



**BANCO PLAZA**

*Tú cuentas*

Informe  
MEMORIA  
Y CUENTA

I SEMESTRE

2022



[www.bancoplaza.com](http://www.bancoplaza.com)

## ÍNDICE

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| 3  | CONVOCATORIA                                       |
| 5  | INFORME JUNTA DIRECTIVA                            |
| 8  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA                       |
| 10 | INFORME DEL COMISARIO                              |
| 16 | BANCO UNIVERSAL EN CIFRAS                          |
| 24 | ESTRUCTURA DE BALANCE BANCO PLAZA                  |
| 28 | PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS                |
| 29 | COHEFICIENTE ADECUACIÓN PATRIMONIAL                |
| 30 | BALANCE GENERAL CORPORATIVO                        |
| 32 | ESTADO RESULTADOS COMPARATIVOS                     |
| 34 | RELACIÓN DE PÉRDIDAS REALIZADAS                    |
| 35 | RELACIÓN DONACIONES APLICADAS                      |
| 36 | DIVISIÓN DE CAPITAL HUMANO                         |
| 38 | ANTIFRAUDE                                         |
| 42 | MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA                     |
| 44 | TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y PRODUCTOS                 |
| 58 | CONTEXTO ECONÓMICO Y FINANCIERO                    |
| 63 | PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN                 |
| 64 | INFORME GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO SEMESTRE 1-2022 |

**CONVOCATORIA**  
**BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**  
**RESERVAS DE CAPITAL 65.933.274,55**

Yo, **ERICK BOSCÁN ARRIETA**, venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad No. V- 13.244.926, actuando en mi carácter de Presidente de la Junta Directiva de **BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL**, sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) el nueve (09) de marzo de 1989, bajo el N° 72, Tomo 59-A-Pro., reformados íntegramente sus Estatutos Sociales mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el ocho (08) de octubre de 2014, inscrita en el mencionado Registro Mercantil, el veinte (20) de junio de 2016, bajo el Nro. 46, Tomo 93-A, con Registro de Información Fiscal (RIF) J-00297055-3, según consta de Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el ocho (08) de octubre de 2014, inscrita ante el supra mencionado Registro Mercantil, el diecisiete (17) de febrero de 2016, bajo el N° 54, Tomo 22-A, 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° 549 celebrada el cinco (05) de febrero de 2021, 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 veintiocho (28) de septiembre de 2022, a las 9:00 a.m., en su sede social, ubicada en la Avenida Casanova, entre calle Unión y Villaflor, 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, la presente convocatoria será publicada en la página web [www.bancoplaza.com](http://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 al 30 de junio de 2022, con vista al informe del Comisario y de los Auditores Externos.

**SEGUNDO:** Considerar y resolver sobre las utilidades líquidas del Banco, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 47 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, con vista a la recomendación de la Junta Directiva.

En la ciudad de Caracas, a los tres (03) días del mes de septiembre de 2022.

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

Erick Boscán Arrieta



**Presidente de la Junta Directiva**

Josué Bautista Vivas



**Secretario (E) Plaza**

Caracas, 05 de agosto de 2022

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 28 de septiembre del corriente año, a las 9:00 a.m., en la sede del Banco, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

1. Discutir, aprobar o modificar el Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del Semestre finalizado el 30 de junio de 2022 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 que de las utilidades obtenidas durante el semestre económico finalizado el 30/06/2022; Producto de las normas que rigen la nueva a la Reexpresión Monetaria ocurrida el 01-10-2021; el monto del Aporte del Fondo Social de Contingencia, establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, no se efectuó, debido a que el Capital Social se redujo a Cero y por ende el referido aporte.

En consecuencia, la utilidad del Semestre fue asignada directamente a Resultados Acumulados por Bs. 1.874.400, siendo distribuidas de la siguiente manera; Bs. 21.232 Aporte LOD, Bs. 926.584 al Superávit Restringido y Bs. 926.584 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 **30 de junio de 2022**, así como también el Balance General al 30 de junio de 2022; 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. 179.636.362**; que se distribuyen como sigue: Depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas **Bs. 64.580.856**; Cuentas Corrientes Remuneradas **Bs. 4.909.964**; Cuentas Corrientes Según Control Cambiario Nro. 20 **Bs. 9.562.685**; Depósitos y Certificados a la Vista **Bs. 16.827.439**; Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambio de Libre Convertibilidad **Bs. 80.924.938**; Otras Obligaciones a la Vista **Bs. 180.552**; Depósitos de Ahorro **Bs. 2.649.927**; Depósitos a Plazo Bs. 0; Captaciones del Público Restringidas Bs. 1. Los ingresos totales durante el citado Semestre alcanzaron la cantidad de **Bs. 23.842.057**; Producto de la Cartera de Inversiones, Operaciones de Cartera de Crédito, Operaciones Accesorias y Conexas; mientras que los Egresos Financieros, Sueldos y Otros Gastos de Personal, Gastos Operativos Directos de Bienes Muebles e Inmuebles y de Administración y Provisión para Contingencia de Cartera de Crédito, Gastos Extraordinarios e Impuesto Sobre la Renta, sumaron **Bs. 21.967.657**; por lo que resultó una utilidad líquida de **Bs. 1.874.400**. 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. 65.933.275**.

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

1. Informe de la Gestión Integral de Riesgo (GAIR), correspondiente al Primer semestre de 2022 en el cual se destacan entre sus logros: la revisión y aprobación de los límites de BPEL, POS y TDC, y en los procesos de revisión y ajuste de los sistemas propios del área.
2. Estados Financieros comparativos, de los dos últimos años y distribución de las utilidades.
3. La participación porcentual de los sectores productivos del país a través de su cartera crediticia.

4. Resumen de las decisiones dictadas por la Defensoría del Cliente, durante el Primer semestre del 2022, la cual durante ese período dio respuesta a 36 transacciones.
5. Actualmente la Institución, cuenta con treinta y seis (36) Agencias Bancarias, dieciocho (18) Agencias en la Zona Metropolitana y dieciocho (18) Agencias en el Interior del País, contamos con un (01) cajero automático (ATM) operativos y treinta y cuatro (34) cajeros automáticos (ATM) no operativos, diez mil doscientos noventa y cinco (10.295) puntos de venta operativos y tres mil ochocientos noventa y tres (3.893) puntos de venta no operativos.
6. La posición del coeficiente de adecuación patrimonial de Banco Plaza, C.A., Banco universal al término del Primer Semestre de 2022.
7. Informe sobre la situación económica financiera de la Institución, realizado por nuestros Auditores Externos Medina, Arellano & Asociados.
8. Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, durante el Primer Semestre de 2022.
9. Informe de auditoría interna en el cual se incluye la opinión del auditor sobre el cumplimiento de las normas de Prevención de Legitimación de Capitales.
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) Plaza**

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

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

En cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría Interna, durante el semestre terminado el 30 de junio de 2022, 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 5 auditorías financieras a las áreas de servicios centrales. Adicionalmente, 2 actividades de seguimiento.**
- ❖ **Se llevaron a cabo 23 inspecciones operativas “in situ” a la red de agencias. Además, 2 trabajos especiales relativos al arqueo a la bóveda principal.**
- ❖ **Se realizaron 70 evaluaciones a distancia de la red de agencias.**
- ❖ **Se hicieron 5 auditorías de sistemas a las áreas de tecnología y seguridad de la información, que incluyen 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, estén de acuerdo con los principios contables emitidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Igualmente este análisis incluyó la evaluación de riesgos de mercado, crédito y operacional, de acuerdo a lo exigido en la Resolución N° 136.03 de “Normas para una adecuada administración Integral de Riesgos” publicada en Gaceta Oficial N° 37.703 de fecha 03 de Junio de 2003. En cuanto a Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, se dio continuidad al Programa Anual 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 publicada en la Gaceta Oficial N° 41.566 el 17 de enero de 2019. 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”.

Adicionalmente, con base en las evaluaciones efectuadas a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a 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 el delito de LC/FT/FPADM, que fueron objeto de auditoría durante el semestre terminado el 30 de junio de 2022, se evaluó el cumplimiento de las mismas frente a la normativa existente y la mitigación de los riesgos a los cuales están expuestos. 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 donde se establecieron acciones correctivas con los responsables, de las cuales Auditoría Interna realiza un seguimiento periódico hasta su regularización. En este sentido, con base a los resultados obtenidos de las auditorías efectuadas durante el semestre terminado el 30 de junio de 2022, 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 y controles que soportan las operaciones y la generación de la información financiera; así como del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM).

Sin más por el momento,

Atentamente,



Sandra Narbona Lander  
Auditor Interno  
Del Banco Plaza, C.A. Banco Universal

Caracas, 09 agosto de 2022

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, examine el Balance General del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, al 30 de junio del 2022, y el Estado de Ganancias y Pérdidas y Movimiento de las Cuentas del Patrimonio correspondientes al Primer Semestre del año 2022, 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

Caracas, 09 de agosto de 2022

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 28 de septiembre del 2020; y de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y en los Estatutos Sociales, examiné el Balance General del **BANCO PLAZA, C.A., Banco Universal**, el 30 de junio del 2022, 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 28 de septiembre del 2022.

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

1. Durante el semestre finalizado el 30 de junio del 2022 el Banco Plaza, C.A. Banco Universal celebro las siguientes Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas. Cabe destacar, que estas asambleas fueron llevadas a cabo mediante el programa de Video llamadas y Reuniones Virtuales Zoom:

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de marzo del 2022, pactada para las 9:00 a.m. siendo los puntos de la Convocatoria los siguientes:

- Considerar y Resolver sobre la aprobación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del semestre finalizado el 31 de diciembre 2021, con vista al Informe del Comisario y de los Auditores Externos
- Considerar y Resolver sobre las Utilidades Liquidadas del Banco, de acuerdo a lo dispuesto 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.

Así mismo, se celebraron el 29 de marzo del 2022 dos (02) Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas, en las cuales se trataron los siguientes puntos:

En la Asamblea pactada para las 930 a.m.:

- Considerar y Resolver sobre la designación de los Directivos Principales y Suplentes de la Junta Directiva fijar su remuneración y forma de pago.

- Considerar y Resolver sobre la designación del presidente y vicepresidente de la Junta Directiva
- Considerar y Resolver sobre la designación del Comisario Principal y fijar su remuneración

En la Asamblea pactada para las 10:00 a.m.:

- Considerar y Resolver sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y Defensor suplente del Cliente y Usuario Bancario.

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

2. Durante el semestre citado, los créditos concedidos por el Banco, alcanzaron un monto de **Bs. 73.929.055**, por lo que de acuerdo a la Resolución número 009/1197 del 28 de noviembre de 1997, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y publicada en la Gaceta Oficial de la República Nro.36.433 del 15 de abril de 1998, se constituyó la Provisión para Contingencias de la Cartera de Créditos, hasta la cantidad de Bs. 1.438.620. 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. 15.016.613** 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. 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.

5. La auditoría revisó la Cartera de Créditos, como lo establece la Resolución Nro.009/1197 de fecha 28 de noviembre de 1997 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Implantando los programas de auditoria respectivos con el fin de cumplir con las instrucciones contenidas en la circular HSB-200-1155 del 24 de febrero de 1984, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

6. Una vez revisada la gestión administrativa del Banco Plaza, C.A., Banco Universal, al 30 de junio del 2022, considero que los Administradores de la Sociedad han cumplido cabalmente con los deberes que impone la Ley, el Documento Constitutivo y los Estatutos de la Sociedad **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**, durante el periodo.

7. Fue aprobada la distribución de las Utilidades liquidas del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**, correspondiente al segundo semestre 2021, conforme lo señalado en los artículos N° 47 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y N° 307 del Código de Comercio.

8. Les informo a los señores Accionistas, que, durante el periodo al 30 de junio del 2022, no existe denuncia de ninguna índole presentada ante el Comisario en contra de los Administradores del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**.

En lo atinente a los resultados de la evaluación de la gestión administrativa y de las operaciones económicas financieras, en mi opinión una vez revisados los resultados del periodo al 30 de junio del 2022, estas se adecuan a la situación de solvencia y presentan razonablemente la situación financiera del Banco Plaza, C.A. Banco Universal a la fecha antes indicada. En tal sentido recomiendo la aprobación de la Gestión Administrativa y los Estado Financieros presentados al 30 de junio 2022 del **Banco Plaza, C.A., Banco Universal**.

Muy atentamente,

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

**Banco Plaza, Banco Universal en cifras:**

Durante el primer semestre del año, el entorno mundial y del país se encuentran afectados por conflictos geopolíticos (guerra Rusia-Ucrania) que han impactado al alza, el precio de las diversas materias primas, incluyendo a los hidrocarburos. A lo anterior se agregan los problemas inflacionarios que vienen experimentando los países desarrollados, producto de las políticas expansivas aplicadas para impulsar una demanda afectada por la pandemia del COVID-19

En el caso de Venezuela, las políticas económicas y fiscales implementadas por el estado han permitido estabilizar el tipo de cambio (devaluación acumulada en el semestre de 21% vs 43% semestre

anterior) logrando que la economía se encuentre en un periodo de mayor estabilidad en la que el nivel de inflación también ha desacelerado de forma importante (38% acumulado en el semestre vs 87% el semestre anterior). De acuerdo a la CEPAL (Comisión Económica Para América Latina y El Caribe) Venezuela puede cerrar el 2022 con un crecimiento del 5% en su PIB.

En la economía nacional en general, ha tenido lugar una importante reactivación comercial y económica en la que se ha fortalecido, en parte, gracias a las políticas económicas y al fortalecimiento del entorno multi-moneda en el cual la banca ha tenido y tiene un papel importante en cuanto a las soluciones de medios de pago que pueda generar para facilitar las transacciones de bienes y servicios, aunado a la capacidad que la banca debe poseer para otorgar financiamientos que permitan a las empresas expandir su oferta bienes, impulsar la recuperación y crecimiento económico sostenible, ergo ayudar a desacelerar la inflación al permitir mediante el financiamiento, el crecimiento de la oferta que iguale el impulso por parte de la demanda que se viene experimentando en el país.

Actualmente siguen existiendo contagios y casos de COVID-19 en el país, es por ello que, en el marco de la reactivación económica mencionada, Banco Plaza toma todas las medidas de bioseguridad necesarias para garantizar el cumplimiento de las funciones de nuestros

colaboradores, acorde con las políticas de trabajo establecidas por el ejecutivo nacional sin colocar en riesgo la salud de los mismos.

El plan estratégico 2022 está enfocado a fortalecer el proceso de transformación digital y mayor uso de canales y servicios digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia del viaje del cliente y ofrecer soluciones que contribuyan al correcto funcionamiento comercial del país. Por otra parte, se siguió brindando apoyo a los principales rubros para el desarrollo de la Nación, facilitando la dinámica comercial con nuestros servicios y productos financieros.

Al cierre del primer semestre del año, Banco Plaza CA, Banco Universal alcanzó un crecimiento en la gestión de negocios, logrando ubicarse dentro de los primeros nueve (9) bancos privados del país con una cuota de mercado de 1,12% (1,08% diciembre 2021) en captaciones del público privadas, en cuanto a los depósitos de libre convertibilidad (convenio cambiario 1) la institución se encuentra ubicada en el puesto ocho (8) del ranking de bancos privados, con una cuota de 1,75% y una cuota de mercado de 2,48% en cartera de créditos, ubicando a la institución en la posición seis (6) de los bancos privados.

En intermediación financiera (40,35%) nos ubicamos en la posición dos (2) del sistema bancario total, en cuanto a la rentabilidad sobre los activos (ROA) esta fue de 1,59% (posición 9 en el ranking privado) y la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 7,20% (puesto 10 en el ranking bancario privado) Vs. 9,56% diciembre 2021, manteniendo un bajo índice de morosidad, el cual cierra el semestre en 0,05%, por debajo del índice del sistema total de 2,91%.

La estrategia de negocio durante el primer semestre del año, estuvo orientada a fortalecer la cadena de valor y potenciar el uso de los canales digitales como (P2P, P2C) y la consecución de los portafolios de proyectos en los cuales destaca, de la aplicación (pionera en el sistema) vuelto digital (C2P) al igual que el nuevo canal del Banco Central de Venezuela (débito/crédito

inmediato) para seguir impulsando el crecimiento de las captaciones, mesa de cambio automática, cuentas ON-plaza, expandiendo el volumen de negocios deseado.

Como aval y muestra del excelente desempeño que ha venido realizando Banco Plaza C A Banco Universal, al principio del año 2021, fue anunciado por parte de la Cámara Venezolana Americana Venamcham, el TOP 100 compañías de mayor impacto en el desarrollo económico del país, en la que destaca Banco Plaza en el puesto 56, cabe señalar que, en el año anterior, la institución se ubicó en la posición 81 del ranking mencionado, demostrando el constante crecimiento de la misma.

Con base a los resultados obtenidos al cierre del año 2020 y del 2021, Banco Plaza, Banco Universal obtuvo por quinto año consecutivo la buena 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 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:

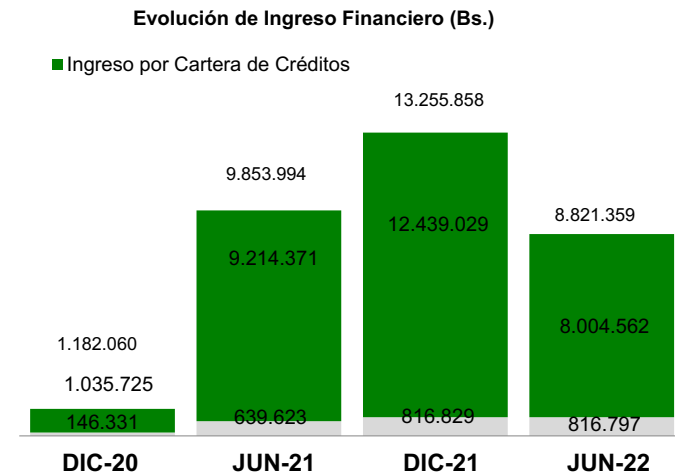
El ingreso financiero acumulado del primer semestre de 2022 fue de Bs. 8.821.359, retrocediendo, acorde al contexto económico, un -33% respecto al acumulado del semestre anterior, el menor desplazamiento del tipo de cambio (21% primer semestre 2022 vs 43,2% segundo semestre 2021) implicó una realización vía IDI menor en la cartera de créditos, aunado a la normativa vigente de encaje legal, la cual genera estrechez de liquidez en la banca para poder otorgar financiamientos a los sectores comerciales y productivos del país.

Por su parte el gasto financiero acumulado durante el periodo fue de Bs. 5.624.083, lo que implicó un retroceso de -43% en el

semestre, es decir, un ahorro financiero en términos reales en este periodo, resultado de una excelente gestión de negocios y fondos.

Al contrastar el ingreso financiero acumulado del año, vs el costo financiero, obtenemos el margen financiero bruto del periodo en estudio, el cual fue de Bs. 3.197.276 (Bs 3.452.479 segundo semestre 2021) lo que implicó un retroceso del -7%, la elevación de costos de fondos causados por las políticas de encaje legal y las respectivas penalizaciones

(COFIDE) ajustadas al desplazamiento cambiario tienen cada vez un mayor peso dentro los costos dada la forma progresiva en la que está estructurada la medida, a pesar de algunos alivios transitorios dados por el BCV como el descuento de encaje formado por la suma de las multas por déficit pagadas durante el año 2021 al ente rector. Durante el primer semestre del año la devaluación acumulada fue de 20,6% (vs 43,5% semestre anterior) esta desaceleración



tuvo un impacto importante sobre los ingresos derivados de la cartera de créditos, debido estos están asociado al desplazamiento de del tipo de cambio vía índice de inversión (IDI).

En consecuencia, el rendimiento de la cartera de crédito de Banco Plaza Banca Universal, cierra en 33,69% en el primer semestre 2022, ubicando a la institución financiera dentro de los primeros trece (13) bancos privados en este índice, un elemento que evidencia la fortaleza y calidad en cartera de Banco Plaza. El rendimiento de la cartera de inversiones fue de 13,77% (19,01% diciembre 2021) ubicando a la institución entre los primeros nueve (9) bancos privados con mejor rendimiento en cartera de inversión del

ranking. El costo de captaciones (gasto financiero/captaciones con costo promedio), pasó de ser 54,95% al cierre de junio del 2022. Y el margen financiero bruto entre el activo promedio concluyó el semestre en 2,72% (1,11% el sistema total).

### **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, permitieron 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 de Banco Plaza cerró el año en 1,12% (1,06% a diciembre 2021).

A junio 2022, la base total de clientes alcanza los 185.000 clientes, dada la estrategia de crecimiento atomizado de las captaciones en diversos sectores. La concentración de las

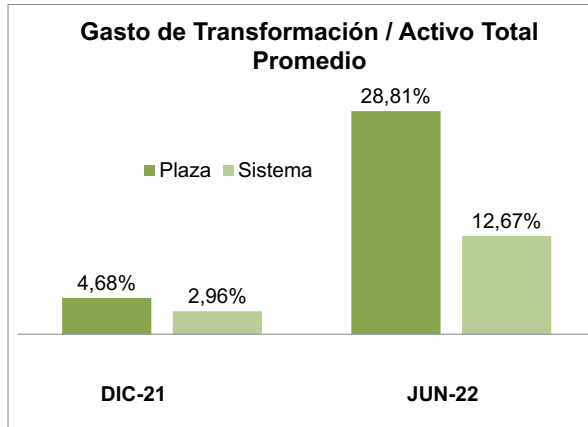
Captaciones oficiales de Banco Plaza fue de 9,8%, por debajo del promedio del sistema bancario de 11%.

#### **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, a su vez generar crecimiento del negocio en términos reales; en tal sentido, el nivel de intermediación cerró el semestre en 40,35%, por encima del 17,27% del sistema bancario total. En consecuencia, este cambio de estrategia inherente a las políticas restrictivas del 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, Banco Plaza, gracias a la buena gestión de su cartera de activos, cierra el semestre con una relación de activos productivos respecto a activos totales a junio fue de 31% (28% a diciembre del 2021) lo que permitió cerrar con una brecha estructural/ activo total del semestre en 6,06%.

### Mantenemos la eficiencia en el manejo de recursos:



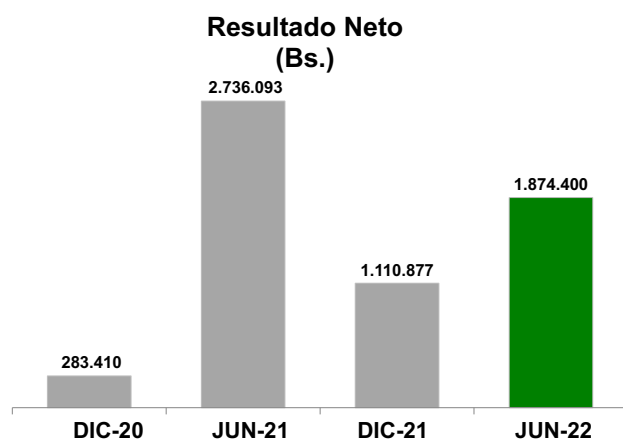
Durante el primer semestre del 2022, se realizaron diversas iniciativas orientadas a racionar el gasto y mejorar la eficiencia operativa y cubrir así, el crecimiento del gasto de transformación fue del 64% en el semestre estudiado (Bs 12.741.700). La relación del Gasto de Transformación en

función al Activo Promedio es de 28,81% para el cierre de junio 2022 (12,67% sistema total), lo que posiciona a la institución como el cuarto (4) banco universal privado más eficiente del sistema. El gasto de personal representó el 39,7% de los gastos de transformación. Por su parte el gasto general y administrativo representó el 60.3%.

Al medir la eficiencia como los gastos operativos entre el margen financiero bruto más otros ingresos operativos netos, esta pasa a ser de 47,40% al cierre de junio del 2022 (44,26% en diciembre 2021), elemento que permitió fortalecer el crecimiento del patrimonio durante el semestre (31,4%), sustentado en la generación de un mayor resultado neto basado en el crecimiento del volumen de negocio.

### Resultados:

El resultado neto del primer semestre de 2022 fue de Bs. 1.874.400 (Bs 1.110.877 diciembre 2021) lo que representa una expansión anual de 69% (inflación de 38%), derivada de la estrategia de crecimiento del negocio (volumen, cantidad y calidad de nuevos clientes), mayor eficiencia en uso de recursos, derivación de operaciones a canales



Electrónicos, incremento de comisiones por servicios. El resultado obtenido permitió al banco posicionarse dentro de los primeros nueve (9) bancos privados en esta variable.

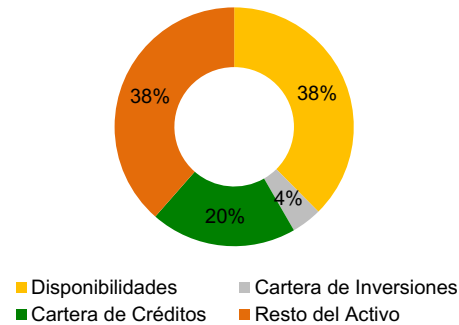
### Fortaleciendo la solvencia patrimonial:

El crecimiento de la estructura del balance y la mejora en los resultados obtenidos durante el primer semestre del 2022, 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, el coeficiente de adecuación patrimonial contable de 20,42% (44,78% sistema bancario total) y en cuanto al índice de adecuación de capital, este cerró en 34,96% (92,56% total sistema).

### Estructura de balance Banco Plaza Activo:

Al cierre del mes de junio del 2022, el activo total fue Bs. 366.357.544, con un crecimiento semestral de 117% ubicando al banco en el puesto número nueve (9) en el *ranking* privado, lo que se traduce en una cuota de mercado de 0,88% (0,56% diciembre 2021). Al acelerar el nivel de intermediación crediticia.

**Distribución Estructura del Activo**  
Total Bs. 366.357.544

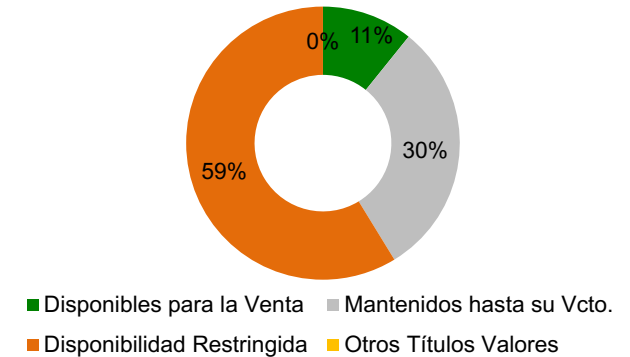


La expansión registrada por el Activo durante el primer semestre del año, estuvo concentrada en el crecimiento de las disponibilidades, que representaron el 37,6% del total de activos, por su parte la cartera de inversiones el 4,1% y la cartera de crédito 19,8%.

### Inversiones:

Acorde con la política de Riesgo de Liquidez y estrategia financiera llevada a cabo en el Comité de Gestión de Activos y Pasivos durante el primer semestre de 2022, se logró estructurar el portafolio de inversiones de la siguiente manera: 43,1% disponibilidad restringida, 7,9% disponible para la venta y 22,4% mantenida hasta su vencimiento.

**Distribución del Portafolio Inversiones,**  
**Principales Partidas I-2022**  
Total Bs. 15.016.613

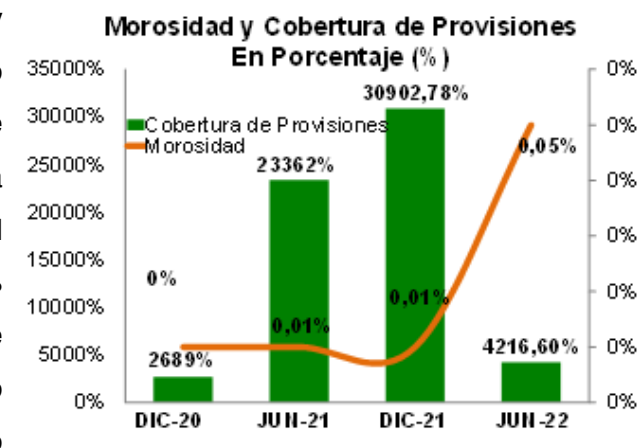


### Cartera de créditos:

Al cierre de junio del 2022 fue de Bs. 72.929.055, mostrando un crecimiento semestral de 111% lo que ubica a Banco Plaza como el sexto (6) mejor banco del ranking privado, permitiendo tener una cuota de negocios de 2,55% (2,23% en diciembre 2021).

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 y segmentos de bancas especializadas que nos han permitido mantener buenos

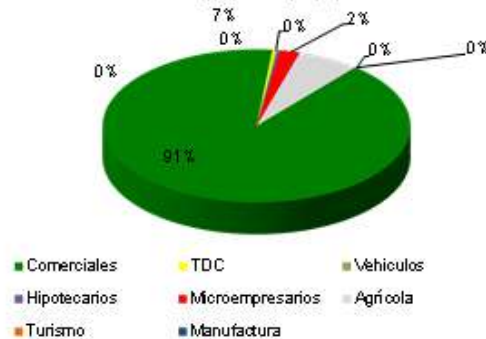
niveles en la calidad de la cartera de créditos y su cobertura en relación al cierre del periodo estudiado, a pesar de las dificultades de liquidez a las que el sistema bancario está sujeto actualmente. El nivel de morosidad alcanzado a cierre del semestre fue de 0,05% y el nivel de cobertura de provisiones fue de 4.216,60%. Lo que demuestra 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 micro empresarios, apoyo a segmentos productivos, mayor presencia en nuevos mercados (apertura de agencia Bella Vista Maracaibo), 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, han sido los principales elementos que permitieron obtener crecimiento durante el periodo.

Al cierre del semestre, el peso según el destino del crédito respecto a la cartera, quedó conformado de la siguiente manera: Comerciales 91%, agrícolas 6,55%, microempresario 2,04%, tarjetas de crédito (TDC) 0,38%, hipotecario 0,31%, hipotecarios 0,31% y vehículos 0,17%.

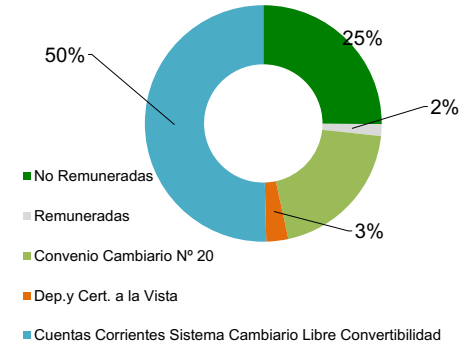
**Distribución del Activo según Destino en porcentaje (%)**



### Pasivo:

Al cierre del primer semestre del 2022, las Captaciones del Público fueron de Bs. 179.636.362, lo que implicó un crecimiento de 79% respecto al semestre anterior (64% sistema) permitiendo al banco cerrar con una participación de mercado de 1,08% (1,01% en diciembre 2021). Ubicando a Banco Plaza dentro de los primeros nueve (9) bancos privados.

**Distribución de las Captaciones del Público**  
Total Bs. 12.637.988.969 miles



Los instrumentos de captaciones que más crecieron en el primer semestre fueron: Depósitos y certificados a la vista con 456%, cuentas corrientes remuneradas con 201%, cuentas corrientes no remuneradas con 151%, depósitos de ahorro con 42% y cuentas corrientes del sistema cambiario de libre convertibilidad 36%, ocupando la posición ocho (8) de los bancos privados con mayor volumen en cuentas de libre convertibilidad del sistema al cierre del semestre (cuota de mercado de 1,75%). Los depósitos en divisas, al cierre de la primera mitad del año 2022, representan el 50% de las captaciones totales del banco (47% la proporción del sistema total). Este último dato, es un reflejo de la mayor confianza por parte de los usuarios

en las cuentas de moneda extranjera en el sistema, gracias a los cambios de política de gobierno, para el uso moneda extranjera, elemento que ha dado una nueva dinámica al flujo comercial multi moneda.

#### **Patrimonio:**

El Patrimonio total cerró en Bs. 65.933.275, ubicando a Banco Plaza, dentro de los primeros nueve (9), Bancos Universales Privados. El crecimiento obtenido durante el semestre, permitió mantener una cuota de mercado, de 0,93% al cierre del semestre.

Seguimos 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 (en parte por ajuste tipo de cambio), permitió fortalecer la posición patrimonial y afianzar el respaldo para el crecimiento de la institución.



## PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:

(Anualizados al 30 de junio 2022)

|                                                    |        |
|----------------------------------------------------|--------|
| <b>1.- PATRIMONIO</b>                              |        |
| Patrimonio + Gestión Operativa                     | 20,42  |
| -----                                              |        |
| Activo Total                                       |        |
| Activo Improductivo Bruto                          | 403,39 |
| -----                                              |        |
| Patrimonio + Gestión Operativa                     |        |
| <b>2.- SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b> |        |
| Provisión para Cartera de Créditos                 | 1,95   |
| -----                                              |        |
| Cartera de Créditos Bruta                          |        |
| Cartera Inmovilizada Bruta                         | 0,05   |
| -----                                              |        |
| Cartera de Créditos Bruta                          |        |
| <b>3.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                  |        |
| Gastos de Personal + Gastos Operativos             | 39,29  |
| -----                                              |        |
| Activo Productivo Bruto Promedio                   |        |
| Gastos de Personal + Gastos Operativos             | 136,71 |
| -----                                              |        |
| Ingresos Financieros                               |        |
| <b>4.- RENTABILIDAD</b>                            |        |
| Resultado Neto                                     | 1,59   |
| -----                                              |        |
| Activo Promedio                                    |        |
| Resultado Neto                                     | 7,20   |
| -----                                              |        |
| Patrimonio Promedio                                |        |
| <b>5.- LIQUIDEZ</b>                                |        |
| Disponibilidades                                   | 76,64  |
| -----                                              |        |
| Captaciones del Público                            |        |
| Disponibilidades + Inversiones en Títulos Valores  | 77,30  |
| -----                                              |        |
| Captaciones del Público                            |        |

## POSICIÓN DEL COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL

(Al 30 de junio de 2022)

| ÍNDICE                                                                                                             | MANTENIDO     | REQUERIDO  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| Patrimonio Primario más<br>Patrimonio Secundario<br>-----<br>Total Activo y Operaciones<br>Contingentes Ponderadas | <b>34,96%</b> | <b>9%</b>  |
| Total Patrimonio más<br>Gestión Operativa<br>-----<br>Total Activo                                                 | <b>20,42%</b> | <b>12%</b> |

## BALANCE GENERAL COMPARATIVO

Correspondiente a los períodos entre el 31 de diciembre 2021 y 30 de junio 2022  
(Expresado en Bolívares)

| <b>BALANCE GENERAL COMPARATIVO</b>                                                    |                    |                    |                    |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Correspondiente a los períodos entre el 30 de Junio de 2022 y 31 de Diciembre de 2020 |                    |                    |                    |                   |
| (Expresado en Bolívares)                                                              |                    |                    |                    |                   |
| <b>ACTIVO</b>                                                                         | <b>30/6/2022</b>   | <b>31/12/2021</b>  | <b>30/6/2021</b>   | <b>31/12/2020</b> |
| <b>DISPONIBILIDADES</b>                                                               | <b>137.671.298</b> | <b>84.501.312</b>  | <b>46.331.010</b>  | <b>14.035.715</b> |
| Efectivo                                                                              | 73.512.878         | 49.848.800         | 19.279.547         | 5.380.190         |
| Banco Central de Venezuela                                                            | 38.785.792         | 7.049.449          | 6.171.224          | 2.472.573         |
| Bancos y otras instituciones financieras del país                                     | 0                  | 1                  | 1                  | 1                 |
| Bancos y corresponsales del exterior                                                  | 25.369.172         | 27.598.280         | 20.880.238         | 6.182.255         |
| Oficina matriz y sucursales                                                           | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Efectos de cobro inmediato                                                            | 3.456              | 4.782              | 0                  | 696               |
| (Provisión para disponibilidades)                                                     | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| <b>INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES</b>                                                 | <b>15.016.613</b>  | <b>13.668.288</b>  | <b>6.705.151</b>   | <b>2.255.745</b>  |
| Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y Operaciones Interbancarias            | 4.000.000          | 0                  | 0                  | 0                 |
| Inversiones en títulos valores para negociar                                          | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Inversiones en títulos valores disponibles para la venta                              | 1.187.086          | 939.214            | 915.709            | 268.539           |
| Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento                        | 3.357.847          | 7.361.368          | 2.029.134          | 694.500           |
| Inversiones de disponibilidad restringida                                             | 6.471.680          | 5.367.706          | 3.760.305          | 1.292.703         |
| Inversiones en otros títulos valores                                                  | 0                  | 0                  | 3                  | 3                 |
| (Provisión para inversiones en títulos valores)                                       | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| <b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>                                                            | <b>72.490.435</b>  | <b>33.867.761</b>  | <b>19.877.282</b>  | <b>5.669.366</b>  |
| Créditos vigentes                                                                     | 73.894.937         | 34.976.045         | 20.439.332         | 5.770.691         |
| Créditos reestructurados                                                              | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Créditos vencidos                                                                     | 34.118             | 3.598              | 2.416              | 388               |
| Créditos en litigio                                                                   | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| (Provisión para cartera de créditos)                                                  | -1.438.620         | -1.111.882         | -564.466           | -101.713          |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>                                              | <b>475.575</b>     | <b>199.093</b>     | <b>2.808.543</b>   | <b>18.224</b>     |
| Rendimientos por cobrar por disponibilidades                                          | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores                            | 10.274.892         | 10.919.632         | 7.054.644          | 155.445           |
| Rendimientos por cobrar por cartera de créditos                                       | 472.513            | 190.324            | 83.223             | 18.668            |
| Comisiones por cobrar                                                                 | 164                | 16                 | 56                 | 224               |
| Rendimientos por cobrar por otras cuentas por cobrar                                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| (Provisión para rendimientos por cobrar y otros)                                      | -10.271.994        | -10.910.879        | -4.329.380         | -156.114          |
| <b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>                       | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| 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                 |
| <b>BIENES REALIZABLES</b>                                                             | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>BIENES DE USO</b>                                                                  | <b>1.552.969</b>   | <b>423.759</b>     | <b>150.599</b>     | <b>55.085</b>     |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                                                  | <b>139.150.654</b> | <b>36.108.177</b>  | <b>26.521.896</b>  | <b>10.832.326</b> |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                                               | <b>366.357.544</b> | <b>168.768.390</b> | <b>102.394.481</b> | <b>32.866.461</b> |

| INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA                                                         |                    |                    |                    |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Inversiones Cedidas                                                                | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Cartera al Sector Agroalimentario del mes                                          | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Cartera al Sector Agroalimentario acumulada                                        | 4.844.290          | 429                | 600                | 2.950             |
| Captaciones de Entidades Oficiales.                                                | 17.589.667         | 4.066.667          | 331.132            | 21.451            |
| Microcréditos y Otros Instrumentos de Financiamiento                               | 1.509.085          | 1.065.493          | 0                  | 32.007            |
| Creditos al Sector Turismo según legislación vigente                               | 0                  | 0                  | 0                  | 398               |
| Creditos hipotecarios según la ley de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda | 230.852            | 264.386            | 273.179            | 175.842           |
| Índice de Solvencia Patrimonial                                                    | 20                 | 32                 | 0                  | 0                 |
| Creditos otorgados a la actividad manufacturera                                    | 0                  | 0                  | 0                  | 60.653            |
| Creditos otorgados al Sector Salud                                                 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
|                                                                                    |                    |                    |                    |                   |
| <b>PASIVO</b>                                                                      | <b>30/6/2022</b>   | <b>31/12/2021</b>  | <b>30/6/2021</b>   | <b>31/12/2020</b> |
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                                                     | <b>179.636.362</b> | <b>100.446.709</b> | <b>49.189.204</b>  | <b>12.637.989</b> |
| Depósitos en cuentas corrientes                                                    | 176.805.882        | 98.465.627         | 48.216.837         | 12.287.189        |
| Cuentas corrientes no remuneradas                                                  | 64.580.856         | 25.678.511         | 13.683.070         | 3.082.507         |
| Cuentas corrientes remuneradas                                                     | 4.909.964          | 1.633.533          | 1.928.837          | 199.628           |
| Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N°20                                   | 9.562.685          | 8.839.209          | 6.814.307          | 2.444.442         |
| Depósitos y certificados a la vista                                                | 16.827.439         | 3.025.152          | 444.949            | 367.272           |
| Cuentas Corrientes Según Sistema de Mercado Cambiario Libre Convertibilidad        | 80.924.938         | 59.289.222         | 25.345.674         | 6.193.341         |
| Otras obligaciones a la vista                                                      | 180.552            | 114.559            | 146.325            | 41.141            |
| Obligaciones por operaciones de mesa de dinero                                     | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Depósitos de ahorro                                                                | 2.649.927          | 1.866.522          | 826.041            | 309.657           |
| Depósitos a plazo                                                                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Títulos valores emitidos por la institución                                        | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Captaciones del público restringidas                                               | 1                  | 1                  | 2                  | 2                 |
| Derechos y participaciones sobre títulos valores                                   | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| <b>OBLIGACIONES CON EL BCV</b>                                                     | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANAP</b>                                     | <b>7.037.507</b>   | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS</b>                                             | <b>49.816.715</b>  | <b>7.395.656</b>   | <b>500.000</b>     | <b>1.525.051</b>  |
| Obligaciones con Instituciones Financieras del país hasta un año                   | 49.816.715         | 7.395.656          | 500.000            | 1.525.051         |
| 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                 |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                            | <b>925.737</b>     | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>36.429</b>     |
| <b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>                                            | <b>360.801</b>     | <b>219.835</b>     | <b>32.382</b>      | <b>26.497</b>     |
| Gastos por pagar por captaciones del público                                       | 151.569            | 123.168            | 30.855             | 14.406            |
| Gastos por pagar por obligaciones con el BCV                                       | 0                  | 0                  | 0                  | 0                 |
| Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAP                       | 45.307             | 0                  | 0                  | 0                 |
| Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos                               | 163.925            | 96.667             | 1.528              | 12.091            |
| 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                 |
| <b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>                                               | <b>62.647.147</b>  | <b>10.514.732</b>  | <b>10.732.501</b>  | <b>2.745.936</b>  |
| <b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>                                                   | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN CAPITAL</b>                                        | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>TOTAL DEL PASIVO</b>                                                            | <b>300.424.269</b> | <b>118.576.932</b> | <b>60.454.088</b>  | <b>16.971.901</b> |
| <b>GESTION OPERATIVA</b>                                                           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| <b>PATRIMONIO</b>                                                                  |                    |                    |                    |                   |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                                                        | <b>65.933.275</b>  | <b>50.191.457</b>  | <b>41.940.393</b>  | <b>15.894.560</b> |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                               | <b>366.357.544</b> | <b>168.768.390</b> | <b>102.394.481</b> | <b>32.866.461</b> |

**DE RESULTADOS COMPARATIVOS**  
Correspondiente a los períodos entre el 31 de diciembre de 2021 y 30 de junio de 2022  
(Expresado en Bolívares)

| <b>ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS</b>                                              |                  |                   |                  |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Correspondiente a los períodos entre el 30 de Junio de 2022 y 31 de Diciembre de 2020 |                  |                   |                  |                  |
| (Expresado en Bolívares)                                                              |                  |                   |                  |                  |
|                                                                                       | 30/6/2022        | 31/12/2021        | 30/6/2021        | 31/12/2020       |
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>                                                           | <b>8.821.359</b> | <b>13.255.858</b> | <b>9.853.994</b> | <b>1.182.060</b> |
| Ingresos por Disponibilidades                                                         | 0                | 0                 | 0                | 4                |
| Ingresos por Inversiones en Títulos Valores                                           | 816.797          | 816.829           | 639.623          | 146.331          |
| Ingresos por Cartera de Créditos                                                      | 8.004.462        | 12.439.029        | 9.214.371        | 1.035.725        |
| 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                |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                                                             | <b>5.624.083</b> | <b>9.803.379</b>  | <b>2.429.094</b> | <b>392.120</b>   |
| Gastos por Captaciones del Público                                                    | 2.071.844        | 2.881.502         | 626.826          | 193.706          |
| Gastos por Obligaciones con el Banco Central de Venezuela                             | 931.137          | 5.599.928         | 1.176.414        | 100.882          |
| Gastos por Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Ahorro y Préstamo      | 127.098          | 0                 | 0                | 0                |
| Gastos por Otros Financiamientos Obtenidos                                            | 2.494.004        | 1.321.949         | 625.853          | 97.533           |
| 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                |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>                                                        | <b>3.197.276</b> | <b>3.452.479</b>  | <b>7.424.900</b> | <b>789.940</b>   |
| Ingresos por Recuperación de Activos Financieros                                      | 10               | 0                 | 0                | 0                |
| <b>Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros</b>             | <b>428.297</b>   | <b>169.008</b>    | <b>816.525</b>   | <b>167.029</b>   |
| Gastos por Incobrabilidad de Créditos y Otras Cuentas por Cobrar                      | 428.297          | 169.008           | 816.525          | 167.029          |
| Constitución de Provision y Ajustes de Disponibilidades                               | 0                | 0                 | 0                | 0                |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>                                                         | <b>2.768.989</b> | <b>3.283.471</b>  | <b>6.608.375</b> | <b>622.910</b>   |

|                                                                            |                   |                  |                  |                  |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| Otros Ingresos Operativos                                                  | 14.679.728        | 8.540.144        | 2.543.334        | 652.530          |
| Otros Gastos Operativos                                                    | 1.909.617         | 2.220.988        | 756.294          | 134.245          |
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>                                 | <b>15.539.100</b> | <b>9.602.627</b> | <b>8.395.416</b> | <b>1.141.196</b> |
| <b>Menos: Gastos de Transformación</b>                                     | <b>12.741.700</b> | <b>7.828.874</b> | <b>4.737.437</b> | <b>714.303</b>   |
| Gastos de Personal                                                         | 5.054.059         | 2.168.923        | 1.764.656        | 252.515          |
| Gastos Generales y Administrativos                                         | 7.687.641         | 5.659.951        | 2.972.781        | 461.788          |
| <b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>                                              | <b>2.797.400</b>  | <b>1.773.753</b> | <b>3.657.979</b> | <b>426.893</b>   |
| Ingresos por Bienes Realizables                                            | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| Ingresos por Programas Especiales                                          | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| Ingresos Operativos Varios                                                 | 340.961           | 91.892           | 1.249            | 32.880           |
| Gastos por Bienes Realizables                                              | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| Gastos Operativos Varios                                                   | 921.007           | 670.455          | 230.659          | 103.525          |
| <b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>                                               | <b>2.217.354</b>  | <b>1.195.190</b> | <b>3.428.569</b> | <b>356.248</b>   |
| Ingresos Extraordinarios                                                   | 0                 | 2.497            | 0                | 0                |
| Gastos extraordinarios                                                     | 94.184            | 4.610            | 12.814           | 19               |
| <b>RESULTADO BRUTO ANTES DEL IMPUESTO</b>                                  | <b>2.123.170</b>  | <b>1.193.077</b> | <b>3.415.754</b> | <b>356.229</b>   |
| Impuesto sobre la Renta                                                    | 248.770           | 82.200           | 679.661          | 72.818           |
| <b>RESULTADO NETO</b>                                                      | <b>1.874.400</b>  | <b>1.110.877</b> | <b>2.736.094</b> | <b>283.411</b>   |
| <b>APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO</b>                                       |                   |                  |                  |                  |
| <b>RESERVA LEGAL</b>                                                       | <b>0</b>          | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
| <b>UTILIDADES ESTATUTARIAS</b>                                             | <b>0</b>          | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
| Junta Directiva                                                            | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| Funcionarios y Empleados                                                   | 0                 | 0                | 0                | 0                |
| <b>OTRAS RESERVAS DE CAPITAL</b>                                           | <b>0</b>          | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>                                               | <b>1.874.400</b>  | <b>1.110.877</b> | <b>2.736.094</b> | <b>283.411</b>   |
| <b>APORTE LOSEP</b>                                                        | <b>21.232</b>     | <b>11.931</b>    | <b>34.158</b>    | <b>3.562</b>     |

## RELACIÓN DE PÉRDIDAS REALIZADAS

(Al cierre del I-semester de 2022)

| CUENTA CONTABLE                   | AGENCIA | CONCEPTO                                 | FECHA     | DEBITO    | CREDITO | SALDO     |
|-----------------------------------|---------|------------------------------------------|-----------|-----------|---------|-----------|
| <b><u>Perdidas por Fraude</u></b> |         |                                          |           |           |         |           |
| 4510310103000000                  | 0       | Fraude Cuentas OnPlaza (Bpel) Abril 2022 | 30/4/2022 | 85.117,11 |         | 85.117,11 |

## RELACIÓN DE CASTIGOS APLICADOS

(Al cierre del I-semester de 2022)

| CLIENTE                 | FECHA | N°CREDITO   | SALDO CAPITAL     | PORCION INTERESES | MONTO S/PROVISION | DIFERENCIA (REGISTRO A GASTO) |
|-------------------------|-------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| ARROZ SANTA LUCIA, C.A. |       | 10330001811 | 185.738,23        |                   |                   | 185.738,23                    |
| ARROZ SANTA LUCIA, C.A. |       | 10330001823 | 176.074,33        |                   |                   | 176.074,33                    |
| <b>TOTALES...</b>       |       |             | <b>361.812,56</b> | -                 | -                 | <b>361.812,56</b>             |

## RELACIÓN DE DONACIONES APLICADOS

(Al cierre del I-semester de 2022)

| CUENTA CONTABLE  | AGENCIA | CONCEPTO                         | FECHA                         | DEBITO          | CREDITO | SALDO    |
|------------------|---------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------|---------|----------|
| 4510110101000000 | 903     | PATROC.UNIVERSIDAD METROPOLITANA | 7/3/2022                      | 9.066,71        |         | 9.066,71 |
|                  |         |                                  | <b>Total 451.1011010.....</b> | 9.066,71        |         |          |
|                  |         |                                  | <b>TOTAL BALANCE</b>          | <b>9.066,71</b> |         |          |

**División de Capital Humano**  
**Gerencia de Captación**

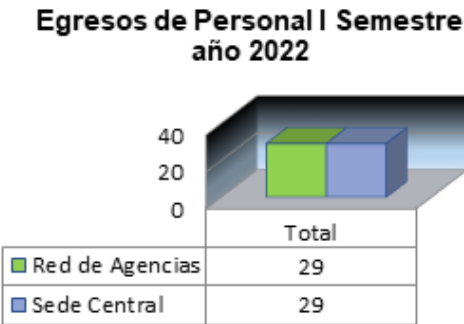
Durante el primer semestre del 2022 la división de capital humano logró captar a un total de 102 nuevos colaboradores a la institución, gracias a la capacidad que la institución posee para generar nuevos puestos de trabajo e impulsar en el proceso, la recuperación de la capacidad de consumo y el bienestar de la población venezolana, estos 102 puestos de trabajos



creados en el período estudiado fueron distribuidos de la siguiente forma: 54 ingresos en la red de agencias, 48 ingresos en la sede administrativa.

En cuanto a los egresos de personal, estos alcanzaron un total de 58 distribuidos de la siguiente forma: 29 egresos en la Red de Agencias, 29 egresos en la Sede Administrativa.

Puestos de trabajo, que serán cubiertos a lo largo del período, al restar los 58 egresos de los 102 puestos de trabajos nuevos, esto deja un resultado neto de 44 puestos de trabajos nuevos. Actualmente, el 44% de los colaboradores del banco son masculinos y el 56% femeninos, con un promedio de edad total de 43 años.



### Bienestar Social

En el marco de la planificación establecida para el año 2022, la división de capital humano se ha abocado durante el periodo a realizar diversas actividades y otorgar distintos beneficios y apoyos complementarios, de vital importancia para el bienestar de los colaboradores, eventos y detalles para celebrar fechas importantes como el día de las madres, el día del padre, cumpleaños o actividades como clases de bailo-terapia, yoga.

En el semestre se llevaron a cabo distintas charlas en materia de riesgo, prevención, seguridad, salud. En este período, se dió un refrescamiento de la marca, acorde a este cambio de imagen, se otorgaron uniformes a los colaboradores entre otros

complementos que motivan a los integrantes de la institución, 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 70 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 colaboradores que la componen.



### Antifraudes

El equipo de la Gerencia 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 la confianza del cliente hacia la institución manteniendo los indicadores de control en niveles satisfactorios, tales como:

- ❖ 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 con transferencias a terceros y demás productos financieros, así como el apoyo a los clientes víctimas de estafas.
- ❖ Mantener un ambiente agradable de comunicación y sinergia en todo el equipo.
- ❖ Continuamente se realiza ajustes en las gestiones del área de acuerdo a los parámetros transaccionales de productos y servicios en el monitoreo de los mismos.

### Reclamos

Durante todo el semestre se detectaron (19) casos que suman un total de Bs. 319.286,24 previniendo el 73,00% lo que representa una reducción de las perdidas por los casos reportados.

DETECTADO  
BS.  
319.286,24

PÉRDIDA  
84.800,00

PREVENIDO  
73%

| PROCESO                        | CASOS | DETECTADO  | FRAUDE          |        | PREVENIDO     |         |                |        |
|--------------------------------|-------|------------|-----------------|--------|---------------|---------|----------------|--------|
|                                |       |            | PROCEDENTE      |        | NO PROCEDENTE |         | SIN AFECTACION |        |
| DEBITO (TDD)                   | 3     | 828,17     | 0               | 0,00%  | 828,17        | 100,00% | 0              | 0,00%  |
| BPEL                           | 8     | 268.160,00 | 84.800,00       | 31,62% | 0,00          | 0,00%   | 183.360,00     | 68,38% |
| CUENTA USURPACIÓN DE IDENTIDAD | 8     | 50.298,07  | 0               | 0,00%  | 50.298,07     | 100,00% | 0,00           | 0,00%  |
| TOTALES                        | 19    | 319.286,24 | 84.800,00       | 26,56% | 51.126,24     | 16,01%  | 183.360,00     | 57,43% |
|                                |       |            | TOTAL PREVENIDO |        | 234.486,24    |         |                |        |
|                                |       |            | %PREVENIDO      |        | 73%           |         |                |        |

Fueron atendidos tres (3) casos de posibles estafas que sumaron la cantidad de Bs. 5.025,50 apoyando a los clientes para la recuperación del 17% por medio de las alianzas establecidas con otras instituciones financieras, generando satisfacción y fidelidad de los clientes hacia la institución.

DETECTADO  
Bs. 5.025,50

PÉRDIDA  
850,00

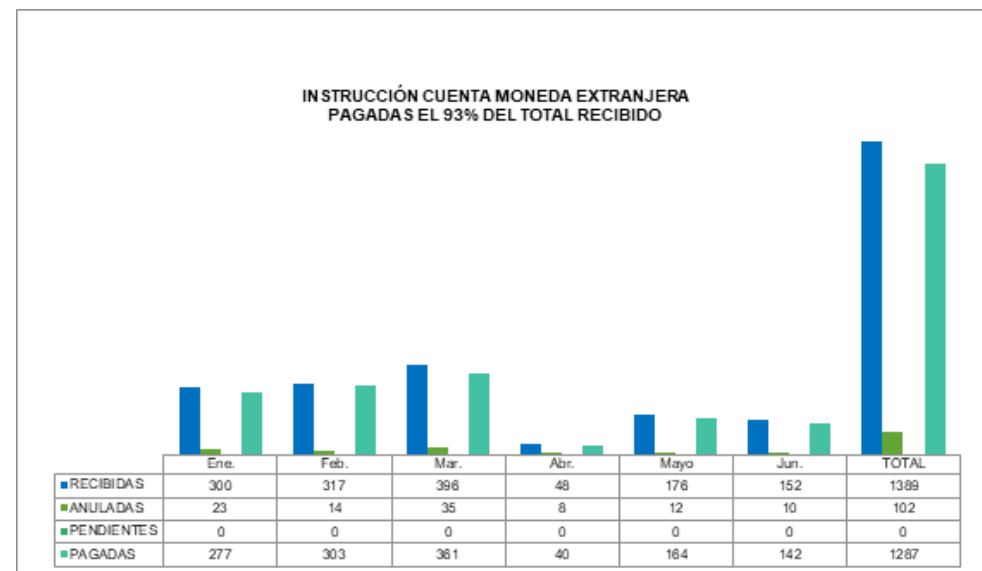
RECUPERADO  
17%

| PROCESO           | CASOS | MONTO ESTAFA Bs. | MONTO RECUPERADO Bs. | MONTO PÉRDIDA Bs. |
|-------------------|-------|------------------|----------------------|-------------------|
| BPEL/TU DINERO YA | 3     | 5.025,50         | 850,00               | 4.175,50          |
| TOTAL             |       | 5.025,50         | 850,00               | 4.175,50          |
| RECUPERADO 17,00% |       |                  |                      |                   |

### Retiro cuenta moneda extranjera

Instrucción Moneda Extranjera representa uno de los productos con mayor atención de seguimiento y control por tener mayor

riesgo y estar relacionado con divisas. Para el cierre del primer semestre de 2022 no se detectó ningún caso de fraude y la tendencia es seguir creciendo en la recepción de solicitudes y montos procesados generando satisfacción y fidelidad en los clientes por tratarse de un producto 100% seguro gracia a la emisión y Token. Del 100% de solicitudes recibidas se pagó el 93%.



### Campaña en materia de seguridad

A continuación, se mencionan algunas recomendaciones que se imparten a los clientes y usuarios internos/externos:

- 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.

Estos son los siguientes lineamientos por los cuales la división de antifraude se rige en el día a día para el cumplimiento de los objetivos.

- ❖ Centralización de los procesos de monitoreo de acuerdo a la realidad actual de país y el recurso humano con que se cuenta.
- ❖ Implantación de alianzas con las demás instituciones financieras y Consorcio Credicard para trabajar de la mano en un fin común de reducción del riesgo de fraudes.
- ❖ Establecimiento de estrategias para entender y comprender el comportamiento del fraude.
- ❖ Revisión y evaluación diaria de las estadísticas y sus tendencias para la aplicación de acciones ante posibles desviaciones a las metas propuestas.
- ❖ Ambiente agradable de comunicación y sinergia en todo el equipo de trabajo.

### Modelo de negocio y estrategia:

Banco Plaza Banco Universal, orientó sus principales esfuerzos a resguardar la seguridad de sus colaboradores, empleados y clientes, el plan estratégico 2022 estuvo orientado a fortalecer el proceso de transformación digital y mayor uso de canales y servicios digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia del viaje del cliente. Por otra parte, se siguió brindando apoyo a los principales rubros para el desarrollo del país por medio de financiamiento que ayudan a impulsar el comercio y la producción nacional.

Durante el primer semestre del 2022, se implementaron diversas iniciativas enmarcadas en el plan estratégico anual, lo que permitieron mejorar el posicionamiento

de Banco Plaza, Banco Universal en el sistema financiero.

Parte del proceso de mejora continua de la organización estuvo enmarcado en 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.

Dando relevancia durante el semestre a diversos temas en torno a la calidad, atención al cliente, auditoria, 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 armas destrucción masiva (PCLC/FT/FPADM).

Además de otorgar soluciones a las distintas necesidades de los usuarios, ante un contexto en constante transformación. Con el objetivo de aumentar el uso de los canales digitales, especialmente las transferencias por medio de dispositivos móviles, potenciando los servicios exclusivos, como el botón de pago, el cual da solución a los comercios para el cobro de sus bienes, implementando nuevos modelos de POS en el mercado, que tienen pago móvil

incorporado. Ofreciendo las mejores tasas del mercado para servicios de resguardo y colocación de moneda extranjera y dando continuidad a los servicios implementados durante el año anterior, como “Tú dinero Ya”, enfocado en el fortalecimiento del sistema de pagos a través de la plataforma “persona a persona” (P2P), mejorando la transaccionalidad y servicio ofrecido a los clientes, lo que va orientado a mejorar la estrategia de satisfacer las necesidades de los clientes y buscar una conexión emocional.

A su vez se desarrolló la misma plataforma para comercios (P2C) “persona a comercio” y C2P, “comercio a persona” servicio que funciona como un vuelto digital, otorgando solución a las

transacciones en un entorno multi moneda, siendo Banco Plaza, el banco pionero en este producto. Todo lo anterior, enmarcado en la estrategia de cadena de valor, donde se crea el incentivo, mediante la satisfacción de las necesidades de los clientes, para que la mayoría de los usos del dinero sean dentro de la institución. Durante el primer semestre del 2022, se mantuvieron importantes políticas en torno al manejo de riesgo integral de la organización, políticas de seguridad, calidad y auditoria que permitieron mitigar los principales riesgos en torno a una institución financiera, resguardando el patrimonio de la misma.

Los buenos resultados obtenidos durante la primera mitad del año, fueron producto de la implementación de diversas iniciativas enmarcadas en los principales puntos establecidos en los lineamientos estratégicos.

- ❖ *Mantener la seguridad física, de nuestros colaboradores y aliados*
- ❖ *Crece 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 primer semestre de 2022, Banco Plaza continúa avanzando con su objetivo estratégico hacia la transformación digital. A mediados de marzo fue lanzado al mercado Tu Cuenta On-Plaza, la primera cuenta que se apertura de manera 100% digital, con un proceso de “onboarding” que a diferencia del resto de la banca es totalmente digital.

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 cedula 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 cedula 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.

Tu cuenta ON-Plaza ha permitido desde su salida abrirles cuentas a 1.730 nuevos clientes, dándole opción desde el primer día de hacer uso de todos los servicios disponibles, desde la banca en línea, pago móvil, recarga de servicios, acceso a la mesa de cambio y a cualquier otro servicio que dispone para los clientes, porque este es el primer paso para ofrecerles a los usuarios una experiencia 100% digital.

Asimismo, durante el primer semestre, fue dada continuidad a las estrategias de acercamiento a los clientes con la intención de entender de primera mano sus necesidades y continuar generando ofertas de valor personalizadas, fueron llevadas a cabo distintas charlas regionales

con productores y empresarios de distintos gremios, acompañados de especialistas en materia económica para entender mejor las necesidades de cada región.

Por ello, fue relanzado el Servicio pago nómina, ofreciendo a los clientes jurídicos el proceso automatizado de apertura de cuentas de forma masiva para agilizar la entrega de KIT nómina Plaza, el cual incluye: cuenta corriente, tarjeta de débito maestro, instructivos y guías para la afiliación a todos nuestros canales, el servicio cuenta con un robusto sistema de autenticación biométrica. Al cierre del mes de junio, hemos afiliado al servicio a más de 20 importantes empresas a nivel nacional, realizando pagos mensuales por más de \$37 mil dólares, entre cuentas

propias de Banco Plaza, generando ingresos por comisiones por la entrega de 411 KIT nómina.

Banco Plaza, en aras de brindar una mayor oferta de valor y atendiendo a las necesidades de todos sus clientes, estableció una alianza con la empresa PreviSegura.

Para Banco Plaza, su personal es el principal patrimonio, es por ello, que desde noviembre 2021 fundamos el programa Tu Plaza Estudio, de la mano con la de División Capital Humano, a fin de capacitar a la familia Banco Plaza acerca del portafolio de productos y servicios, en el 1° semestre 2022 hemos alcanzado capacitar a 195 colaboradores en 6 programas de formación y 4 conversatorios, alcanzando el 51% del head-count de Banco Plaza.

De igual forma, se continúa con el posicionamiento del portafolio de productos y servicios. En el caso de pago móvil, este incrementó en un 55% el monto de transacciones recibidas y el 60% en las enviadas, con un aumento global en cantidad de transacciones del 21% respecto al semestre anterior.

Continúa destacando entre los clientes el uso de Tu Vuelto Digital incrementando en el último semestre un 52% y 28% en monto y cantidad de transacciones respectivamente.

Respecto a los canales tradicionales, hubo un incremento en las afiliaciones a la banca en línea, de un 90% para personas naturales y 63% para el caso de los jurídicos. Adicionalmente se totalizaron más de 5.000.000 de sesiones en la banca en línea durante el semestre, más de 30.000.000 de transacciones aprobadas por punto de venta y alrededor de 16.000 llamadas por el centro de contacto al cierre del primer semestre.

Tecnología ha adoptado una cultura de transformación digital para acompañar al negocio en su proceso de expansión, para ello, viene desarrollando un plan donde son elementos esenciales la visión *end to end* del negocio, la innovación como clave para diferenciarnos, la experiencia del cliente en

cada interacción con el banco a través de sus canales digitales y físicos, y la excelencia operacional. En este sentido, parte de la demanda que atendió tecnología en el primer semestre fueron destinados a transformar la estructura tradicional en el fortalecimiento de nuevos canales digitales, agilizar y mejorar la operativa, dar cumplimiento a exigencias regulatorias.

Uniendo fuerza con Fintech Venezuela, emprendimos un innovador proyecto de Inter Fintech y Open Banking, donde las empresas FinTech pueden conectarse entre sí apoyados con los servicios del Banco Plaza, generando así el primer sistema de pagos Inter Fintech de América Latina.

En la tendencia internacional de inteligencia artificial, fue fortalecido y ampliado la estructura comunicacional y gráfica de Clara, la asistente virtual. Ahora los clientes pueden interactuar con Clara de forma rápida, fácil, efectiva, siendo apoyado por imágenes, hipervínculos, carrusel, botones, entre otros. Clara acompaña a nuestros clientes las 24 horas del día y los 365 días del año.

Dentro de la estrategia de ser un banco más digital y con una visión omnicanal, fue habilitado para los clientes jurídicos, Tu DineroYa Comercio C2P, una solución de cobro fácil y segura, en las que pueden disponer de los fondos productos de sus ventas de forma inmediata.

Pioneros en el servicio Tu Vuelto Digital, la solución más conveniente e innovadora del mercado que simplifica la gestión de cobro y ofrece un método efectivo, seguro e inmediato para enviar el vuelto exacto de las compras; ambas soluciones disponibles para los distintos tipos de negocios, por distintos canales y modalidades que van desde puntos de ventas, Plataforma Merchant, Botón de pagos, Tu Plaza en

Línea Empresas e integración con las API Open Bank Plaza.

En aras de ampliar y consolidar nuestro portafolio de productos y servicios en moneda extranjera, habilitamos la compra y venta de divisas al instante, fácil y seguro a través de Tu Plaza en Línea y de mensajes SMS con el simple envío al número 1470. Disponible los siete días de la semana, en el mismo horario del canal digital se habilitó la recaudación de pago digital y recaudación especial por taquilla. Buscando mejorar la experiencia de los clientes como foco del esfuerzo, se realizaron una serie de mejoras en el canal digital Tu Plaza en Línea.

Mejora visual en el módulo de recarga Movistar y recargas Digitel. Simplificación del proceso de afiliación a Tu Plaza en Línea Personas. Simplificación en el flujo de creación de usuario delegado. Mejoras en las consultas y exportación de los extractos bancarios. Habilitamos el módulo de autogestión para programar transferencias de las cuentas recaudadoras a las concentradoras o tesoreras.

Dando cumplimiento al marco regulatorio, el banco recibió un conjunto de oficios emitidos principalmente por la Sudeban u otros entes del Estado, sobre los cuales se han realizado todas las gestiones y acciones necesarias para cubrir de manera satisfactoria todos los

requerimientos recibidos. Garantizando la disponibilidad de los servicios y canales, enfocando esfuerzos en el monitoreo continuo, tareas de recuperación de espacios de almacenamiento, diversificación de enlaces de respaldos con externos y de internet, actualización tecnológica del correo corporativo. Fortaleciendo las capacidades de tecnología y comunicación que han permitido a los empleados puedan trabajar remoto, apoyando con herramientas que permiten conectar de forma segura desde casa a los habilitadores colaborativos y que han permitido a los empleados continuar con su actividad con calidad de servicio.

### Operaciones para operaciones vía SMS

Con el objetivo de mejorar el uso de los diversos canales de comunicación con los clientes se elaboró el sistema de solicitud de saldo vía mensajería SMS y de compra o ventas de divisas respaldadas en cuentas de moneda extranjera bajo el marco de la ley del convenio cambiario 1, lo que integrará en el corto plazo el uso de otras operaciones bajo el mismo protocolo, elemento que permitirá fortalecer el proceso de bancarización y uso de canales digitales en el país. Cabe destacar que la compra o venta de divisas en las mesas de cambio, también pueden realizarse vía plataforma bancaria BPEL.

### Portal de solicitudes de Puntos de Venta

Para agilizar los procesos de adquisición de puntos de venta por medio de los canales digitales, durante el semestre se realizaron mejoras y adecuaciones al portal de solicitudes, las cuales han permitido mejorar la experiencia en adquisición de puntos de venta a través de la web. La implementación de dicho servicio mejora los tiempos de respuesta y 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, You Tube*) (creación de tutoriales de productos y servicios) y *Linkedin*, para ampliar la presencia de la marca en captación de nuevos talentos. Al cierre del primer semestre del 2022, continuamos creciendo

en la cantidad de seguidores que tenemos en las distintas plataformas, en *Facebook* 4.308 (4.194 a diciembre 2021), 25.238 en *Instagram* (23.800 a diciembre 2021) y 13.705 en *Twitter* (12.814 semestre anterior) y 21.986 seguidores en *Linkedin* (19.104 semestre anterior). En total, nuestra comunidad digital al cierre de junio 2022 alcanzó los 65.237 usuarios (59.912 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.

Por otra parte, con el objetivo de continuar generando “*brand awareness*” hemos tomado acciones enfocadas en imagen de marca y continuamos con el impulso de nuestros productos a través de compra tácticas en medios, redes sociales, PR y participación en diferentes eventos donde está presente nuestro target. Acciones sociales para continuar construyendo sobre el compromiso social de Banco Plaza.

Durante el primer semestre del año 2022, se hicieron distintas alianzas estratégicas que permitieron dar a conocer más la marca “Banco Plaza”, aumentando el posicionamiento en los consumidores bancarizados del sistema financiero nacional. Realizando 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.

Apoyo a la fundación Okospiri en su programa de reconstruir la primera unidad educativa con materiales sostenibles y estética de material reciclado en Venezuela

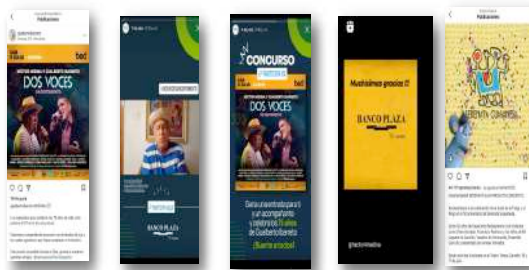


específicamente en la Escuela Ciudad Vacacional en La Guaira.

Banco Plaza apoya siempre a los jóvenes profesionales, futuro de Venezuela, patrocina a la delegación de la Universidad Metropolitana en su programa HNMUN.



Patrocinios de eventos que contribuyen a la cultura del país. Logrado alcance en las redes sociales a través de nuestra cuenta y las cuentas de los artistas, generando asociación entre la marca y la cultura / música y así continuar construyendo el “brand awareness”.



**Concierto Gualberto Ibarreto:** realizando un sorteo de entradas desde nuestra cuenta de IG. Resultados, una interacción de 270 comentarios y 44 likes

**Concierto de Serenata Guayanesa:** Invitación a clientes claves al concierto. Participamos como patrocinantes en eventos donde se encuentra nuestro target, en esta ocasión, en torneo de beach tennis en el complejo Futsal Park.

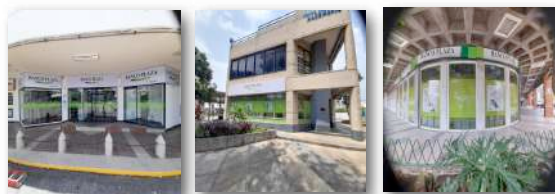


### La comunidad y presencia Banco Plaza:

Es importante resaltar que la operación financiera genera desarrollo y crecimiento social en las comunidades en las cuales existe presencia.

### Agencias

Continuamos el plan de mejoras actualizando las fachadas de nuestras agencias a nivel nacional para ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia y servicio.

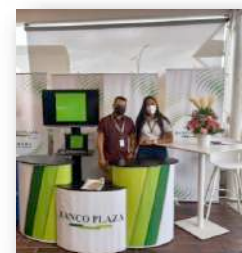


**19 agencias actualizadas:** Chacao, Los Ruices, Guarenas, Las Mercedes, Maracaibo Las Delicias, Maracaibo Bella Vista, Catia la Mar, Charallave, Puerto la Cruz, Nueva Barcelona, Catia, Maracay, Acarigua, Barquisimeto, Barquisimeto Este, Paraíso, El Vigía, San Antonio, Porlamar. Con una inversión total equivalente a 72.331,56 dólares (tipo de cambio BCV). Con el fin de actualizar la marca, mejorar la experiencia de los clientes que visiten las agencias y refrescar la imagen de la institución.

### Eventos

Presencia en eventos y jornadas en apoyo a distintas áreas de la empresa para impulsar nuestros productos y seguir construyendo nuestra imagen de marca.

- ❖ Jornada Mercado Quinta Crespo
- ❖ Expo Valencia 2022
- ❖ CCS Shopping Party / Cerro Verde
- ❖ Cavespa
- ❖ Profranquicias
- ❖ Charlas a emprendedores y nuevos empresarios
- ❖ Eventos pro franquicias a escala nacional
- ❖ Encuentro empresarial / Barquisimeto
- ❖ Evento Magros
- ❖ Día del socio / Centro Portugués
- ❖ Expo Car / Centro Portugués
- ❖ Taller informativo para emprendedores / Baruta
- ❖ ANSA



Para continuar impulsando nuestros productos bandera a través de un mix de medios.

- ❖ Televisión, exteriores, redes sociales, medios digitales
- ❖ Correio Da Venezuela edición web, redes sociales y página web
- ❖ Globovisión tv y web
- ❖ Revista impresa y digital Hablemos de Seguros
- ❖ Revista Estampas
- ❖ Revista Domingo Notitarde
- ❖ Directorio Profranquicias
- ❖ Valla Centro Perú
- ❖ VIP Fitness

### Seis bases de nuestro modelo de negocios:

- ❖ **Red de agencias:** la primera fuente del negocio y de entrada de clientes al Banco es nuestra red de agencias (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 nuestra 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 nuestros clientes y empleados con el Plaza hace de nuestro banco uno de los bancos 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 2022, con base al plan estratégico implementado, se realizaron diversos esfuerzos en transformación digital para tener disponible 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.

Banco Plaza Banco Universal, recibió el premio como mejor uso de la aplicación de Botón de pago en la que destaca la modalidad de vuelto digital, otorgado por la cámara de comercio electrónico (Cavecom-e).

El vuelto digital ha sido una de las aplicaciones más exitosas entre los lanzamientos de aplicaciones tecnológicas de la banca venezolana en el año 2021 y continúa siéndolo durante el primer semestre del año 2022; de hecho, ha sido implementada por los principales comercios a escala nacional, gracias a la facilidad transaccional que ofrece a los clientes.

Al cierre del año 2020 fue anunciado por parte de la Cámara Venezolana Americana Venamcham, el TOP 100 compañías de mayor impacto en el desarrollo económico del país, en la que destaca Banco Plaza en el puesto 56, cabe destacar que, en el año anterior, Banco

Plaza se ubicó en la posición 56 del ranking mencionado, demostrando el constante crecimiento de la institución.

Banco Plaza, Banco Universal, es reconocido con la mejor calificación de Riesgo “A” de la prestigiosa firma calificadora “*Global Rating*”, con base a los resultados obtenidos al cierre del año 2020 y del año 2021, Banco Plaza, Banco Universal obtuvo por quinto año consecutivo la buena 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 riesgos. Dando cumplimiento el plan estratégico de negocio 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.

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, Banco Plaza, obtuvo importantes resultados obtenidos en función al comportamiento del sistema, se 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, por otra parte, 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, para los grupos de interés, accionistas, empleados, clientes y comunidad podemos citar:

#### Los accionistas:

El buen desempeño en la gestión financiera de Banco Plaza, durante el año,

permitió mantener buen nivel de rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y sobre Activos (ROA) acorde a las circunstancias antes mencionadas. Al cierre de junio 2022, Banco Plaza obtuvo la posición de los nueve (9) del ranking de bancos privados más rentables del sistema financiero venezolano en la rentabilidad sobre los activos de 1,59% (ROA). Por su parte en el ROE con 7,20%, Banco Plaza C.A. Banco Universal se posicionó en el puesto diez (10) 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 20,42%.

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

#### Los empleados:

Mediante la mejora continua de beneficios y el nuevo enfoque en la visión de la gestión del talento. Durante el año se realizaron importantes mejoras a los beneficios otorgados al personal. Así como generación de diversas actividades para la salud mental de los

colaboradores, charlas en materias de prevención y adiestramiento continuo, sesiones con Psicóloga capacitada.

### Los clientes:

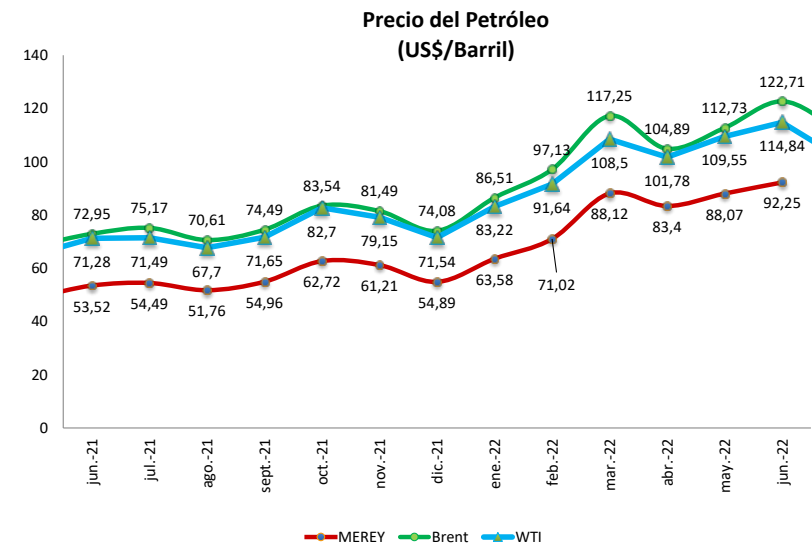
Quienes representan el foco de la gestión y para quienes trabajamos constantemente por mantener nuestra identidad de profesionalismo y atención personalizada. Al cierre de junio, la institución cerró con al menos 185.000 clientes, orientando los esfuerzos al modelo de fortalecimiento en el esquema de atención al cliente tanto en canales físicos como virtuales, lo que ha permitido brindar un mejor servicio y mejorar los tiempos de respuesta. Alcanzando cumplimiento de 100% en gestión de reclamos en menos de 20 días. A nivel de los procesos se inició el concepto

de auditoría a distancia como elemento diferenciador en el cumplimiento de los procesos de agencia, cerrando brechas operativas que se traducen en mayor calidad en servicio. Incorporación de nuevos productos y servicios.

### Contexto económico y financiero: Sector petrolero

Al cierre del mes de junio del 2022, los precios en el mercado petrolero retomaron su tendencia alcista dadas las preocupaciones generadas del COVID-19 y entre otros factores, las expectativas por el incremento en los índices de inflación de las principales economías del mundo, el precio spot del WTI cerró en 114,84 dólares el barril, con un crecimiento de 61% en el semestre, el crudo del mar de Brent hace lo propio en el mismo período, pero en 66%, concluyendo con un precio de 122,71 dólares por barril. El mercado de futuros también muestra la misma tendencia causada por las expectativas de inflación en EEUU.

En el informe publicado por la OPEP con las cifras de junio 2022, se puede observar el precio del crudo venezolano, el cual pasó de 54,89 dólares en diciembre 2021 a 92,25 dólares por barril en el mes de junio incrementando un 68% en el semestre, el informe también refleja una estabilidad en la producción de crudo venezolano que promedió 697 mil barriles diarios durante el semestre, volumen que, junto al crecimiento de precios en el mercado, ha ayudado a impulsar el inicio de la recuperación económica de la nación.



Fuente: OPEC/ ELABORACIÓN PROPIA

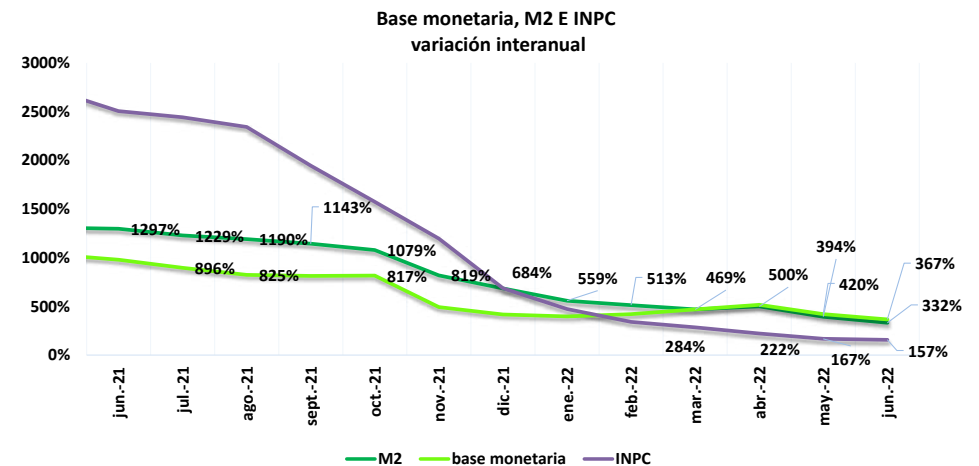
### Política monetaria:

La liquidez monetaria (M2) creció un 98% en el primer semestre del año, un incremento menor al de la segunda mitad del año 2021 (132%).

El BCV continúa con las políticas monetarias contractivas, disminuyendo el nivel de expansión de la base monetaria, variable que influye de forma directa en los niveles de inflación que han seguido desacelerando, al disminuir el gasto público y el déficit fiscal. La inflación acumulada, cerró el primer semestre en 38% desacelerando respecto al acumulado del segundo semestre del 2021 (86,5%) logrando continuidad en la disminución del crecimiento de precios de los bienes y servicios.

Sin embargo, a pesar de la mejora en el déficit fiscal, el BCV sigue implementando una política monetaria restrictiva (vía encaje legal 73%) lo que sigue impactando los niveles de reservas excedentarias bancarias, de liquidez, rentabilidad, de colocación de créditos y de solvencia por parte de la banca Nacional, comprometiendo la operatividad de la misma.

En síntesis, los niveles de inflación disminuyen por la reducción en el déficit fiscal y no por la restricción que posee la banca para la intermediación financiera.



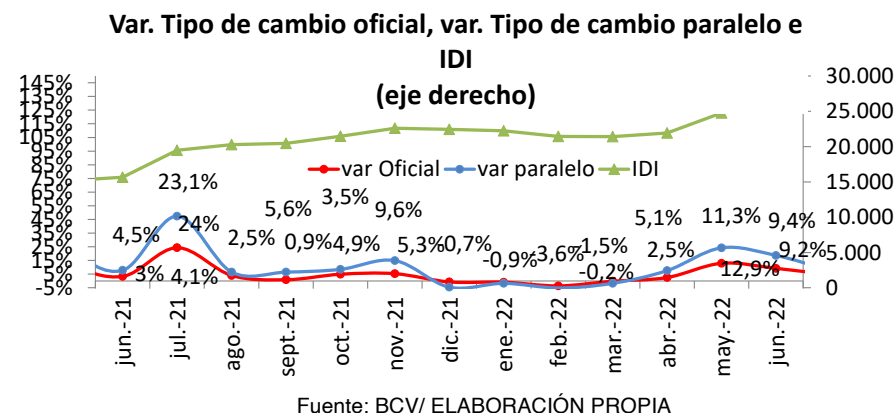
Fuente: BCV/ ELABORACIÓN PROPIA

### Política cambiaria:

Para el primer semestre de 2022 desacelera el desplazamiento cambiario acumulado, respecto a semestres anteriores, Incrementando en 21% en este periodo (43% el segundo semestre 2021) la cotización, concluyendo en Bs. 5,5346 Bs/USD. Lo anterior responde, a una mayor cantidad y volumen de intervenciones cambiarias por parte del Banco Central de Venezuela para contener el tipo de cambio y de alguna forma influir en el crecimiento de los precios en bolívares de los bienes y servicios. Aunado a la desmonetización que se intensificó en la segunda mitad del año, es decir, menos bolívares para demandar la cantidad de dólares que circulan en el mercado.

### Análisis sector banca:

Durante el primer semestre del año 2022 las políticas económicas implementadas por el estado se reflejaron en una desaceleración del ritmo de inflación y devaluación cambiaria, logrando incluso que la economía venezolana saliera del ciclo hiperinflacionario que experimentaba oficialmente en enero del 2022.



En el período estudiado, la banca se vio limitada en disponibilidades al tener que cumplir con el consecuente incremento en los requerimientos de encaje legal en un entorno de menor expansión de oferta monetaria en contraste con el semestre anterior. El requerimiento de encaje legal llegó a representar el 222% (histórico más alto el 21 de enero del 2022) de los depósitos en cuenta corriente de la banca universal, es decir, el déficit de encaje del sistema

bancario alcanzó los Bs (1.285.734.864) para esa fecha y al cierre del semestre, culminó en (184.994.642).

En el mercado interbancario se negociaron préstamos a tasas máximas de 370% y mínimas de 0,01% durante el semestre. Las tasas promedio negociadas fueron incrementando de forma progresiva durante el semestre, empezando en enero con 92,37% en enero y cerrando con 107,48% en junio, reflejando así la dificultad en términos de liquidez en el sector bancario, a pesar de la disminución realizada en el mes de enero en el coeficiente de encaje a 73%, este sigue siendo el coeficiente más alto de latino américa 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.

El menor desplazamiento cambiario ocurrido en el período analizado, si bien supone un menor porcentaje de multa por déficit de encaje (en teoría) también supuso una menor realización de IDI para los créditos, aunado al menor volumen de créditos otorgados, los ingresos financieros del sistema financiero total retrocedieron -3% nominalmente durante el semestre (sin deflactar el 38% de inflación acumulada durante el periodo, lo que hace que el retroceso en términos reales sea mayor) el ingreso financiero acumulado fue de Bs. 468.272.477, en contraste, los ingresos operativos crecieron 30% en el semestre, en términos nominales (por debajo de la inflación) cerrando con un acumulado de Bs. 1.767.251.112 (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.

Como resultado de las mencionadas medidas de política monetaria contractiva, la intermediación financiera se encuentra en 17,27% al cierre de junio 2022.

La cartera de créditos del sistema bancario ha crecido 88% durante el primer semestre del 2022, pasando de Bs. 1.510.745.440 en diciembre del 2021 a Bs2.854.384.148d al cierre de junio 2022.

En cuanto los niveles de liquidez del sistema medidos como las disponibilidades respecto a las captaciones del público cerraron en el primer semestre del año 2022 en 71,44% Vs. 75% en diciembre 2021.

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 mantener 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 multi-moneda. La banca venezolana no es ajena al incremento de los precios y la variación del tipo de cambio en el mercado de divisas, así que cobra cada vez más importancia, que el sistema pueda manejar un mayor flujo de divisas e incluso, en un mediano plazo, poder intermediar con ellas. Debe ser considerado que la estructura de costos para prestar y garantizar servicios, requiere de gastos de mantenimiento e inversiones en plataforma física y tecnológica en moneda extranjera.

El resultado neto acumulado del sistema bancario al cierre del primer semestre del 2022 fue de Bs. 256.467.192 lo que implicó un crecimiento de 34% nominal, sin embargo, al contrastarlo con la variación de precios acumulada del periodo (38%) se obtiene un retroceso del -3% en términos reales en el resultado neto del sistema financiero.

## PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE BANCO PLAZA

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

| Indicadores                                              | Dic-20  | Jun-21  | Dic-21 | Jun-22  |
|----------------------------------------------------------|---------|---------|--------|---------|
| <b>CAPITALIZACION:</b>                                   |         |         |        |         |
| Patrimonio + Gestión Operativa / Activo Total            | 54,01%  | 44,96%  | 31,77% | 20,42%  |
| <b>CALIDAD DE ACTIVOS:</b>                               |         |         |        |         |
| Provisión para Cart. de Créd. / Cart. Inmovilizada Bruta | 26189%  | 23362%  | 30902% | 4217%   |
| Cartera Inmovilizada / Cartera de Créditos Bruta         | 0,01%   | 0,01%   | 0,01%  | 0,05%   |
| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA:</b>                           |         |         |        |         |
| Activo Productivo / Pasivo con Costo                     | 128,29% | 133,92% | 92,92% | 124,58% |
| Brecha Estructural / Activo Total                        | 9,53%   | 11,88%  | -3,44% | 6,16%   |
| <b>RENTABILIDAD:</b>                                     |         |         |        |         |
| Resultado Neto / Activo Promedio (Anualizado)            | 3,43%   | 7,96%   | 3,58%  | 1,59%   |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio (Anualizado)        | 7,28%   | 17,83%  | 9,56%  | 7,20%   |
| <b>INTERMEDIACIÓN:</b>                                   |         |         |        |         |
| Cartera de Créditos Neta / Captaciones del Público       | 44,86%  | 40,41%  | 33,72% | 40,35%  |
| Créd. Netos + Tít. Valores / Captaciones del Público     | 44,86%  | 40,41%  | 33,72% | 48,71%  |
| <b>LIQUIDEZ:</b>                                         |         |         |        |         |
| Disponibilidades / Captaciones del Público               | 111,1%  | 94,2%   | 84,1%  | 76,6%   |
| Activos a Corto Plazo / Pasivos a Corto Plazo            | 11,42%  | 94,47%  | 84,22% | 76,71%  |

## INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PRIMER SEMESTRE DE 2022

La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo (GAIR), unidad que se ocupa a la evaluación y administración de la gestión integral de los riesgos en Banco Plaza; en el primer semestre del año 2022 llevó a cabo las actividades de trabajo programadas y aprobadas por el comité de riesgos para el cumplimiento de los lineamientos descritos en las resoluciones de la SUDEBAN N° 136.03 “Normas para una adecuada administración integral de riesgos” de fecha 29 de mayo de 2003, N° 136.15 “Normas relativas a la adecuada administración integral del riesgo de liquidez de los bancos” del 11 de noviembre de 2015, el Manual de especificaciones técnicas del AT-28 liquidez el mes de julio de 2016, Normas ISO 22301 sobre la gestión de continuidad del negocio y resoluciones de la SUDEBAN para la administración y clasificación de la cartera de crédito.

En el semestre que corresponde a este informe la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo, desarrolló 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 primer semestre de 2022, están la participación en actividades gremiales vinculadas con la gestión del riesgo de liquidez, se dictaron charlas al personal del banco en materia de riesgos, continuidad y 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, del plan de continuidad del negocio, se identificaron los riesgos, mitigantes y se realizaron propuesta para las estrategias de la continuidad operativa, se documentó el análisis de impacto del negocio (BIA) y el plan de recuperación de desastre (DRP), se ejecutó el simulacro en el servidor de alta disponibilidad o

ambiente HA; 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 más acertadas en la conducción de la liquidez del Banco, se realizó análisis de la liquidez en divisas.

Se informó a la Junta Directiva lo referente a la extensión del diferimiento del cumplimiento de la razón de riesgo de liquidez (RRL) hasta el 31 de diciembre de 2022 (SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-04003); 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 está presente la gestión integral de los riesgos, entre ellas están las siguientes; G.O. N° 42.312 del 04/02/2022 resolución BCV 22-01-01 sobre las normas que regirán en el encaje legal y resolución BCV 22-01-02 en el cual indican que los créditos serán expresados únicamente en unidad de valor de crédito (UVC), Circular SIB-DSB-CJ-OD-00712, de la intermediación financiera con el 10% de los recursos captados en divisas, circular SIB-DSB-CJ-OD-01817 proporción de la cartera única productiva nacional con respecto a la cartera de crédito bruta, resolución 014.22 del 10/03/2022 en la cual se dictan las normas al capital social mínimo para la constitución y funcionamiento de las instituciones bancarias.

La Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos a través del comité de riesgos, llevó a cabo sesiones mensuales durante el primer semestre de 2022, a fin de supervisar y 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 GAIR; se aprobaron los límites de exposición presentados por la GAIR, se actualizaron los límites de exposición para el canal Banco Plaza en Línea persona natural y jurídica, operaciones en POS, límites de efectivo en agencias y bóvedas; además de la concentración de captaciones por límite general y por cliente; en el comité de riesgos se revisaron los resultados del cálculo del valor en riesgo (VaR), RAROC de mercado, RAROC de crédito, requerimiento de

capital de riesgo operacional y el RAROC Global (asignación de responsabilidades y seguimiento de las rentabilidades ajustadas por riesgo total de la institución); se informó lo referente a los resultados de las auditorías internas en todas las áreas administrativas y operativas del banco; se evaluó el requerimiento de capital por tipo de riesgo y los resultados de niveles de exposición de todos los riesgos; se revisaron e informaron los niveles de exposición con los principales clientes por zonas geográficas y sectores económicos; se realizó seguimiento de los niveles de cumplimiento al primer semestre de la planificación de la GAIR año 2022; 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.

La GAIR continuó con la ejecución de mecanismos para la administración de riesgos bajo las fases de la identificación, medición y control de los riesgos de crédito, mercado y liquidez y operacional.

## PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO DE CRÉDITO:

En cuanto a la administración y gestión del riesgo de crédito durante el primer semestre de 2022, el Banco Plaza:

- ❖ 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 junio 2022 fue del 0,05%, 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 primer semestre de 2022 reflejó que los 40 mayores deudores persona jurídica representan el 60,99% del total de la cartera bruta del mes, mientras que los principales 40 deudores persona natural representan el 11,14%.
- ❖ Al cierre del primer semestre no existe violación de límites, según lo establece la ley.
- ❖ Aprobaciones de las operaciones activas que individualmente excedan el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la institución: Al cierre del primer semestre de 2022 y de conformidad con el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de 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 87,23% en el rubro comercial.

| PRODUCTO CREDITICIO            | JUNIO 22        |              |
|--------------------------------|-----------------|--------------|
|                                | % CONCENTRACIÓN | \$ MORA      |
| AGRÍCOLA                       | 0,00%           | 100,00%      |
| COMERCIAL                      | 87,23%          | 0,02%        |
| CONSUMO                        | 0,45%           | 2,34%        |
| HIPOTECARIO                    | 0,37%           | 0,00%        |
| MANUFACTURERO                  | 6,55%           | 0,00%        |
| PRESTACIONES A EMPLEADOS       | 3,34%           | 0,50%        |
| MICROCRÉDITO                   | 2,04%           | 0,00%        |
| TURISMO                        | 0,00%           | 0,00%        |
| CRÉDITOS EN CUENTAS CORRIENTES | 0,00%           | 100,00%      |
| CRÉDITOS EN LITIGIO            | 0,00%           | 0,00%        |
| CARTAS DE CRÉDITOS             | 0,00%           | 0,00%        |
| <b>TOTALES</b>                 | <b>100,00%</b>  | <b>0,05%</b> |

- ❖ Se otorgaron préstamos para el financiamiento de servicios o bienes al consumo por un monto de Bs. 404.851,43, lo que representa el 0,55% del total de la cartera de crédito bruta al cierre de 30 de junio de 2022. Dicho porcentaje se encuentra por debajo del límite permitido (20%), según lo establece el artículo 97 de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

- ❖ Al cierre del primer semestre del 2022 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 con la proporcionalidad y vigencia de las garantías al 30 de junio de 2022, el monto total cubre el 154,44% del saldo del capital adeudado de la cartera de crédito bruta, como se presenta a continuación:

| CARTERA DE CRÉDITO BRUTA | SALDO CARTERA DE CRÉDITO BRUTA Bs. | SALDO DE GARANTÍAS Bs. | GARANTÍA / CARTERA DE CRÉDITO BRUTA |
|--------------------------|------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| <b>Total</b>             | 73.929.055,21                      | 114.178.755,18         | 154,44%                             |

- ❖ 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.

## PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ:

La gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez, durante el segundo semestre se enfocó en las siguientes acciones:

- ❖ En riesgo de mercado, la Gerencia continuó con la estimación del VaR paramétrico, simulación Montecarlo, C-VaR y la valoración diaria de la cartera de inversiones del Banco con base en la formalización de normas, fundamentos teóricos y procedimientos de valoración de instrumentos financieros denominados en moneda extranjera.
- ❖ Con relación al riesgo de liquidez, se dio continuidad con el cálculo diario de las brechas de liquidez contractual, estimada y estresada; así como los indicadores de liquidez razón de liquidez estructural (RALE), razón de liquidez estructural ampliada (RALEA) y razón de concentración de captaciones del público (RACOCAP), considerando las premisas de la Resolución N° 136.15 de riesgo de liquidez. Se realizaron las actividades correspondientes para el desarrollo y cálculo del indicador Razón de Riesgo de Liquidez (RRL) de la resolución indicada al inicio, con la intención de cumplir con la circular de SUDEBAN SIB-II-GSRB-GGR-GNP-18397 de fecha 31 de agosto de 2017, la cual indicaba que el diferimiento del envío de la información de este indicador se aplicaría desde el 2 de enero del año 2017 hasta el 2 de enero de 2018; sin embargo se han dado varios diferimientos por parte del ente regulador, siendo el último diferimiento el 16 de junio de 2022 en la Circular SIB-II-GGIR-GSRB-GGR-GNP-04003 en donde la SUDEBAN difiere la entrega del indicador hasta el 31 de diciembre de 2022.

- ❖ 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 y por clientes, con la intención de mantener niveles de concentración adecuados al crecimiento de las captaciones mensuales del banco; así mismo se realizó proyección de las captaciones de libre convertibilidad y comparando contra el sistema; como punto final de este aparte, la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos durante el semestre en cuestión, realizó seguimiento detallado del encaje legal y presentó en los comités correspondientes, propuestas de crecimiento de las captaciones según las proyecciones tomando en consideración aspectos de la liquidez M2 y resultados históricos del negocio. Para finalizar este aparte, en el mes mayo se realizó un estudio de la volatilidad de los dólares, euros y pesos colombianos.
- ❖ En riesgo de contraparte financiera, se presentó mensualmente el comportamiento del sistema bancario, la calificación de riesgo según la metodología CAMEL, así como la propuesta de las líneas interbancarias.

#### **PRONUNCIAMIENTO INFORME RIESGO OPERACIONAL:**

Para la administración de los riesgos operacionales:

- ❖ Se dio continuidad con la estimación de los requerimientos de capital bajo los métodos básicos y estándar de Basilea II y se compararon contra las pérdidas efectivamente realizables.

- ❖ 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 participó en las mesas de trabajo para la mitigación de riesgos operacionales y la documentación de los informes para SUDEBAN en los productos y servicios de: créditos y débitos inmediatos cce, compra-venta automática de divisas, cuentas en divisas pesos colombianos, tarjeta de débito TDD express.
- ❖ En el marco de la gestión para la evaluación de los procesos del negocio y el aseguramiento de su continuidad operativa, se evaluaron los procesos de las Gerencias de Canales Electrónicos y Operatividad de Agencias.
- ❖ Se actualizaron los límites de exposición para el canal banco plaza en línea persona natural y jurídica; para las taquillas en agencias, efectivo en USD y euros. Se actualizaron los límites (monto de exposición) de fondos de trabajo en taquilla (USD, Bs y euros) 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 y cumplimiento de los límites de exposición al riesgo.
- ❖ Se cumplió con el adiestramiento al nuevo personal del banco para promover la cultura de riesgo a través de la transferencia de conocimientos fundamentales sobre el tema del riesgo y la concienciación del personal en cuanto a la necesidad de ejecutar los procesos de manera correcta, la identificación y mitigación de riesgos, la continuidad del negocio y la prestación de servicios financieros.
- ❖ Se mantiene activa y en difusión nuestro portal web interno (intranet) el E-learning de la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgo en la cual se encuentran disponibles las encuestas e inducciones de riesgo, dirigidas a los supervisores y delegados de riesgo operacional (DRO) para medir el grado de madurez de la cultura de riesgo en el banco y el nivel de conocimiento y aplicación de los controles en los procesos que se ejecutan en las diversas áreas, con el fin de medir la efectividad en la mitigación de los riesgos operacionales inherentes a los procesos del negocio.
- ❖ Se realizaron actividades referentes al proyecto de documentación e implantación de los planes de continuidad de negocio.
- ❖ Se aprobó el documento de análisis de impacto al negocio (BIA), así como también el documento del plan de recuperación de desastre (DRP) de Banco Plaza, con la finalidad de potenciar la resiliencia de la organización ante eventos disruptivos que amenacen su continuidad operativa.

- ❖ Se realizaron pruebas de contingencia bajo escenarios de redundancia de equipos de alta disponibilidad (HA) en el centro de procesamiento de datos principal, las mismas arrojaron resultados satisfactorios.
- ❖ Se efectuaron pruebas de restauración de datos tanto en los ambientes descentralizado y centralizados con resultados satisfactorios.
- ❖ Para finalizar, la Gerencia de División de Administración Integral de Riesgos en lo que corresponde a sus actividades regulares como el envío a la SUDEBAN de los reportes semanales contentivo de los descargos de activos y pasivos e indicadores de liquidez, respuestas a los oficios de la SUDEBAN y la matriz de gestiones adelantadas para una adecuada administración integral de riesgo con frecuencia semestral se realizaron sin novedad; así como el envío a los miembros del comité de activos y pasivos de reportes de concentración de las captaciones, con el cual se observa el movimiento de la liquidez del Banco, el spread de las tasas y otros tópicos importantes para una eficiente administración de los riesgos financieros y operativos de Banco Plaza.