año 2023.

PLAN DE ACTUALIZACIÓN



DE IMAGEN EN AGENCIAS
A NIVEL NACIONAL

Hemos culminado el ambicioso plan de actualización de imagen que se ha basado en las últimas tendencias para crear una imagen más moderna, fresca e innovadora.

El objetivo es crear una imagen coherente y consistente que refleje la identidad y los valores de nuestro banco en las agencias.

La actualización nos ha permitido modernizar nuestra imagen y adaptarnos a las nuevas tendencias.

Estamos seguros de que nos ayudará a conectar mejor con nuestros clientes y a posicionarnos como un banco líder en imagen e innovación.



Banco Plaza C.A, Banco Universal en cifras:

Durante el segundo semestre del año 2023, el entorno mundial siguió afectado por las expectativas de desaceleración del crecimiento económico debido a las políticas monetarias restrictivas aplicadas por los principales bancos centrales del mundo para detener la inflación. Ante este panorama, los precios de los commodities se han visto afectados a la baja, incluyendo el petróleo, sobre todo en el último trimestre del año, sin embargo, el Estado ha podido ingresar mayor ganancia por la exportación de crudo debido a la flexibilización de las sanciones gracias al acuerdo de Barbados realizado al cierre del año.

En el caso de Venezuela, las políticas económicas y fiscales implementadas por

el Estado, permitieron estabilizar el tipo de cambio para el segundo semestre (devaluación acumulada en el semestre de 29%) en contraste con el primer semestre, en el que el tipo de cambio aumentó en un 61%, al contrastar el año 2022 contra el 2023 hubo una importante desaceleración en el desplazamiento cambiario, pasando de 276% a 108% anual. En términos de inflación, el año 2023 cerró con 190% vs. 234% de inflación acumulada en el año 2022 (fuente Banco Central De Venezuela), esto implica una desaceleración en el crecimiento acumulado de los precios relativos del mercado por tercer año consecutivo.

La economía nacional sigue su proceso de recuperación en los distintos sectores que la componen en los últimos tres (3) años, debido a las políticas económicas y al fortalecimiento del entorno multimoneda 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, impulsar la recuperación y crecimiento económico sostenible y así, ayudar a desacelerar la inflación mediante el financiamiento, el crecimiento de la oferta que iguale el impulso por parte de la demanda que se viene experimentando en el país.

Banco Plaza C.A. a través de su plan estratégico 2023, se enfocó durante el primer y segundo semestre, 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. De igual modo, continúa el plan de expansión física, con la apertura de la agencia de San Francisco/Zulia en el segundo semestre del año. 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 segundo semestre del año 2023, Banco Plaza CA, 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 1,59% (1,45% junio 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 2,66% y una cuota de mercado de 2,80% en cartera de créditos, ubicando a la institución en la posición siete (7) de los bancos privados.

En intermediación financiera (63,21%), la institución se ubica en la posición tres (3) del sistema bancario total; en cuanto a la rentabilidad sobre los activos (ROA) esta fue de 9,01% (posición 4 en el ranking privado) y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 40,57% (puesto 6 en el ranking bancario privado), manteniendo un bajo índice de morosidad, el cual cierra el semestre en 0,02%, por debajo del índice del sistema total de 2,32%.

La estrategia de negocio durante el segundo 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 para seguir impulsando el crecimiento de las captaciones, expandiendo el volumen de negocios deseado. Como aval y muestra del excelente desempeño que ha venido realizando Banco Plaza C.A., Banco Universal, obtuvo por sexto año consecutivo la calificación de Riesgo “A” de parte de la prestigiosa firma calificadora “Global Rating”.

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 de la organización, basado en un proceso de transformación digital que ha permitido crear una referencia en el sistema financiero nacional por medio de la oferta de productos y

servicios innovadores que están focalizados en la satisfacción y buen servicio ofrecidos al cliente.

Resultados financieros:

El ingreso financiero acumulado del segundo semestre de 2023 fue de Bs. 267.476.667, lo que implica un crecimiento de 31,6% respecto al acumulado del semestre anterior (Bs 267.476.667), un crecimiento mayor al mostrado por el sistema financiero total (26,4%) y por encima del desplazamiento del tipo de cambio experimentado en este periodo (29%), indicando una expansión de esta partida del balance en términos reales.

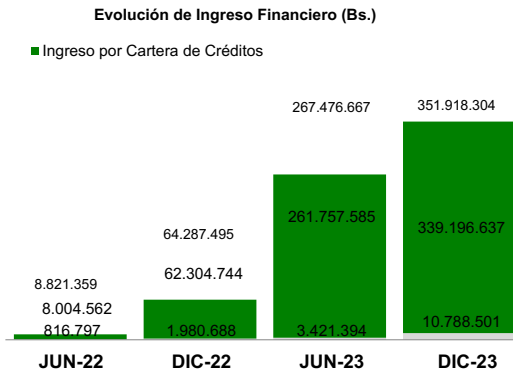
Por otra parte, el gasto financiero acumulado durante el periodo fue de Bs 191.616.520, lo que implicó un incremento

de 185,1% en el semestre (Bs. 67.216.874 Sem I-2023), es decir, menos que la proporción de incremento del ingreso financiero, lo que supuso una mejora significativa en el margen financiero bruto de la institución, resultado de una excelente gestión de negocios y fondos.

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. 160.301.784 (Bs 200.259.793 primer semestre 2023), es decir, 20% 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.

Durante el segundo semestre del año, la devaluación acumulada fue de 29% (vs 61% semestre anterior); este incremento tuvo un impacto importante 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.

En cuanto al rendimiento de la cartera de crédito de Banco Plaza C.A., Banca Universal, cierra en 38,22% (84,88% semestre I-2023), ubicando a la institución financiera en el puesto quince (15) en bancos privados en este índice. El rendimiento de la cartera de inversiones fue de 22,20% (11,90% junio 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 1,60% (1,47% a junio 2023).

A diciembre 2023, la base total de clientes alcanza los 214.374, 183.960 clientes naturales, 30.328 jurídicos y 86 gobierno, (43% de los clientes por vía digital, es decir ON-.PLAZA). Dada la estrategia de crecimiento atomizado de las captaciones en diversos sectores. La concentración de las captaciones oficiales del Banco fue de 10,2% (12% el semestre anterior).

Intermediación acorde al contexto:

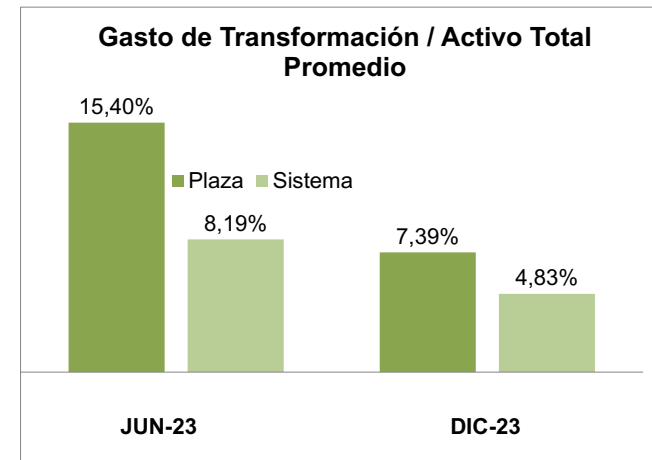
Acorde al contexto económico del año, dada la demanda de créditos por parte de los agentes económicos y la capacidad de la banca para colocar recursos, se estableció la importancia de ampliar el margen financiero conforme a las políticas de riesgo de liquidez y a su vez, generar crecimiento del negocio en términos reales; en tal sentido, el nivel de intermediación cerró el semestre en 63,21%, por encima del 34,83% del sistema bancario total (ubicados en la tercera posición del sistema). Este cambio de 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 segundo semestre del 2023, se realizaron diversas iniciativas orientadas a racionar el gasto y mejorar la eficiencia operativa. El crecimiento del gasto de transformación fue del 64% en el semestre (Bs 262.362.033). La relación del gasto de transformación en función al activo promedio fue de 7,39% para el cierre de diciembre 2023 (4,83% sistema total), lo que posiciona a la institución como el sexto (6) banco universal privado más eficiente del sistema.

El gasto de personal representó el 39% de los gastos de transformación. Por su parte, el gasto general y administrativo representó el 51%.

Al medir la eficiencia como los gastos operativos entre el margen financiero bruto más otros ingresos operativos netos, lo que representa un 62,78% al cierre de diciembre del 2023 (37,56% el sistema total).



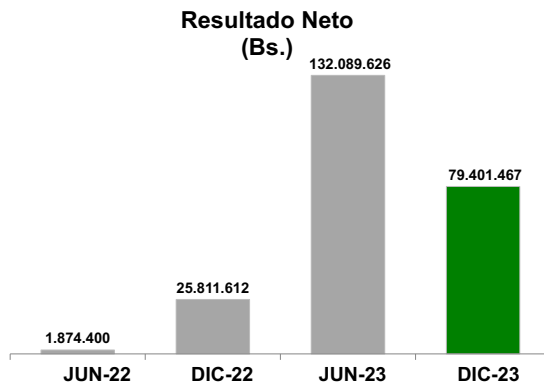
Resultados:

El resultado neto del segundo semestre de 2023 fue de Bs. 79.401.467, lo que permitió concluir el año con un resultado de Bs 211.491.093, es decir, un crecimiento de 664%, por encima de la inflación acumulada del año 2023 (190%), lo que representa una expansión de la utilidad neta en términos reales, resultado causado por la estrategia de crecimiento del negocio (volumen, cantidad y calidad de nuevos clientes), mayor eficiencia en uso de recursos, de operaciones a canales electrónicos, incremento de comisiones por servicios.

El resultado obtenido permitió al banco posicionarse dentro de los primeros ocho (8) bancos privados en esta variable.

Fortaleciendo la solvencia patrimonial:

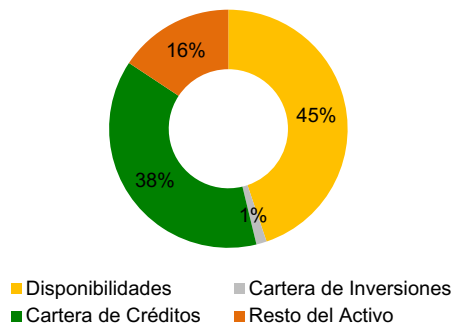
El crecimiento de la estructura del balance y la mejora en los resultados obtenidos durante el segundo semestre del 2023, permitió a Banco Plaza C.A, Banco Universal mantener índices de solvencia superior al límite establecido en la normativa vigente, por lo que la política de expansión del negocio ha estado alineada al respaldo patrimonial derivado de los resultados obtenidos, siendo el coeficiente de adecuación patrimonial contable de 19,83% (23,40% sistema bancario total) y en cuanto al índice de adecuación de capital, cerró en 35,18% (56,71% total sistema).



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

Al cierre del mes de diciembre del 2023, el activo total fue de Bs. 3.769.548.692, con un crecimiento semestral de 70% ubicando al banco en el puesto número ocho (8) en el *ranking* privado, lo que se traduce en una cuota de mercado de 1,14% (0,98% junio 2023).

Distribución Estructura del Activo
Total Bs. 3.769.548.692



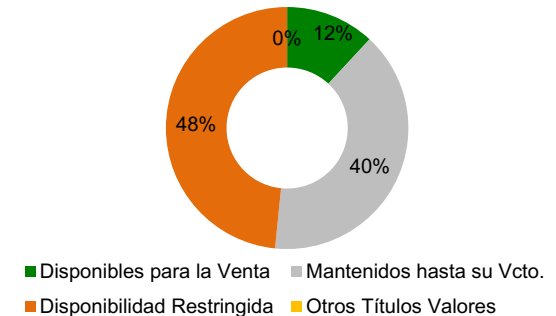
La expansión registrada por el Activo durante el segundo semestre del año,

estuvo concentrada en el crecimiento de las disponibilidades, que representaron el 44,8% del total de activos; por su parte, la cartera de inversiones el 1,4% y la cartera de crédito 38,1%. Al final del periodo, la relación de los otros activos respecto al activo total culmina el semestre, en un 15,68%.

Inversiones:

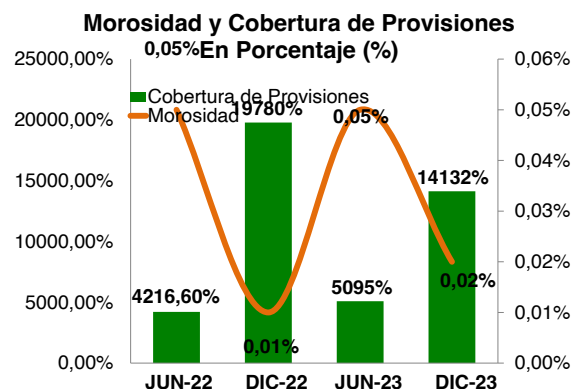
Acorde con la política de riesgo de liquidez y estrategia financiera llevada a cabo en el Comité de Gestión de Activos y Pasivos durante el segundo semestre del 2023, se mantuvo estable la composición del portafolio de inversiones de la siguiente manera: 48% disponibilidad restringida, 12% disponible para la venta y 40% mantenida hasta su vencimiento.

Distribución del Portafolio Inversiones,
Principales Partidas II-2023
Total Bs. 52.990.923



Cartera de créditos:

Al cierre de diciembre del 2023, la cartera de créditos fue de Bs. 1.436.341.153, mostrando un crecimiento semestral del 72,3% (desplazamiento cambiario de 29% en el periodo) lo que ubica al banco como el séptimo (7) mejor banco del ranking privado, permitiendo tener una cuota de negocios de 2,80% (2,98% en junio 2023).



El buen desempeño en el crecimiento de la cartera de créditos, obedece a un modelo de negocios focalizado en los clientes y sus necesidades, 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 otorgados a emprendedores y a las mujeres, otorgando Bs. 3.868.620 y Bs. 8.619.948 respectivamente. Al cierre del semestre se liquidaron Bs. 205.518.725 en cartera única

productiva, cumpliendo con el requerimiento y apoyando las políticas del gobierno de apoyo 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 alcanzado a cierre del semestre fue de 0,02% y el nivel de cobertura de provisiones fue de 14.132%, 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 (apertura de la agencia San Francisco Zulía), 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:

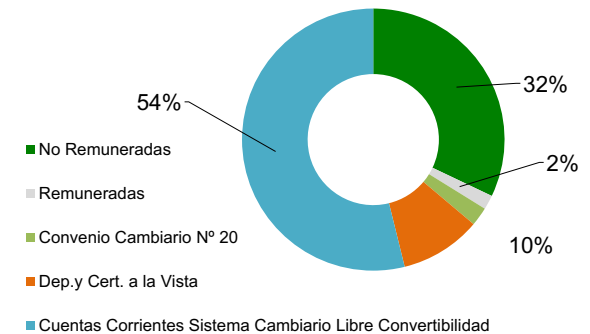
Al cierre del segundo semestre del 2023, las captaciones del público fueron de Bs. 2.217.855.961, lo que implicó un crecimiento de 80,20% respecto al semestre anterior (64,34% sistema), permitiendo al banco cerrar con una participación de mercado de 1,59% (1,45% en junio 2023), ubicando a banco dentro de los primeros ocho (8) bancos privados.

Los instrumentos de captaciones que más crecieron en el segundo semestre fueron: cuentas no remuneradas con un 116%, depósitos y certificados a la vista con 78%; Cuentas de ahorro con 76% y las cuentas corrientes del sistema cambiario de libre convertibilidad con un 68% 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 2,66%).

Los depósitos en divisas, al cierre del periodo en estudio, representan el 55,58% de las captaciones totales del banco (45,65% 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.

Distribución de las Captaciones del Público
Total Bs 2.217.855.961



Patrimonio:

El patrimonio total cerró en Bs. 629.259.841 (13% de crecimiento semestral), ubicando al Banco Plaza C.A., Banco Universal, dentro de los primeros nueve (9), bancos universales privados. El crecimiento obtenido durante el semestre, permitió mantener una cuota de mercado de 0,91% al cierre del semestre.

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

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:
(Anualizados al 31 de diciembre 2023)

1.- PATRIMONIO	
Patrimonio + Gestión Operativa	
-----	19,83
Activo Total	
Activo Improductivo Bruto	
-----	342,08
Patrimonio + Gestión Operativa	
2.- SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
Provisión para Cartera de Créditos	
-----	2,33
Cartera de Créditos Bruta	
Cartera Inmovilizada Bruta	
-----	0,02
Cartera de Créditos Bruta	
3.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Gastos de Personal + Gastos Operativos	
-----	40,61
Activo Productivo Bruto Promedio	
Gastos de Personal + Gastos Operativos	
-----	65,73
Ingresos Financieros	
4.- RENTABILIDAD	
Resultado Neto	
-----	9,01
Activo Promedio	
Resultado Neto	
-----	40,57
Patrimonio Promedio	
5.- LIQUIDEZ	
Disponibilidades	
-----	76,16
Captaciones del Público	
Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores	
-----	76,44
Captaciones del Público	

POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL
(Al 31 de diciembre de 2023)

ÍNDICE	MANTENIDO	REQUERIDO
Patrimonio Primario más Patrimonio Secundario ----- Total Activo y Operaciones Contingentes Ponderadas	35.18%	9%
Total Patrimonio más Gestión Operativa ----- Total Activo	19,83%	12%

BALANCE GENERAL COMPARATIVO
Correspondiente a los períodos entre el 30 de junio 2022 y 31 de diciembre 2023
(Expresado en Bolívares)

ACTIVO	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022	30/6/2022
DISPONIBILIDADES	1.689.055.240	1.097.979.263	602.933.714	137.671.298
Efectivo	788.981.930	515.087.910	223.455.062	73.512.878
Banco Central de Venezuela	568.867.025	294.207.128	169.070.569	38.785.792
Bancos y otras instituciones financieras del país	0	0	0	0
Bancos y corresponsales del exterior	331.206.285	288.684.225	210.405.275	25.369.172
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	0	0	2.808	3.456
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	52.990.923	71.860.417	32.419.107	15.016.613
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias	0	34.000.000	0	4.000.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	6.305.593	2.482.807	1.581.161	1.187.086
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	21.036.066	16.316.380	10.140.607	3.357.847
Inversiones de disponibilidad restringida	25.649.264	19.061.230	20.697.339	6.471.680
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	1.436.341.153	833.480.035	394.789.295	72.490.435
Créditos vigentes	1.470.437.467	854.105.041	402.090.296	73.894.937
Créditos reestructurados	0	0	0	0
Créditos vencidos	242.983	412.949	37.097	34.118
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	-34.339.297	-21.037.955	-7.338.098	-1.438.620
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	12.027.101	4.705.601	2.406.652	475.575
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	37.367.755	26.926.825	15.413.733	10.274.892
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	12.006.710	4.673.966	2.401.960	472.513
Comisiones por cobrar	12.092	1.296	1.332	164
Rendimientos por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	-37.359.456	-26.896.486	-15.410.373	-10.271.994
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	0	0	0	0
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0	0
Inversiones en sucursales	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	0	0	0	0
BIENES DE USO	57.519.860	20.936.417	5.408.184	1.552.969
OTROS ACTIVOS	521.614.415	185.673.623	110.490.975	139.150.654
TOTAL DEL ACTIVO	3.769.548.692	2.214.635.356	1.148.447.927	366.357.544

PASIVO	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022	30/6/2022
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	2.217.855.961	1.230.767.649	602.721.766	179.636.362
Depósitos en cuentas corrientes	2.194.533.555	1.218.481.375	596.389.482	176.805.882
Cuentas corrientes no remuneradas	703.841.076	325.701.362	243.133.860	64.580.856
Cuentas corrientes remuneradas	38.778.566	24.376.803	10.942.804	4.909.964
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N°20	50.938.281	40.364.445	28.325.745	9.562.685
Depósitos y certificados a la vista	219.254.003	122.973.701	43.768.594	16.827.439
Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambiario Libre Convertibilidad	1.181.721.629	705.065.064	270.218.479	80.924.938
Otras obligaciones a la vista	3.722.047	1.129.437	486.738	180.552
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	19.600.358	11.156.836	5.845.545	2.649.927
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	5.262.248	2.732.142	639.443	7.037.507
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	563.443.038	269.995.103	91.948.016	49.816.715
Obligaciones con Instituciones Financieras del país hasta un año	563.443.038	269.995.103	91.948.016	49.816.715
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	925.737
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	15.102.883	3.877.345	1.577.671	360.801
Gastos por pagar por captaciones del público	5.420.967	2.020.935	855.562	151.569
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAP	98.447	3.180	5.366	45.307
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	9.583.469	1.853.230	716.743	163.925
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	338.624.721	150.986.673	63.203.945	62.647.147
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0	0	0	0
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL	0	0	0	0
TOTAL DEL PASIVO	3.140.288.851	1.658.358.912	760.090.841	300.424.269

ESTADOS DE RESULTADOS COMPARATIVOS

Correspondiente a los períodos entre el 30 de junio de 2022 y 31 de diciembre de 2023
(Expresado en Bolívares)

	31/12/2023	30/6/2023	31/12/2022	30/6/2022
INGRESOS FINANCIEROS	351.918.304	267.476.667	64.287.495	8.821.359
Ingresos por Disponibilidades	1.933.166	2.297.688	2.063	0
Ingresos por Inversiones en Títulos Valores	10.788.501	3.421.394	1.980.688	816.797
Ingresos por Cartera de Créditos	339.196.637	261.757.585	62.304.744	8.004.462
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	191.616.520	67.216.874	21.504.756	5.624.083
Gastos por Captaciones del Público	59.342.782	20.335.280	8.623.680	2.071.844
Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	13.674.262	11.588.715	4.165.235	931.137
Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Ahorro y Préstamo	625.375	90.512	611.013	127.098
Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos	117.974.101	35.202.367	8.104.828	2.494.004
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	160.301.784	200.259.793	42.782.739	3.197.276
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	1.381.804	6	402	10
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	10.208.422	7.957.183	2.717.444	428.297
Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar	10.208.422	7.957.183	2.717.444	428.297
Constitución de Provision y Ajustes de Disponibilidades	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	151.475.166	192.302.616	40.065.697	2.768.989
Otros Ingresos Operativos	254.021.557	158.871.053	60.000.238	14.679.728
Otros Gastos Operativos	26.166.299	12.175.144	15.463.700	1.909.617
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	379.330.424	338.998.525	84.602.235	15.539.100
Menos: Gastos de Transformación	262.362.033	160.026.199	48.806.748	12.741.700
Gastos de Personal	102.727.329	75.169.221	24.797.330	5.054.059
Gastos Generales y Administrativos	159.634.704	84.856.978	24.009.418	7.687.641
MARGEN OPERATIVO BRUTO	116.968.391	178.972.326	35.795.487	2.797.400
Ingresos por Bienes Realizables	0	0	0	0
Ingresos por Programas Especiales	0	0	0	0
Ingresos Operativos Varios	137.350	2.248.124	7.575	340.961
Gastos por Bienes Realizables	0	0	0	0
Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos	0	0	0	0
Gastos Operativos Varios	30.030.564	16.312.176	3.513.230	921.007
MARGEN OPERATIVO NETO	87.075.177	164.908.274	32.289.832	2.217.354
Ingresos Extraordinarios	0	0	3.013	0
Gastos extraordinarios	106.710	0	35.333	94.184
RESULTADO BRUTO ANTES DEL IMPUESTO	86.968.467	164.908.274	32.257.512	2.123.170
Impuesto sobre la Renta	7.567.000	32.818.648	6.445.900	248.770
RESULTADO NETO	79.401.467	132.089.626	25.811.612	1.874.400

INFORME DE LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS
AI 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Otros Ingresos Extraordinarios	Concepto	Monto
	Sin Movimiento en el Semestre	

RELACIÓN DE PÉRDIDAS REALIZADAS
(Al cierre del II-semester de 2023)

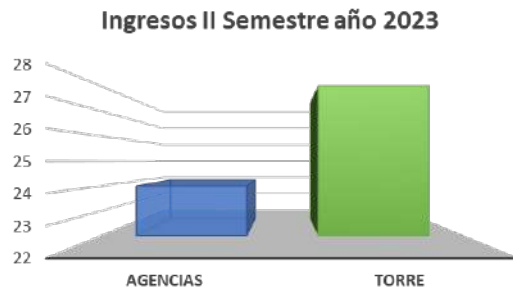
CUENTA CONTABLE	AGENCIA	CONCEPTO	FECHA	DEBITO	CREDITO	SALDO
		Nada que Reportar				-

RELACIÓN DE DONACIONES REALIZADAS
(Al cierre del II-semester de 2023)

CUENTA CONTABLE	AGENCIA	CONCEPTO	FECHA	DEBITO	CREDITO	SALDO
4510110101000000	903	ANCIANATO LAR PADRE JOAQUIN FERREIRA A.C.	15/12/2023	106.710,00	0	106.710,00

División de Capital Humano GERENCIA DE CAPTACIÓN

Durante el segundo semestre del 2023, la División de Capital Humano del Banco logró captar a un total de 52 nuevos trabajadores a la institución, gracias a la capacidad que esta posee para generar nuevos puestos de trabajo e impulsar en el proceso, la recuperación de la capacidad de consumo y el bienestar de la población venezolana; estos 52 puestos de trabajos creados en el periodo estudiado fueron distribuidos de la siguiente forma:



24 ingresos en la red de agencias.

28 ingresos en la sede administrativa.

Actualmente, el 44% de los trabajadores del banco son masculinos y el 56% femenino, con un promedio de edad total de 43 años, para una nómina total de 616 personas.

Bienestar social

Dentro de la planificación establecida para el año 2023, la División de Capital Humano llevó a cabo diversas actividades y proporcionó varios beneficios y apoyos complementarios de vital importancia para el bienestar de los trabajadores. Estos incluyen la organización de eventos y detalles para celebrar fechas importantes como el Día de las Madres, el Día del Padre, cumpleaños, así como actividades como clases de bailo-terapia, yoga, jornadas de salud FASMED (alianza saludable), jornadas de inscripción militar, charlas de prevención del cáncer de mama, actividades deportivas y culturales, así como, financiamiento para distintas necesidades de los trabajadores.

En el semestre se llevaron a cabo distintas charlas en materia de riesgo, prevención, seguridad y salud, entre otras. En este periodo, se dio un refrescamiento de la marca y acorde a este cambio de imagen, se incluyeron elementos de vital importancia y que forman parte de las señales de identidad de la institución.

Créditos a empleados:

En el semestre se otorgaron un total de 200 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.

Antifraudes

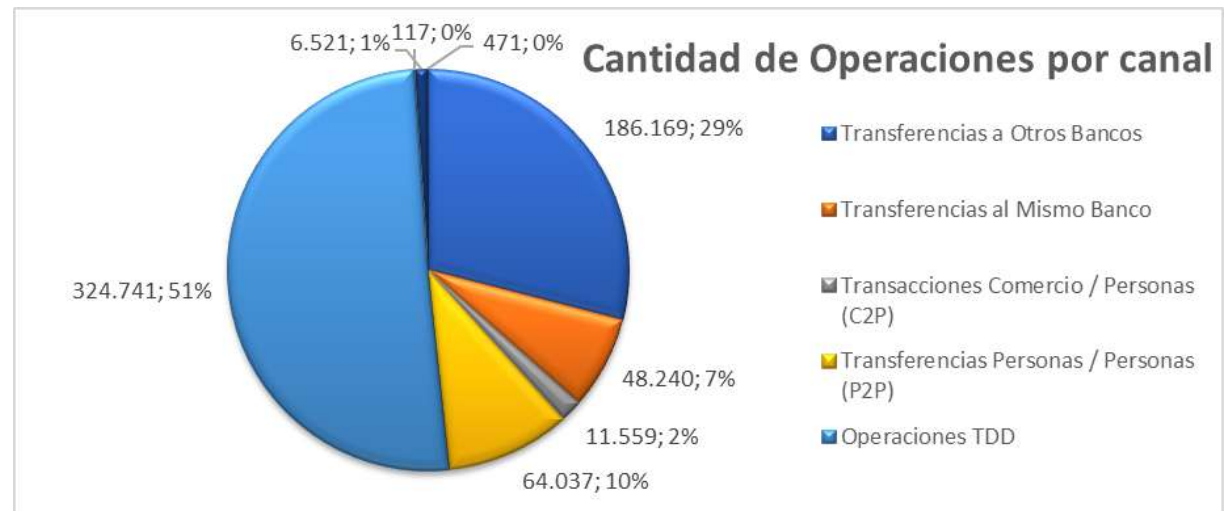
Para el cierre del segundo semestre de 2023, el equipo de la Gerencia de Operaciones Antifraudes se mantiene constantemente monitoreando los principales medios de pagos y canales electrónicos del banco para resguardar los fondos y mantener el control del fraude, estimulando así la confianza del cliente hacia la institución manteniendo los

indicadores de control en niveles satisfactorios.

- Relación efectiva con las áreas de Control y Tecnología para el logro de los objetivos.
- Revisar y evaluar diariamente las estadísticas y sus tendencias para la aplicación de acciones ante posibles desviaciones a las metas propuestas.
- Se establecieron alianzas con las demás instituciones financieras para la reducción del riesgo de fraudes, así como el apoyo a los clientes víctimas de estafa.
- Mantener un ambiente agradable de comunicación y sinergia en todo el equipo.
- Continuamente realizar ajustes en el sistema de monitoreo de alertas de acuerdo a los parámetros transaccionales de productos y servicios.

La institución, en aras de robustecer sus sistemas de Monitoreo Transaccional, adquirió una nueva herramienta tecnológica con Maching Learning (ML). La misma permite realizar el monitoreo transaccional de los clientes a través de los diversos medios de pago, incorporando de esta forma, el monitoreo a las Operaciones de Transferencia hacia otros bancos, mismo banco, operaciones de P2P, C2P, operaciones por taquilla, cambios de Información Sensible de los Clientes (Correo Electrónico y Número Celular), transacciones a través de los puntos de venta TDD, entre otras. Este tipo de herramienta aprende el comportamiento de nuestros clientes y alertar aquellos movimientos que se salgan de la habitualidad del mismo, siendo más asertiva la gestión del especialista de monitoreo antifraude.

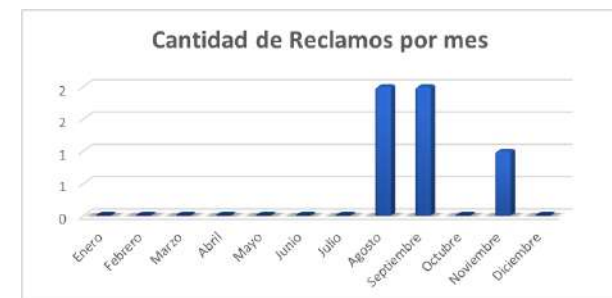
Desde el momento que se habilitó la nueva herramienta de Monitoreo Transaccional, la Gerencia de Prevención del Fraude, a través de los colaboradores de Monitoreo Transaccional han gestionado un total de 641.855 operaciones, siendo el número de operaciones de TDD las de mayor cantidad, aproximadamente el 51% de las operaciones, seguida por Transferencias Otros Banco con en 29% y P2P con un 10%, tal y como se aprecia en la gráfica anexa:



Reclamos

Del total de operaciones registradas en el sistema de Monitoreo Transaccional (641.855 operaciones), equivalen a un monto de 4.912.332.299,80 Bs.

Adicionalmente a la parte de monitoreo transaccional, en el segundo (2º) semestre del 2023, la Gerencia de Prevención del Fraude ha apoyado al área de Reclamos en la investigación de cinco (5) reclamos que los clientes han introducido. Estos reclamos



sumaron un total de 4.849.500,00, dando como resultado que los mismos fueron no procedentes.

Fraude

En el segundo (2º) semestre del 2023, la Gerencia de Operaciones Antifraude no recibió ningún Reporte de Fraude, resultado de la eficacia de nuestros controles, lo cual robustece la satisfacción y fidelidad en los clientes hacia nuestra institución.

Capacitaciones

A continuación, se mencionan algunas recomendaciones que brindamos a nuestros clientes y usuarios internos y externos vía correo electrónico y SMS, durante el segundo semestre de 2023:

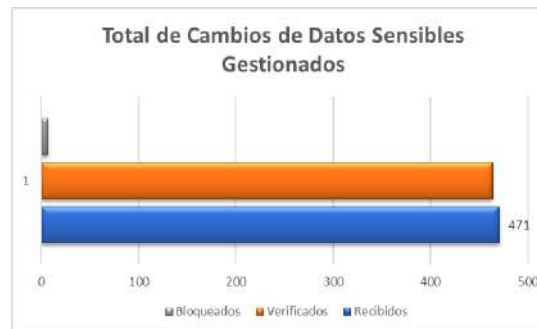
1. Banco Plaza no solicita información personal de tus cuentas ni tarjetas por correos electrónicos ni mensajería de texto.
2. No aceptes ayuda de extraños cuando realices operaciones en Banco Plaza en línea, agencias y /o cajeros automáticos.
3. No suministres tus claves ni datos de tus documentos de identidad a extraños.
4. No descuides tu tarjeta en ningún momento. Incluso, cuando la uses en punto de venta.
5. Al utilizar el cajero automático, asegúrate de cubrir el teclado de manera que no puedan visualizar tu clave.
6. Firmar tu tarjeta de Débito y Crédito en el reverso para que siempre puedas identificarla.
7. Memoriza tus claves para que no las lleves anotadas, cámbialas periódicamente y no uses información personal para su creación.
8. Al finalizar cualquier operación con tu tarjeta, verifica que tenga tu firma en el reverso.
9. Mantén un control del correlativo de tus chequeras y evita firmar cheques en blanco.
10. Mantener todos tus productos en lugares seguros.
11. Ingresar al portal de Banco Plaza en línea solo en lugares seguros.
12. Mantener el antivirus actualizado.
13. No ingreses en enlaces incluidos en un correo electrónico solicitando actualización de datos ya que podrías ser víctima de estafas con el phishing método que utilizan los ciberdelincuentes para conseguir información personal o financiera como contraseñas o datos de tarjetas y números de cuentas para robar o estafar.

14. El phishing no solo lo realizan por correo, también puede ser por llamadas telefónicas, SMS, Sitios web y redes sociales.
15. Cuando realices compras online escribe el nombre de la página, busca el icono del candado que no esté abierto, verifica la URL que comience con HTTPS y revisa que el sitio tenga datos de contacto

Cambio de datos sensibles

La Institución, sabiendo la importancia que tienen los datos sensibles de nuestros clientes y la confidencialidad que debe tener la misma, ha implementado un monitoreo preventivo de cualquier cambio que se realice sobre el Correo Electrónico y el número celular de los clientes, haciendo una verificación positiva por cada

uno de los casos y levantando una alerta preventiva en aquellos casos donde no se pueda contactar al cliente para verificar el / los cambio(s) realizados a su información.



En el segundo (2º) semestre del 2023, a través de la nueva herramienta implementada, se recibieron 471 requerimientos de cambio de datos sensibles, de los cuales se verificaron de forma satisfactoria 464 que corresponde al 98,51 %, el resto corresponde al 1,49 % que se están gestionando. En las imágenes anexas se puede visualizar la gráfica estadística por mes de los requerimientos procesados.

INFORME DE GESTIÓN GERENCIA CONTINUIDAD OPERATIVA Y TECNOLOGICA

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 segundo semestre del año 2023, las actividades programadas y aprobadas por el Comité de Continuidad del Negocio y Contingencia. Entre las actividades que se ejecutaron durante este período, están:

- Aprobación en Junta Directiva del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) para determinar la Ruta Crítica del Banco y del Análisis de Riesgo de los procesos y localidades críticas
- Se dictaron nueve (09) charlas y un curso al personal del banco en materia de Continuidad del Negocio.
- Revisión, actualización y aprobación por parte del Comité de Continuidad del Negocio y Contingencia y por la Junta Directiva, de la siguiente documentación relacionada a Continuidad:
 - Políticas y Estrategias de Continuidad del Negocio
 - Estructura de Gobierno de Continuidad y Manual del Comité de Continuidad y Contingencia
 - Plan de Comunicación en Crisis y Plan de Manejo de Emergencias
 - Planes de Continuidad (funcionales y técnicos) para los procesos críticos
 - Plan de Contingencia Tecnológica y Planes de Contingencia Eventos no Planificados (falla eléctrica, conmoción social)
 - Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP)
 - Participación continua en los Comités de Control de Cambio, Negocio, Tecnología, Productos, Proyectos, Seguridad.
 - 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.
 - Participación activa en la revisión de treinta y uno (31) Documentos de Especificaciones Funcionales (ERF), para su posterior aprobación por parte de esta Gerencia.
 - Coordinación en conjunto con las áreas de Tecnología, Seguridad y usuarios funcionales críticos, de un simulacro en ambiente DR (Centro de Procesamiento de Datos Alterno),

igual que se realizaron los simulacros en ambiente HA (Alta Disponibilidad) durante el segundo semestre 2023.

- Activación del Plan de contingencia ante dos (2) eventos de fallas eléctricas con su correspondiente envío de informes explicativos del evento a la 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 críticos de las áreas de Tesorería y Compensación, de pruebas de conectividad de los equipos a utilizar en caso de contingencia.
- Adecuación en conjunto con las áreas de Infraestructura y Tecnología, del

Sitio Operacional Alternativo, ubicado en PA, para garantizar la continuidad operativa de las áreas críticas durante una contingencia eléctrica.

- Publicación con apoyo del área de Comunicaciones Corporativas de nueve (09) boletines con información relacionada a la Continuidad del Negocio, con la finalidad de concientizar al personal del Banco sobre este tema.
- Asistencia a mesas técnicas para análisis de incidencias puntuales presentadas y atendidas en la plataforma tecnológica.
- Participación activa en mesas técnicas funcionales para proyectos y requerimientos nuevos.
- Visitas y generación de informes respectivos a los proveedores de Data Center (BNC Guatire y Dayco Host Valencia), para evaluar condiciones que garanticen la continuidad operativa en caso de ser necesario su activación.
- Apoyo a Tecnología en los preparativos para la mudanza del Centro de Procesamiento de Datos Alternativo desde Guatire a Dayco Host Valencia.

Modelo de negocio y estrategia:

Banco Plaza, C.A., orientó sus iniciativas a generar ventajas competitivas en el sistema, otorgando valor a los empleados y clientes. El plan estratégico 2023 estuvo enfocado en fortalecer el proceso de transformación digital; iniciar dar continuidad a los procesos de fortalecimiento tecnológico, de la red de negocios, fortalecimiento del plan de adiestramiento

a nivel nacional “todos somos negocios” con el objetivo de mejorar la experiencia 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.

Como indicamos, 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, lo que produjo la mejora de los

principales indicadores de eficiencia y rentabilidad en comparación al sistema bancario, mitigando principales riesgos inherentes al negocio.

Durante el semestre, se ha dado relevancia a diversos temas en torno a la calidad, atención al cliente, auditoría, eficiencia, control de gestión, riesgos y en especial al 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 1,52% a septiembre 2023: fuente BCV), actualmente la institución posee 9.803 puntos de venta, incrementando así la entrada de bolívares vía facturación (facturación promedio mensual a diciembre equivalente a 27.531.280 USD) con el objetivo de rebasar los 35.000.000 USD facturados mensuales para el año 2024.

Por otra parte, nuestros clientes pueden hacer usos de los servicios de compra y venta de divisas mediante los mecanismos establecidos en la regulación cambiaria.

Los buenos 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**
- ✓ **Crecer con base de negocios**
- ✓ **Cadena de valor**
- ✓ **Expansión (virtual)**
- ✓ **Innovación y tecnología**
- ✓ **Fortalecer la marca**
- ✓ **Rentabilidad**

Visión 360 Banco Plaza: Tecnología, innovación y productos:

En el segundo semestre de 2023, Banco Plaza C.A. continúa avanzando con su objetivo estratégico hacia la transformación digital. Durante el semestre, se han captado 9.045 (9.914 primer semestre 2023) clientes nuevos para la institución y el 45% de ellos han sido por las cuentas ON-PLAZA, la primera cuenta que se abre de manera 100% digital, con un proceso de “ombording” que a diferencia del resto de la banca porque es totalmente digital que es seguro, eficiente y amigable, impulsando así la autogestión del cliente.

Este sistema cuenta con un protocolo robusto de verificación, en donde es validado con entes gubernamentales como el CNE, SENIAT los datos de la persona que está abriendo la cuenta, adicionalmente el sistema tiene la bondad de detectar cualquier alteración en la cedula de identidad, hace un match del rostro y compara en vivo mediante una “selfie” del cliente si el rostro coincide con el de la cédula de identidad, siendo.

El sistema también hace prueba de vida mediante biometría para asegurarnos que la persona que está abriendo la cuenta no es un robot. Todo esto bajo un proceso sencillo, rápido y con una experiencia de vanguardia, con un simple recaudo, la cédula de identidad, los clientes pueden realizar el proceso de apertura desde cualquier parte del territorio nacional, desde cualquier dispositivo móvil o pc, solo requieren tener acceso a internet.

Para el segundo semestre del 2023, Banco Plaza, C.A. 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 ofrecido a todos nuestros clientes. A nivel de nuestro servicio digital de recaudación, se logró un crecimiento estimado, equivalente a 180.000 USD mensuales en las operaciones de pagos. A su vez, se completó el proceso de actualización de la Cámara de Compensación Electrónica, permitiendo a los clientes disponer de la inmediatez de los fondos en las operaciones interbancarias.

En el segundo semestre del 2023, se potenciaron servicios estratégicos del

banco como el servicio pago nómina, Pago a proveedores, optimización de funcionalidades en la Banca en Línea y continuaron los desarrollos de la aplicación de pago incorporando mejoras en las funcionalidades actuales con el objetivo de optimizar la experiencia de los usuarios en la navegabilidad de los equipos.

Adicionalmente, Banco Plaza C.A Banco Universal, apuntó sus esfuerzos en la ampliación relacionados a la recaudación de servicios públicos en Tu Plaza en Línea (Persona y Empresas).

Respecto a nuestros canales digitales, en el periodo de análisis, tuvimos 9.908 afiliaciones de personas naturales y en el caso de persona jurídica este número asciende a 1.351 a Tu Plaza. Estos números reflejan un crecimiento en la cantidad de sesiones activa, con más de 5.503.996 durante el periodo antes mencionado. 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, generando 97.612.894 transacciones al cierre del 2024, es decir, 568% más que las realizadas en el primer semestre. En relación al uso de Tu dinero YA, continuamos con el crecimiento del canal, con una variación en los pagos recibidos de un 51% e incrementando el volumen de los pagos enviados en 21%.

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.

En aras de ampliar y consolidar el portafolio de productos y servicios en moneda extranjera, se siguen implementando continuas mejoras en el servicio de compra y venta de divisas al instante, fácil y seguro a través de Tu Plaza en Línea, disponible los siete días de la semana.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes como enfoque principal, se llevaron a cabo una serie de mejoras en el

canal digital "Tu Plaza en Línea". Estas incluyen mejoras visuales en el módulo de recarga Movistar y recargas Digitel, la simplificación del proceso de afiliación a "Tu Plaza en Línea Personas" y del flujo de creación de usuario delegado. Asimismo, se implementaron mejoras en las consultas y exportación de los extractos bancarios, así como en el módulo de autogestión para programar transferencias de las cuentas recaudadoras a las concentradoras o tesoreras.

Para cumplir con el marco regulatorio, el banco ha llevado a cabo diversas acciones para garantizar la disponibilidad de los servicios y canales, centrándose en el monitoreo continuo, las tareas de recuperación de espacios de almacenamiento, la diversificación de enlaces de respaldo con proveedores externos e internet, y la actualización tecnológica del correo corporativo. Todo esto con el fin de fortalecer las capacidades de tecnología y comunicación.

Portal de solicitudes de puntos de venta

Para agilizar los procesos asociados al servicio de puntos de venta por medio de los canales digitales durante el semestre, se realizaron adecuaciones al portal, las cuales han permitido mejorar la experiencia del usuario en cuanto a los requerimientos de servicio, optimizando los tiempos de respuesta y el grado de satisfacción de los clientes.

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. 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 segundo semestre del 2023, continuamos creciendo en la cantidad de seguidores que tenemos en las distintas

plataformas, en Facebook 13.086 (4.535 a junio 2023), 33.716 en Instagram (30.134 a junio 2023) y 14.818 en Twitter (14.565 semestre anterior) y 33.003 seguidores en LinkedIn (36.913 semestre anterior). En total, nuestra comunidad digital al cierre de diciembre 2023, alcanzó los 94.623 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, el “Plaza Economía”, magazine 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.

Además, para seguir generando "Brand Awareness", hemos llevado a cabo acciones centradas en la imagen de marca y continuamos impulsando nuestros productos a través de tácticas de compra en medios, redes sociales y relaciones públicas (PR). Inclusive, participamos en diferentes eventos donde se encuentra presente nuestro público objetivo.

Durante el segundo semestre del año 2023, se hicieron distintas alianzas estratégicas que permitieron dar a conocer aún más la marca “Banco Plaza”, reforzando el posicionamiento en el mercado nacional. Así mismo, se realizaron actividades en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), logrando contribuir al desarrollo social del país, como lo es la educación, cultura y deporte, tanto para los miembros de la organización como de la

comunidad. De la mano de la comunidad del sector San Francisco, se logró la donación de 200 kits escolares para alumnos del sector popular aledaño, modelo que se repitió con la fundación Okospiri Escuela Petare. Durante el periodo analizado, se desarrollaron continuamente nuevos modelos de comunicación para adaptarse al contexto actual, haciendo uso de las nuevas tecnologías y la digitalización.



Eventos:

Los eventos corporativos en los cuales ha formado parte el Banco siguen una estrategia de comunicación que permite potenciar vínculos con los clientes y ofrecer más información y servicios personalizados:

- ✓ Participación en el evento Feria de San Sebastián
- ✓ Expo Empresarial Camcaroní 2023
- ✓ Evento Andrés Carne de Res
- ✓ Jornada de empleo – UCAB
- ✓ Evento Radiografía del Retail (Caracas)
- ✓ Evento Asocrica – Barquisimeto
- ✓ ExpociLara 2023
- ✓ Llanos Cumbre de Negocios 2023 (Evento Acarigua).



Actualización de agencias: Banco Plaza continuó invirtiendo en la actualización y modernización de sus agencias a nivel nacional. En específico, durante el II semestre del 2023), se adecuaron las agencias:

- ✓ MARICHE
- ✓ CHACAO
- ✓ CANDELARIA
- ✓ LA MORITA
- ✓ SAN FRANCISCO (APERTURA)

- ✓ EL TIGRE
- ✓ GUACARA
- ✓ PUERTO LA CRUZ
- ✓ CATIA
- ✓ LECHERÍA

Apoyo a la comunidad:

Banco Plaza siguió demostrando compromiso y proyección social haciendo aportes en la búsqueda de la superación de los desafíos sociales, en diferentes eventos :

- ✓ Campeonato nacional de Ruta Juvenil Sub 23 y Elite
- ✓ Donación de 200 kit escolares (San Francisco – Maracaibo)
- ✓ Patrocinio de XV edición de los Juegos Deportivos de Clubes Portugueses Venezolano
- ✓ Oktober Fest 2023 (Colonia Tovar)
- ✓ Patrocinio - Metromun 2023 (Universidad Metropolitana)
- ✓ Patrocinio Festa Cor de Rosa 2023

- ✓ Patrocinio Torneo de Golf 2023 (Colegio Los Arcos)
- ✓ Torneo de Rugby Universidad Metropolitana
- ✓ Patrocinio Miguel Ubeto / Fundación Venezuela Pais de Futuro
- ✓ Patrocinio Premio Luis Aparicio (Homenaje Ronald Acuña)
- ✓ Donación Ancianato Padre Joaquin Ferreira
- ✓ Mural Okospiri núcleo Petare

Portales Web:

- ✓ Correio da Venezuela

Uso de la redes sociales: Banco Plazse 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:

Publicaciones impresas:

- ✓ Revista Hablemos Seguro & Finanzas
- ✓ Revista P&M
- ✓ Revista Avior



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 2023, 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.

En la última edición de la Cámara Venezolana Americana Venamcham, se destacó la presencia del Banco Plaza en el puesto 56 dentro del TOP 100 de compañías de mayor impacto en el desarrollo económico del país. Es importante resaltar que, en el año anterior, el banco ocupaba la posición 68 en el ranking mencionado, lo que demuestra el constante crecimiento de la institución.

Banco Plaza C.A 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. En cuanto a la colocación de créditos, el Banco Plaza C.A obtuvo importantes resultados en función al comportamiento del sistema, que generaron mayores beneficios producto del aumento del ingreso financiero y por otra, parte por el ajuste en el ingreso por comisiones derivado del uso de canales electrónicos, además, la contención del gasto en términos reales produjo un significativo ahorro en el contexto económico.

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 de realizar iniciativas que generen valor comercial y que sean rentables y sustentables, elemento que nos permitió desarrollar acciones y planes que nos posicionaron en los primeros lugares de rentabilidad.

El principal aporte en los resultados de Banco Plaza C.A. 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 diciembre 2023, Banco Plaza C.A Banco Universal obtuvo una posición dentro de los ocho (8) del ranking de bancos privados más rentables (resultado neto) del sistema financiero venezolano en la rentabilidad sobre los activos de 9,01% (ROA), ubicándose en la quinta cuatro (4) del ranking de bancos privados en este índice. Por su parte, en el ROE con 40,57% el banco se posicionó en el puesto seis (6) de los privados debido al importante crecimiento del Patrimonio durante el periodo, dado el ajuste en el tipo de cambio oficial, lo que permitió fortalecer el respaldo del Patrimonio para el crecimiento futuro; el índice de Solvencia Patrimonial al cierre del segundo semestre del año, fue de 19,83%.

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:

A lo largo del año, se llevaron a cabo mejoras significativas en los beneficios otorgados al personal, así como la implementación de diversas actividades destinadas a promover la salud mental de los trabajadores, charlas sobre prevención y capacitación continua. Además, se ha puesto énfasis en la mejora continua de los beneficios y en un nuevo enfoque en la gestión del talento.

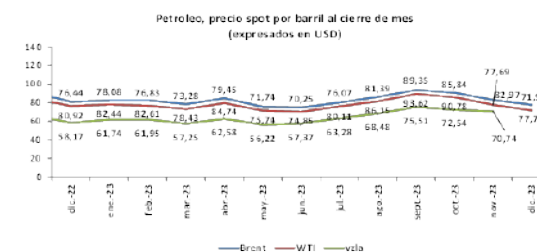
Los clientes:

Quienes representan el foco de la gestión y para quienes trabajamos constantemente por mantener nuestra identidad de profesionalismo y atención personalizada. A diciembre 2023, la base total de clientes alcanza los 214.374 clientes (205.329 semestre 1-2023) con 9.045 clientes nuevos en el segundo semestre del año (45% de estos, por vía digital, es decir ON-PLAZA) vs. 9.914 en el primer semestre.

Contexto económico y financiero: Sector petrolero.

Al cierre del mes de diciembre el mercado petrolero concluye el año con tendencia a la baja, como se experimentó durante todo el último trimestre del 2023. El precio del crudo del WTI cierra en 71,9 dólares por barril, es decir un importante retroceso de -

7,5% respecto al mes anterior y el precio del crudo del mar de Brent termina en 77,76 dólares el barril, con una contracción mensual de -6,3%, completando así un retroceso de -16,9% (-19,5% WTI) en el trimestre. En este periodo, las variables coyunturales (tensiones y conflictos bélicos vigentes) han cedido su influencia sobre el precio ante las variables estructurales, específicamente las expectativas sobre una debilidad en la demanda que se espera continúen durante el primer semestre del 2024 debido a la ralentización del crecimiento económico por parte de las principales economías del mundo, aunado a un esperado incremento de la oferta de crudo para el periodo mencionado. La OPEP puede renovar en el primer trimestre los recortes de producción que vienen acordando, pero más allá de ello, es poco probable que la organización pueda realizar recortes adicionales para tratar de mantener niveles de precios más altos. El crudo venezolano (Merey), cerró al mes de noviembre (último disponible) en 70,74 dólares, esto es un retroceso de -2,5% mensual, si bien el precio ha experimentado caídas en los últimos tres meses y la tendencia sigue siendo a la baja, se espera que el flujo de caja de PDVSA y por tanto los ingresos petroleros para la economía venezolana mejoren en el corto y mediano plazo, esto debido a la flexibilización de las sanciones, lo que permite que el crudo venezolano pueda empezar a venderse a precios según las condiciones de mercado.



Fuente: OPEC/elaboración

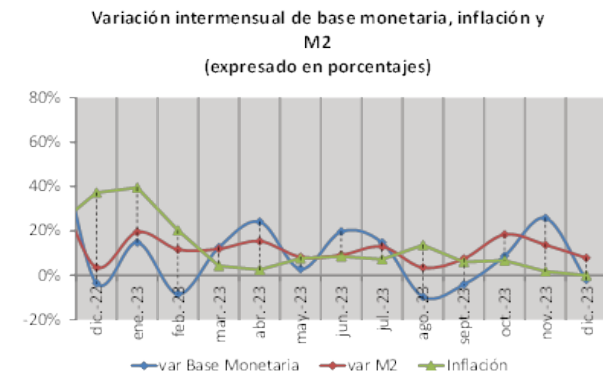
El informe de la OPEP de diciembre (con base a fuentes primarias) también refleja que la producción de crudo venezolano incrementó en 2% en el mes, pasando de 786 mil barriles diarios producidos en octubre a 801 mil barriles diarios para el mes de diciembre, por debajo del record del año establecido en el mes de agosto de 820 mil barriles diarios.

Política monetaria:

Al cierre del mes de diciembre la Liquidez Monetaria (M2) experimentó un crecimiento intermensual de 7,85% (13,7% en noviembre) cerrando así el año 2023 con una variación acumulada de 271%, menor a la del año precedente (349% en el 2022). La menor expansión de M2, responde a la política monetaria contractiva que sigue implementando el Banco Central

de Venezuela (BCV) con un menor crecimiento en la Base Monetaria, lo que implica que el BCV ha disminuido este año la creación de bolívares para financiar el gasto público.

En tal sentido, la moderación del gasto público y la contracción en el volumen de déficit fiscal monetizado por el BCV han generado una menor presión en los agregados monetarios y por tanto, en la variación del índice de precios al consumidor.



Fuente: BCV/ ELABORACIÓN PROPIA

Otra herramienta de política monetaria usada por el BCV es el coeficiente de encaje legal, manteniendo un índice de 73% durante el periodo, a pesar que esto ayudó a limitar los bolívares circulando en el sistema, el costo es que disminuye la capacidad de las instituciones bancarias para poder otorgar préstamos que apalanquen un incremento en la actividad económica e impulsando el crecimiento del PIB, en un escenario de crecimiento económico como el que se presenta en el 2024, es de suma importancia que las personas naturales y jurídicas puedan tener acceso al financiamiento bancario, por lo que una disminución del coeficiente de encaje legal debería ser considerada.

Política cambiaria:

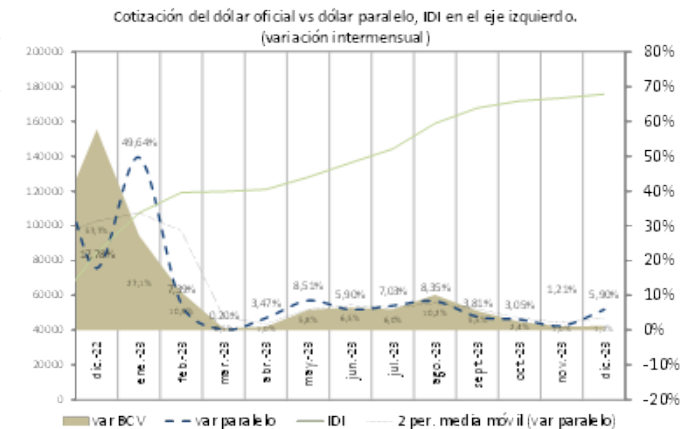
El tipo de cambio siguió con estabilidad relativa durante el mes de diciembre, en el que se desplazó un 1,23% (1,04% en noviembre) para concluir el año 2023 en 35,93 bolívares por dólar de acuerdo al promedio ponderado publicado por el BCV (Banco Central De Venezuela). Esto se traduce en una depreciación cambiaria anual de 108%, por debajo del experimentado en el 2022 (276%), en coherencia con la disminución del crecimiento de la base monetaria (141% en el 2023 vs 581% en el 2022) y de la inflación (190%), el mercado cambiario oficial disminuye su volatilidad al punto de desplazarse solo un 4,8% en el último trimestre del año donde normalmente la presión monetaria es mayor y por tanto el alza del tipo de cambio también.

En gran parte esto responde a la mejora en la recaudación tributaria y a la política de intervención cambiaria del BCV, el cual vende divisas al sistema bancario para aumentar la oferta en las mesas de cambio y así bajar la presión sobre el precio, un factor relevante que permitió la permanencia de esta estrategia en el tiempo fue el acuerdo logrado con Chevron incrementando el flujo de divisas disponibles a colocar en la intervención cambiaria.

Análisis sector banca:

Durante el segundo semestre del 2023 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 83,4% en la cartera de créditos (298% en el año) y se presentó una expansión de las captaciones del público en 64,3% en el semestre (200% en el año), es decir, en una proporción menor, esto responde a que el sistema bancario se vio limitado



Fuente: BCV/ ELABORACIÓN PROPIA

al tener que cumplir con el consecuente incremento en los requerimientos de encaje legal. El requerimiento de encaje legal creció en 40,9% en el semestre (215,8% en el año) 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 470% y mínimas de 0,01% durante el semestre. Las tasas promedio negociadas fueron incrementando de forma progresiva durante el semestre, empezando en junio con 64,03% en julio, pasando por 92,3% en agosto y cerrando el año con 40% en junio, reflejando así la dificultad en términos de liquidez en el sector bancario a pesar del incremento analizado de M2, producto de la expansión de la base monetaria. El coeficiente de encaje del 73%, sigue siendo el ratio más alto de 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 es 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 crecieron 26,4% nominalmente durante el semestre (en el año 346%) el ingreso financiero acumulado del semestre fue de Bs. 14.835.527.612, en contraste, los ingresos operativos crecieron 68,5% en el semestre (326% en el año), en términos nominales cerrando con un acumulado de Bs. 18.908.598.233 (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 34,83% en contraste con el 30,92% al cierre de junio del 2023.

En cuanto los niveles de Liquidez del Sistema medidos como las disponibilidades respecto a las captaciones del público cerraron en el segundo semestre del año 2023 en 66% vs. 76% en junio 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 segundo semestre del 2023 fue de Bs. 8.417.935.281 lo que implicó un crecimiento de 9,4%% 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La Gerencia de la División de Administración Integral de Riesgo (GAIR), unidad encargada de la evaluación, seguimiento y administración de la gestión integral de riesgos en Banco Plaza, llevó a cabo, durante el segundo semestre del año 2023, las actividades programadas y aprobadas por el Comité Integral de Riesgos para cumplir con los lineamientos descritos en las Resoluciones en materia de riesgos integral de la SUDEBAN: Ley de las Instituciones del Sector Bancario; Resolución N°136.03 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos" de fecha 29 de mayo de 2003; Resolución N°136.15 "Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos" del 11 de noviembre de 2015; el Manual de Especificaciones Técnicas del AT-28 Liquidez el mes de julio de 2016, y otras Resoluciones de la SUDEBAN para la administración y clasificación de la cartera de crédito, incluyendo las 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.

Entre las actividades que se ejecutaron en el segundo semestre de 2023, se pueden enumerar la participación en actividades gremiales vinculadas con la Gestión del Riesgo, se dictaron charlas al personal del banco en materia de Riesgos, además de la gestión del Delegado 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 32 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 la visita de inspección especial de la que fue objeto la GAIR por parte de la SUDEBAN-SIB-II-GGIR-GSRB-05071, así como de los hallazgos y puntos de ajuste y de mejora en la gestión de los riesgos, adicionalmente se presentaron los Oficios que la GAIR dio respuestas, estos fueron los siguientes; SIB-II-GGIR-GSRB-05640, SIB-II-GGIR-GSRB-06299 y SIB-II-GGIR-GSRB-07056; 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-05409, en donde el ente regulador informa a todas las Instituciones del Sector Bancario los requisitos para la apertura de las cuentas nivel 1 y nivel 2; SIB-II-GGIR-GRT-05410, Circular dirigida a todas las instituciones bancarias, en la cual el ente regulador dicta los lineamientos sobre la apertura de cuentas digitales y la aceptación de los contratos electrónicos; SIB-II-GGIR-GRT-07079, Circular enviada a todas las Instituciones del sector bancario relativa a la Implementación de la Tecnología Contactless en el sistema bancario nacional; así como, los parámetros mínimos para la validación de las marcas Master Card Debit y Visa Debit; SIB-II-GGR-GRT-GNP-07108, circular enviada a todas las instituciones bancarias, en la que el ente regulador informa sobre la creación de la CARTERA ÚNICA NACIONAL – CREDIMUJER, con la finalidad de promover y fortalecer la soberanía económica nacional, mediante el Plan Económico Financiero de Apoyo a la Mujer; SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-07736 en la que el ente regulador informa a las instituciones bancarias lo referente a las normas para la implementación y uso de la tecnología de proximidad sin contacto o Contactless; SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08674, el ente supervisor envía circular girando instrucciones relativa a los lineamientos sobre el uso de tecnología de código de respuesta rápida (QR) en los medios de pago; SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08724, el ente regulador instruye a los bancos, referente a los proveedores de servicio de computación en la nube, en donde deben operar dentro del territorio nacional y deben cumplir con una serie de aspectos.

Por su parte, el Banco Central de Venezuela envía circular en octubre del 2023, en la cual instruye a las instituciones bancarias, a que no podrán vender a un tipo de cambio superior al establecido en la última intervención cambiaria realizada por la Institución en la semana respectiva, su posición en moneda extranjera, que hayan sido adquiridas a través de sus mesas de cambios o desaccumuladas de sus mesas de cambio provenientes del menudeo.

La gerencia de división de administración integral de riesgos a través del comité de riesgos llevó a cabo sesiones mensuales durante el segundo semestre de 2023, 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 segundo semestre de la Planificación de la GAIR año 2023; 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, 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 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 segundo semestre de 2023, Banco Plaza, C.A. 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, ya que la morosidad al cierre de diciembre 2023 fue del 0,02%, lo que implica que mejoró la proporción con respecto a los meses anteriores.
- El riesgo de concentración en la cartera de créditos al cierre del segundo semestre de 2023 reflejó que los 40 mayores deudores Persona Jurídica representan el 50,29% del total de la cartera bruta del mes, mientras que los principales 40 deudores Persona Natural representan el 17,48%.
- Al cierre del segundo 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 segundo semestre de 2023 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.

- Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia: En cuanto a la concentración por producto crediticio reúne el 78,68% en el rubro comercial.
- Se otorgaron préstamos para el financiamiento de servicios o bienes al consumo por un monto de Bs. 17.954.029,88, lo que representa el 1,22% del total de la cartera de crédito bruta al cierre de 31 de diciembre de 2023. 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 segundo semestre del 2023 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 31 de diciembre de 2023, el monto total cubre el 93,83 del saldo del capital adeudado de la cartera de crédito bruta, como se presenta a continuación:
- 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.

INFORME DE PRONUNCIAMIENTO SOBRE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ:

La gestión de riesgo de mercado, liquidez e interés, durante el segundo semestre el enfoque estuvo en las siguientes acciones:

- En riesgo de mercado, la gerencia continuó con la estimación del VaR Paramétrico, simulación de 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.
- En 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.
- 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, 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 documentó el paso a paso de la elaboración del CAMEL, Valoración y AT28 en Contingencia. Para finalizar lo correspondiente al Riesgo de Mercado y Liquidez, en el segundo semestre del año 2023 se realizaron estudios de Bondad de Ajuste de las Captaciones Oficiales, de la Concentración de Captaciones del

Público (RACOCAP), del Coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL), y del RALE y RALEA a los 7 y 15 días, con el fin de realizar el seguimiento de los límites de la tolerancia y exposición al riesgo, que permiten medir la tolerancia al riesgo de liquidez y de concentración de las captaciones denominadas en moneda nacional.

- 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.

INFORME DE PRONUNCIAMIENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL:

Para la administración de los riesgos operacionales, legales, reputacional y tecnológico:

- 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 segundo 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 visitas proveedor de monitoreo de los servicios de TI, 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.

- En el marco de la gestión para la evaluación de los procesos del negocio, el aseguramiento de su continuidad operativa, y el fortalecimiento de la gestión de mitigación de riesgos, fueron evaluados los procesos de la gerencia de banca electrónica, evaluación de procesos y la efectividad de los controles implantados al servicio “OnPlaza”, disponible en la página web pública del banco, de igual forma se promovieron acciones para la modificación 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 controles. Se identificaron los riesgos sobre el proceso de control y monitoreo por de Seguridad de la Información. 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.
- Se actualizaron los límites de exposición para el canal Banco Plaza C.A. en línea persona natural y jurídica; para las taquillas en agencias, efectivo en USD. Se actualizaron los límites (monto de exposición) de fondos de trabajo en taquilla (Bs), para 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).
- Seguimiento e informe del comportamiento transaccional a través del canal Tu Dinero Ya (C2P).

- 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 Bs. y divisas en nuestros canales de negocio y atención al cliente.
- Se habilitaron en el portal de intranet E-Learning Banco Plaza C.A., sección administración integral de riesgo 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 nuevo ingreso 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 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 internet banking (BPEL) y la plataforma de Apis. Se evaluó el documento contrato sobre el alcance y la responsabilidad del proveedor de servicios en la nube.
 - Nombramientos de delegados de Riesgo Operacional (DRO) figuras que en conjunto con riesgo operacional estarán encaminados a:
- Enfoque del delegado de Riesgo Operacional (DRO):
 - Rol primordial en el 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 concluir, la gerencia de división de administración integral de riesgos, en lo que respeta a sus actividades habituales, envía a la SUDEBAN de los informes semanales que contienen los descalces de activos y pasivos e indicadores de liquidez, las respuestas a los oficios de la SUDEBAN y la matriz de gestiones adelantadas para una adecuada administración integral de riesgos 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, lo que demuestra que estas actividades se llevaron a cabo sin novedad. Además, se realizó el seguimiento diario de la liquidez del banco, la 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 informes de concentración de las captaciones, así como el margen financiero y costo de fondos, el spread de las tasas y otros temas relevantes para una eficiente administración de los riesgos financieros y operativos de Banco Plaza.

Caracas, 04 marzo de 2024

Señores

ACCIONISTAS DEL BANCO PLAZA, C.A.,

Presente.-

En mi carácter de Comisario del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, 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**, al 31 de diciembre del 2023, y el Estado de Ganancias y Pérdidas y movimiento de las Cuentas del Patrimonio correspondientes al Segundo Semestre del año 2023, habiendo constatado que las cifras presentadas en dichos Estados Financieros han sido auditadas por la firma, **MEDINA ARELLANO & ASOCIADOS**, Contadores Públicos Independientes, y que presentan adecuadamente la situación financiera del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, para la fecha indicada.

En razón de lo expuesto, me permito recomendar a los señores Accionistas, la aprobación de los referidos Estados Financieros.

Muy atentamente,


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

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

Caracas, 04 de marzo 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 31 de diciembre del 2023, y el Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado en esa misma fecha, tomando en cuenta los informes que para el mismo período presentaron los Auditores Externos, **MEDINA ARELLANO & ASOCIADOS**, Contadores Públicos independientes, y que presentan adecuadamente la situación financiera del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, para la fecha indicada, con motivo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 27 de marzo del 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 31 de diciembre del 2023 Banco Plaza, C.A. Banco Universal celebró las siguientes Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de julio del 2023. pauta para las 9:30 a.m. siendo los puntos de la Convocatoria los siguientes:

- **Primero:** Considerar y Resolver sobre el decreto y posterior pago de dividendos en efectivo a los accionistas con cargo a la cuenta de "Resultados Acumulados" al 31 de diciembre 2022, según la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución.
- **Segundo:** Considerar y Resolver sobre el Aumento del Capital Social del Banco, mediante la capitalización con cargo a la cuenta de "Resultado Acumulado" al 31 de diciembre 2022, según la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución.
- **Tercero:** Considerar y Resolver sobre el Aumento del Capital Social del Banco, mediante la capitalización de los dividendos referidos en el punto primero de esta Convocatoria y, mediante aporte efectivo de los accionistas sigue la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución.
- **Cuarto:** De ser aprobado el punto anterior, Considerar y Resolver sobre la modificación de los artículos 5 y 6 del documento Constitutivo Estatutario.
- **Quinto:** Autorizar ampliamente a la Junta Directiva para realizar todos los actos y gestiones que sean necesarios para materializar las decisiones adoptadas por la Asamblea.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 27 de septiembre del 2023, pactada para las 9:30 a.m. siendo los puntos de la Convocatoria los siguientes:

- **Primero:** Considerar y Resolver sobre el decreto y posterior pago de dividendos en efectivo a los accionistas por utilidades y recaudadas con cargo a la cuenta de "Resultados Acumulados" al 31 de diciembre 2022, según la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución.
- **Segundo:** Considerar y Resolver sobre el Aumento del Capital Social del Banco, mediante la capitalización con cargo a la cuenta de "Resultado Acumulado" al 31 de diciembre 2022, según la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución.
- **Tercero:** Considerar y Resolver sobre el Aumemo del Capital Social del Banco, mediante la capitalización de los dividendos referidos en el punto primero de esta Convocatoria y, mediante aporte efectivo de los accionistas según la propuesta presentada por la Junta Directiva de la Institución, todo de conformidad con lo previsto en la Resolución No. 029.23 de fecha 30 de junio de 2023, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 42.664 de fecha 04 de julio del 2023.
- **Cuarto:** Considerar y Resolver sobre la aprobación del Reglamento contentivo de la metodología y el procedimiento a seguir para la recompra de acciones entre accionistas en caso de surgir fracciones accionarias debido a los aumentos de capital aprobados por la Asamblea General de Accionistas.
- **Quinto:** De ser aprobado los puntos segundo, tercero y cuarto de la convocatoria, considerar y resolver sobre la modificación de los artículos 5 y 6 del Documento Constitutivo Estatutario.
- **Sexto:** Autorizar ampliamente a la Junta Directa para realizar todos los actos y gestiones que sean necesarios para materializar las decisiones adoptadas por la Asamblea.

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de septiembre del 2023. pauta 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 dictámen 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.

Al respecto, cabe señalar que a las mismas no asistí, sin embargo, de la revisión de las Actas correspondientes pude verificar lo siguiente:

- a. La Asamblea Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de julio de 2023, no se celebró por cuanto no se dió el respectivo quorum legal ni estatutario para su celebración.
- b. En relación con las Asambleas de Accionistas Ordinaria y Extraordinaria ambas celebradas en fecha 27 de septiembre de 2023 no se presentaron votos salvados, ni observaciones referidas a los diferentes puntos del Orden del día sometidos a consideración y aprobación.

2. Durante el semestre citado, los créditos concedidos por el Banco, alcanzaron un monto de Bs. 1.470.680.450, par 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. 34.339.297 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. 52.990.923 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 rota emitida por SUDEBAN mediante el oficio No SIB-II-GGIBPV-GIBUIV4-08136 de fecha 0812-2023 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 31 de diciembre 2023 y 30 de junio 2023 la provisión para esa fecha es de aproximadamente del 93,05%.; esto significa que faltaría por vencer la cantidad de Bs. 22.422.665 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.009/1 197 de fecha 28 de noviembre de 1997 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Implantando los programas de auditoría respectivos con el fin de cumplir con las instrucciones contenidas en la circular HSB-200-1155 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 31 de diciembre del 2023, 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 período.

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

9. Les informo a los señores Accionistas, que durante el período al 31 de diciembre del 2023, 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 período al 31 de diciembre del 2023, estas se adecúan 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 Estados Financieros presentados al 31 de diciembre 2023 del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**.

Muy atentamente,

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

Silvia Camargo
Auditor Público
C.P.C. 15322