

2025

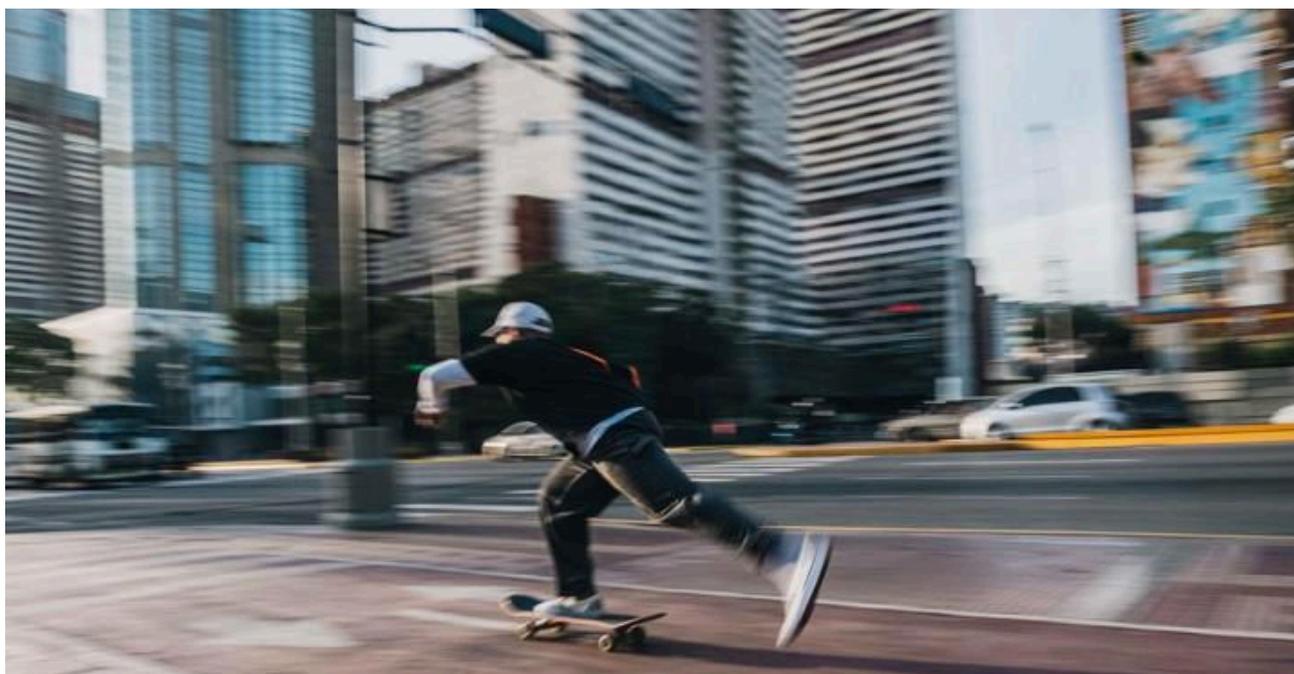
N58 BANCO DIGITAL

# INFORME I SEMESTRE





La economía venezolana durante el primer semestre de 2025	4
Sistema Bancario Venezolano	7
Convocatoria	10
Junta Directiva	11
Estructura Organizativa	11
Gobierno Corporativo	12
Informe del Buen Gobierno Corporativo	13
Carta de la Junta Directiva	14
Carta del Director Ejecutivo	17
Informe del Auditor Externo	20
Informe de los Comisarios	23
Informe del Auditor Interno	26
Comunicaciones de la SUDEBAN	28
<b>Información Financiera</b>	
<i>N58 en cifras</i>	31
Participación porcentual en los sectores productivos a través de la cartera crediticia	34
Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad	35
Balance General de Publicación	36
Pronunciamiento de los Informes de Riesgo de Crediticio	37
Aprobación de Operaciones Activas	37
<b>Informe de Gestión Corporativa</b>	
Tecnología y Seguridad de la Información	39
Innovación, Productos y Medios de Pago	41
Mercadeo	42
Talento Humano	43
Responsabilidad Social Empresarial	44
Unidad de Administración Integral de Riesgo (U.A.I.R.)	46
Prevención y Control de LC/FT/FPADM	47
Defensoría del Cliente y Usuario Bancario	49
Unidad de Atención al Cliente	50
Canales Digitales y Agencia	51



Para el primer semestre de 2025 la economía venezolana se desarrolló en un entorno de contrastes, caracterizado por una brecha entre las proyecciones de crecimiento, recuperación y ciertos factores estructurales como la inflación y la volatilidad cambiaria. A pesar de los esfuerzos por revitalizar la producción petrolera y diversificar las exportaciones, la reimposición de sanciones internacionales continúa ejerciendo una influencia determinante, limitando el acceso a los mercados y la disponibilidad de divisas. En este escenario marcado por la escasez de datos oficiales unificados y la divergencia en las estimaciones económicas de distintas fuentes han generado un panorama de incertidumbre, donde la resiliencia del sector privado y su capacidad de adaptación ante un entorno macroeconómico volátil han sido elementos clave para comprender la dinámica económica del país.

Las políticas implementadas por la nueva administración en los Estados Unidos durante el primer semestre de 2025, ejercieron un impacto considerable en diversos sectores, especialmente en el ámbito arancelario cuyo enfoque "Estados Unidos Primero", el gobierno de Trump implementó una estrategia de aranceles recíprocos con el objetivo de reducir el déficit comercial del país. A partir de abril de 2025, se impuso un arancel base de 10% sobre todas las importaciones a Estados Unidos, con tarifas adicionales para países con los que se mantenía un déficit comercial significativo, como China, Taiwán y la Unión Europea. Esta política, orientada a proteger la industria y el empleo doméstico estadounidense, generó un clima de incertidumbre en el comercio internacional, provocando respuestas y negociaciones por parte de diversos bloques económicos para mitigar los posibles impactos de las nuevas regulaciones. Diversos expertos señalaron que los efectos de estas políticas se harían sentir en la economía mundial durante el segundo semestre de 2025, afectando las cadenas de valor, los precios internacionales y los flujos de capital. Asimismo, advirtiendo sobre una posible presión inflacionaria global, la medida que los consumidores absorbieran el costo de los bienes importados más caros.

# LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025



En el caso específico de Venezuela, las políticas arancelarias del gobierno de Estados Unidos se entrelazaron con las sanciones ya existentes, estrechando aún más el cerco económico. Una medida clave anunciada en marzo de 2025 fue la imposición de un arancel de 25% sobre las transacciones comerciales de cualquier nación que comprara petróleo o gas a Venezuela, esto con el objetivo de disuadir a los compradores y limitar los ingresos del país. Esta "sobretasa secundaria", que entró en vigor en abril, buscaba debilitar la influencia petrolera de Venezuela y ejercer mayor presión en las finanzas nacionales.

En un giro que profundizó la ya compleja situación económica venezolana, el gobierno de Estados Unidos decidió no renovar la licencia de la petrolera estadounidense a Chevron en el primer semestre de 2025. La no renovación de la Licencia General número 41 de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de Estados Unidos (OFAC por sus siglas en inglés), que permitía a Chevron operar en Venezuela bajo ciertas condiciones y exportar crudo a Estados Unidos, marcó un punto de inflexión con implicaciones directas en la vital industria petrolera del país. Este contexto es crucial para comprender la evolución de las cifras de producción de petróleo en Venezuela durante el primer semestre de 2025.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, la producción de petróleo durante el I semestre del año 2025 concluyó con una media de 1.048.000 barriles por día (bpd) lo que representa un aumento de 18,69% respecto al mismo periodo del año anterior (cuando promedió 884.000 bpd). Comparando los cierres anuales del 2024 (921.000 bpd) y 2023 (783.000) representa un incremento de 13,79% y 33,84% respectivamente, según el informe de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP).

Los efectos negativos se dejaron sentir de forma significativa en el precio del marcador del crudo venezolano "Merely", que registró una caída de 14.69% en comparación con el mismo periodo del año anterior promediando USD 59,66 por barril. En relación con el cierre de 2024, esta cifra representa una disminución de 8,58%.

Esta caída en los precios refleja los desafíos inherentes a la venta de petróleo venezolano bajo sanciones, agravada además por la creciente competencia de otros productores sancionados como Rusia e Irán. Estos países, en un esfuerzo por mantener sus cuotas de mercado y monetizar sus reservas, se ven obligados a ofrecer descuentos sustanciales, ejerciendo una presión a la baja adicional sobre los precios internacionales y, en consecuencia, sobre el valor del petróleo venezolano.

En lo concerniente a las reservas internacionales se ubicaron al cierre del mes de junio de 2025 en USD 11.351 MM, con una variación de 10,57% en comparación al mes de diciembre del año anterior (USD 10.266 MM).

La liquidez bancaria en Venezuela desde el segundo semestre de 2024 y hasta el cierre del segundo trimestre de 2025 estuvo intrínsecamente ligada a la interacción de tres factores fundamentales: En primer lugar, la evolución del dinero primario sentó las bases de la disponibilidad de fondos en el sistema. Paralelamente, la trayectoria del tipo de cambio y, por último, el recrudescimiento de la política monetaria restrictiva a partir de octubre de 2024 actuó como un elemento determinante, limitando activamente la expansión de la liquidez y moldeando el comportamiento general del sector bancario.



# LA ECONOMÍA VENEZOLANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025



Al visualizar la liquidez monetaria (M2), cuya variación porcentual al cierre de junio de 2025, alcanzó los Bs. 312.122 millones, lo que representa un incremento del 78.06% con respecto a diciembre de 2024. Este crecimiento fue superior al registrado durante el II semestre, cuando se ubicó en 48,11%. En términos interanuales, comparado con julio 2023, la liquidez mostró un aumento de 163,74%. Por su parte, la emisión de billetes experimentó un alza del 93,49% durante los primeros seis meses del 2025, lo que equivale a un incremento de 1.953 puntos básicos respecto al cierre de 2024, mientras que el aumento anual, fue de 236,58%.

Es importante destacar el cambio en la relación entre el crecimiento de la base y el de la liquidez. En años anteriores el crecimiento de la liquidez monetaria fue mayor que el de la base; sin embargo, durante el primer semestre de 2025 ocurrió lo contrario. Durante este primer semestre del año 2025, se observó un incremento de la base en 120,89% mientras la liquidez, como se indicó anteriormente, creció en 78,06%.

Estos resultados son consistentes con una desmejora del multiplicador monetario, que pasó de 1,76 al cierre del año 2024 a 1,42 al I semestre del año 2025, lo que se traduce en una reducción del 19,31%.

Este comportamiento de los agregados monetarios generó presiones, tanto sobre el mercado cambiario como en el comportamiento de los precios internos. El tipo de cambio registró un aumento de 107,23% con respecto al cierre del año 2024 (cuando alcanzó los 51,9345 USD/Bs.) y en contraste con el ligero incremento de 1,35% de los primeros seis meses del año 2024 en inflación. Aunque no se disponga de cifras oficiales desde el mes de octubre del 2024, los principales analistas proyectan un crecimiento que rebasará el umbral de 200% (-105,5% en los primeros cinco meses del año).

Como un medio de contención para mitigar estos impactos, durante el primer semestre del año 2025, el BCV intervino en el mercado cambiario con 30 operaciones por un total de USD 1.749 MM, monto inferior en 14,30% comparado con el mismo periodo del año 2024; sin embargo, el monto transado en Mesa de Cambio producto de la salida de Chevron como actor principal en la oferta de divisas pasó de USD 6.728 MM a USD 4.383 MM (-34,86%), al comparar el primer semestre de 2025 con el mismo periodo de referencia de 2024.

En atención a estos resultados, el gobierno adoptó medidas específicas para controlar la liquidez, entre ellas el incremento de la tasa base del Costo Financiero Diario Aplicado al Déficit de Encaje (COFIDE) en febrero de 2025. Asimismo, eliminó los descuentos de encaje aplicables a determinados montos, una decisión que comenzó a ejecutarse en octubre de 2024 y fue reforzada en febrero de 2025.

Para mitigar el impacto de estas eliminaciones, se introdujo un descuento de monto único dirigido a los bancos con déficit de encaje, anticipando que el efecto de estas medidas sería limitado en el largo plazo.

Para finalizar, en cuanto a los agregados macroeconómicos, al no disponer de cifras oficiales con respecto al PIB y en el contexto de un escenario donde se materialicen los impactos negativos producto de la suspensión de las licencias emitidas por el gobierno de Estados Unidos, los principales analistas proyectan una contracción del 12%, mientras que las cifras expresadas en notas de prensa por el Gobierno Nacional reflejaron un crecimiento de 6,65% en el segundo trimestre de 2025, con respecto al mismo periodo del año 2024. Con este valor, la economía venezolana continúa el proceso de recuperación iniciado hace diecisiete trimestres.



El sistema bancario venezolano durante el primer semestre de 2025, operó en un entorno macroeconómico complejo, marcado por la continuidad de una política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), orientada a contener la inflación y estabilizar el tipo de cambio. Esta política se reflejó en medidas como el incremento de la tasa base del Costo Financiero Diario Aplicado al Déficit de Encaje (COFIDE) en febrero de 2025 y la eliminación de descuentos de encaje en octubre de 2024 y febrero de 2025, buscando limitar la expansión de la liquidez.

La acentuada depreciación cambiaria iniciada en octubre de 2024 generó un impacto dual en el sector bancario. Por un lado, contribuyó a mejorar los resultados financieros al incrementar los ingresos provenientes de los créditos indexados y además fortaleció las cuentas patrimoniales, gracias a la revalorización de activos en moneda extranjera y a los beneficios netos derivados de la indexación de las carteras de crédito (créditos UVC). Sin embargo, los efectos positivos solo se sostendrán en la medida en que persista la tendencia de depreciación del tipo de cambio. Dentro de este contexto, la cartera de crédito neta representó al cierre del primer semestre del año 2025 un 20,60% del total del activo, observándose un incremento de 235 puntos básicos al compararse con el mismo lapso de 2024. Esto estuvo impulsado por el aumento del volumen de producción de la industria privada en el primer trimestre con un 8,2% (última cifra conocida).

Las disponibilidades aportan 33,67% del total del activo, incrementándose en 339 puntos básicos, al compararse con el mismo periodo de referencia del 2024, teniendo mayor crecimiento en la cuenta del Banco Central de Venezuela, lo cual se explica en mayor parte por las reservas bancarias excedentarias registradas al cierre del semestre que alcanzaron los Bs. 24.571,63 MM.



Dichos factores propiciaron el alza del activo total del sistema bancario al finalizar junio de 2025 en Bs. 1.203.984 MM (USD 11.187 MM), registrando así un crecimiento de 107,21% en comparación con el monto alcanzado en diciembre de 2024, que fue de Bs. 581.044 MM (USD 11.187 MM); y un incremento de 215,04% con respecto al cierre del I semestre del año anterior. Es importante acotar que cinco (5) bancos concentran el 78,43% del total activo del sistema bancario.

La cartera de crédito bruta registra un crecimiento semestral de 107,89% (Bs. 137.462 MM) e interanual de 258,61% (Bs. 191.008 MM) con un saldo al cierre del I semestre del 2025 de Bs. 264.867 MM, equivalente a USD 2.461 MM al tipo de cambio oficial.

Si comparamos el crecimiento de la cartera y el total del activo con el tipo de cambio en el mismo periodo (107,23%), podemos observar que ambos indicadores en términos reales se mantuvieron constantes con respecto al cierre del semestre anterior.

Estas señales de recuperación indican que aún existen desafíos importantes para consolidar la estabilidad y sostenibilidad de la gestión bancaria a largo plazo, especialmente en un entorno macroeconómico marcado por la volatilidad. La cartera de crédito vencida se incrementó 79,14% (Bs. 1.938 MM) en relación con los niveles alcanzados para el mes de diciembre de 2024.

## SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

Por su parte, la provisión para cartera de créditos ascendió a Bs. 11.970 MM, aumentando 115,14% con respecto al mes de diciembre; superando a su vez 2,73 veces el total de los créditos vencidos y en litigio para el mes de junio 2025.

La morosidad del sistema bancario para el mes en referencia cerró en 1,66%, registrando una disminución de 0,27 puntos porcentuales con respecto al cierre del año anterior, mientras cerró con una variación de -0,49 puntos porcentuales interanual.

En otro orden de ideas, el pasivo del sistema bancario cerró al mes de junio 2025 en Bs. 898.308 MM (USD 8.347 MM) registrando así un crecimiento de 98,07% en comparación con el monto alcanzado en diciembre de 2024, que fue de Bs. 453.525 MM (USD 8.733 MM) y un incremento del 190,72% con respecto al cierre del primer semestre del año anterior. Aunque se evidencia un incremento en bolívares, al observar las magnitudes en dólares se puede detallar una ligera disminución de este rubro en 4,42% comparado con el cierre del año anterior.

El rubro que más influyó en el crecimiento en bolívares fueron los depósitos en Cuentas Corrientes No Remuneradas y Cuentas Corrientes Sistema Cambiario Libre Convertibilidad, con Bs. 117.259 MM (88,94%) y 85.265 MM (126,68 %) respectivamente.

Las captaciones del público alcanzaron al cierre del mes en referencia Bs. 543.156 MM (USD 5.047 MM), reflejando un alza de 97,10 % (Bs. 267.586 MM) en comparación con diciembre de 2024 (Bs. 275.570 MM/ USD 5.306 MM) y de 190,40% (Bs. 356.117 MM) con el cierre del primer semestre del año precedente. En cuanto al mix de fondo, 61,71% corresponde a la moneda local, mientras el restante 38,29% fue en divisas.

El saldo de la cuenta patrimonio registró un crecimiento semestral de 139,71% (Bs. 178.158 MM) e interanual de 321,68% (Bs. 233.185 MM), con un saldo al cierre de junio 2025 de Bs. 305.676 MM (USD 2.840 MM).

Las cuentas de resultados mostraron mejoras significativas en sus principales partidas si se comparan con los datos de cierre de diciembre del año anterior; sin embargo, en contraste con el 2024, durante el primer semestre de 2025 el peso de los ingresos operativos disminuyó, siendo los ingresos financieros los que asumieron la mayor relevancia, impulsados principalmente por el avance del tipo de cambio.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, los ingresos por servicios no financieros registraron un crecimiento del 67,39% en comparación con el monto alcanzado en diciembre 2024 y un 161,02% con respecto al mismo periodo de referencia del año 2024. Este comportamiento de los ingresos operativos se asocia a una evolución favorable en el volumen de la transaccionalidad a través de los canales de pago bancarios que alcanzaron en el primer cuatrimestre (última publicación oficial) los 3.435 MM de transacciones contra los 2.600 MM del mismo lapso del año 2024 (+32,10%).

Al analizar los canales más utilizados por los clientes, se observa que el 47,46% de las transacciones se realizaron mediante puntos de venta (POS), seguido por el 40,16% a través de los servicios de pago móvil interbancarios (P2P, P2C y C2P).



Los ingresos financieros aumentaron 596,45% al compararse con igual lapso del año 2024 y 280,83% con el cierre del año 2024. Esto representa 57,67% (+2.008 p.b vs segundo semestre del 2024, + 2.428 p.b vs primer semestre del 2024) de los ingresos totales de la banca al primer semestre de 2025, contra 40,33% (-1.948 p.b vs segundo semestre del 2024, - 2.196 p.b vs primer semestre del 2024) de los ingresos operativos en el mismo periodo de referencia.

Este retorno a un equilibrio más saludable entre los ingresos financieros y operativos no se debe a un aumento en la actividad crediticia ni en la intermediación bancaria. Por el contrario, está directamente relacionado con la depreciación del tipo de cambio. Por lo tanto, si no hay cambios que impulsen un mayor crédito, la sostenibilidad de esta situación dependerá únicamente de que la paridad cambiaria continúe moviéndose.

Para finalizar, los indicadores de rentabilidad de la banca mostraron un crecimiento significativo como consecuencia de lo descrito anteriormente. El ROE alcanzó 62,68% al cierre del I semestre del 2025, con un crecimiento de 139,06% con respecto al cierre del 2024 y de variación anual 172,83%. Por su parte, el ROA en el mismo periodo tuvo una variación de 151,44% y de 221,43% en términos anuales, cerrando al mes de junio de 2025 en 14,18%.





**N58 BANCO DIGITAL BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**

Domicilio: Caracas - Venezuela

**CONVOCATORIA**

A los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones contenidas en artículo 18° de los Estatutos Sociales de la Sociedad, se convoca a los señores accionista de **N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**, a una Asamblea General Ordinaria de Accionistas, cuya reunión fue fijada por la Junta Directiva de la Sociedad el día 26 de septiembre de 2025, a las 10:00 am., en la sede social ubicada en la Av. Tamanaco, Centro Empresarial Galipán, Torre B, Piso 6, Oficina 60-B., Urbanización El Rosal, Municipio Chacao del Estado Miranda, la cual tendrá por objeto los siguientes asuntos:

**Primero:** Conocer del Informe de la Junta Directiva.

**Segundo:** Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas auditados correspondiente al primer semestre de 2025, con vistas al Informe de los Comisarios.

**Tercero:** Conocer de la designación del Comisario Principal y su Suplente para el período 2025-2030.

Caracas, al primer (1º) día del mes de septiembre de 2025.

**Miguel Ángel Rodríguez Pereira**

Presidente de la Junta Directiva

**Nota:** Se hace del conocimiento de los señores accionistas que la información a que hace referencia la presente convocatoria estará a disposición de los señores accionistas con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede administrativa del Banco ubicada en la Av. Tamanaco, Centro Empresarial Galipán, Torre B, Piso 6, Oficina 60-B., Urbanización El Rosal, Municipio Chacao del Estado Miranda, Caracas.



## Directores Principales

García Rodríguez, Luis Gerardo  
Pedreira Berruguet, Daniel  
Rodríguez Pereira, Miguel Angel  
Pérez Figueroa, Kimberley Dayana  
López Contreras, Francis Yumaira  
Ceballos Sánchez, Tulio Bernardo

## Directores Suplentes

Leitz Musso, Werner Francisco  
García Rodríguez, Aurora Karil  
Pereira Ibarra, Nelson Alfonso  
Santander Díaz, Karol Eloina

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Daniel Pessolano  
Director Ejecutivo

Sandokan Sánchez  
Vicepresidente Ejecutivo

Napoleon Grazziani  
Vicepresidente de Negocios

José Antonio López  
Gerente de Productos

Jerard Borges  
Tesorería

Vicepresidencia de Administración y  
Recursos Corporativos

María Eugenia Crespo  
Vicepresidencia de Talento Humano

Vicepresidencia de Tecnología y Sistemas

Jesús Crespo  
Vicepresidencia de la Unidad de  
Administración Integral de Riesgo

Ana Carolina Sanz  
Consultor Jurídico

Miriam Ríos  
Vicepresidente de Auditoría Interna

Carla Sayago  
Oficial de Cumplimiento

Ingrid Panza  
Defensor del Cliente y del Usuario Bancario

Francis Gabriela Castillo  
Coordinadora de Atención al Cliente

Maria Garrido  
Gerente de Mercadeo

## Comisarios

Rosa C. Rodríguez G. (Suplente)

## Auditor Externo

Lara Marambio & Asociados.  
(Deloitte)

## Abogados Externos

Baker&McKenzie

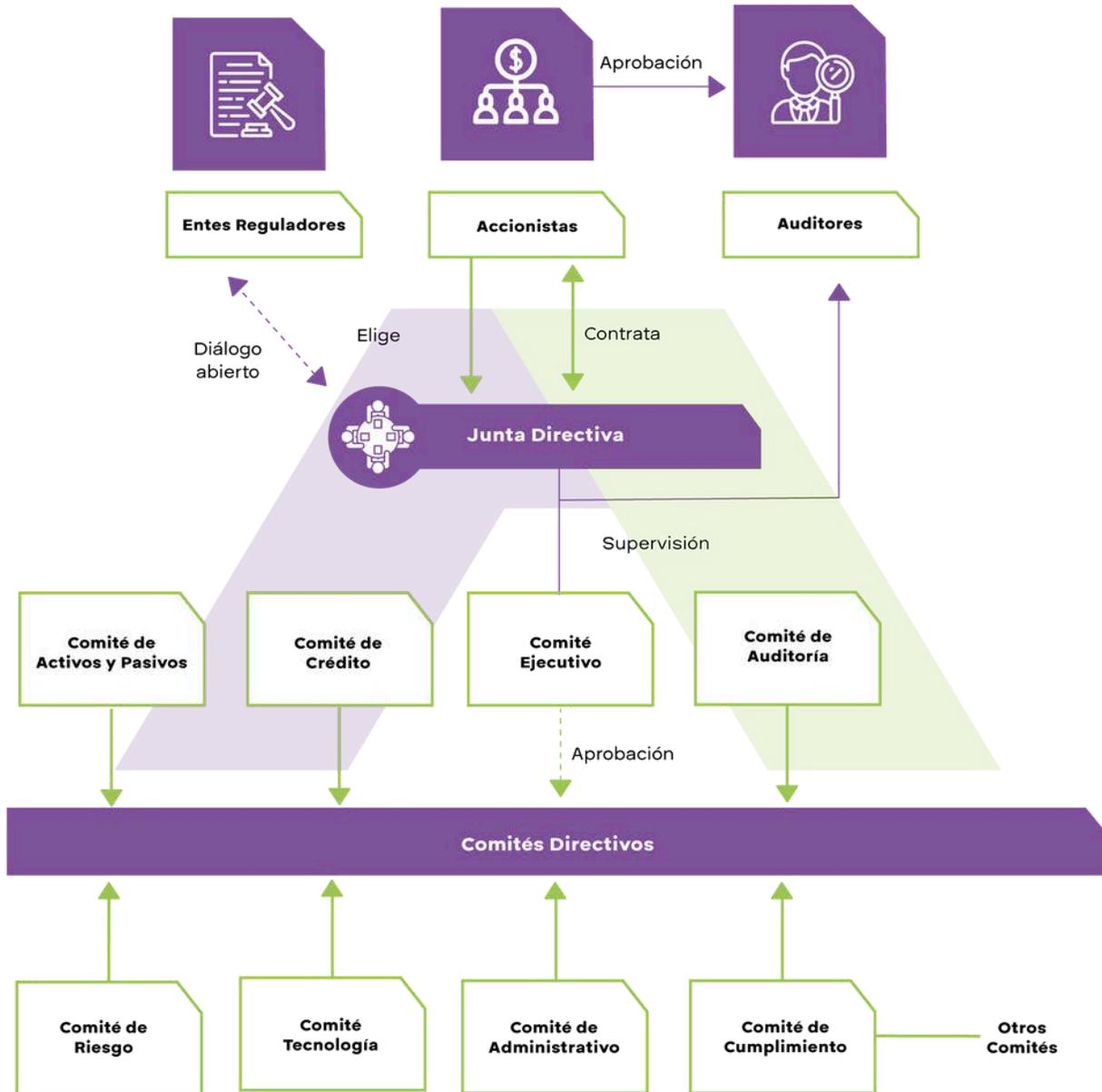


Diagrama de Gobierno Corporativo N58 Banco Digital



Al 30 de junio de 2025

## **1. Introducción**

Este informe presenta una evaluación del estado del Buen Gobierno Corporativo en N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A., al cierre del primer semestre de 2025, en cumplimiento de las mejores prácticas nacionales e internacionales, incluyendo los principios establecidos por los Convenios de Basilea.

## **2. Marco Normativo y Principios Rectores**

El Banco se rige por un conjunto de normas internas y externas como la legislación vigente en materia financiera, comercial y societaria, incluyendo la Ley de Instituciones del Sector Bancario, las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), y los principios establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Estos garantizan la transparencia, la rendición de cuentas, la equidad y la responsabilidad. Entre los marcos internacionales de referencia se encuentran los Convenios de Basilea, los cuales establecen estándares fundamentales para la gestión de riesgos, la supervisión bancaria efectiva y el fortalecimiento del gobierno corporativo en las instituciones financieras.

## **3. Estructura de Gobierno Corporativo**

La estructura de gobierno de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., está compuesta por la Junta Directiva, los Comités de Apoyo (Auditoría, Riesgos, Cumplimiento), la Consultora Jurídica, la Alta Gerencia y el Oficial de Cumplimiento. Cada uno de estos órganos desempeña un rol clave en la supervisión, control y toma de decisiones estratégicas.

## **4. Evaluación de la Junta Directiva**

Durante el período evaluado, la Junta Directiva mantuvo una participación activa en la supervisión de los asuntos estratégicos del Banco, incluyendo la aprobación de políticas clave, la revisión de informes de cumplimiento y la evaluación de riesgos emergentes.

## **5. Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo**

El Banco ha fortalecido su Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), incorporando metodologías para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos financieros, operacionales, legales y reputacionales. En línea con los principios de Basilea III, se han implementado mecanismos de supervisión interna y se ha promovido una cultura de cumplimiento en todos los niveles de la organización.

## **6. Recomendaciones Estratégicas**

Se recomienda continuar fortaleciendo la estructura de gobierno de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, mediante el mantenimiento y refuerzo de programas de formación continua para la Junta Directiva, mecanismos de autoevaluación, y el impulso de la transparencia a través de canales digitales y divulgación pública de informes. Asimismo, se sugiere avanzar en la digitalización de procesos clave, ampliar el alcance del sistema de gestión de riesgos para incluir amenazas emergentes como la ciberseguridad, y reforzar la cultura ética y de cumplimiento. Finalmente, se destaca la importancia de promover la diversidad en la alta dirección y de integrar criterios de sostenibilidad y responsabilidad social en la planificación estratégica.

**CARTA DE LA **  
**JUNTA DIRECTIVA**

Señores Accionistas

**N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**

**Presentes.-**

Estimados Señores Accionistas,

Hoy, 26 de septiembre de 2025 nos convocan en reunión la Asamblea Ordinaria de Accionistas de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. En tal sentido, me complace presentarles un resumen de los acontecimientos más relevantes que han marcado el entorno económico nacional e internacional, así como los principales logros de gestión y cifras destacadas de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. durante el primer semestre de 2025.

El primer semestre de 2025 se caracterizó por una estabilización y un crecimiento moderado de la economía mundial, aunque persistieron ciertos desafíos. El crecimiento del PIB global se proyectó entre 2.9% y 3.0%, impulsado principalmente por el dinamismo de las economías emergentes y una gradual recuperación en las economías avanzadas, sostenida por el consumo y la estabilidad en los mercados laborales.

Sin embargo, la inflación global continuó siendo un factor de preocupación, aunque con un ritmo de desaceleración más lento de lo esperado inicialmente. Las presiones inflacionarias se mantuvieron debido al aumento de los costos salariales, las tensiones geopolíticas y los fenómenos climáticos, lo que limitó la flexibilidad de los bancos centrales para aplicar recortes de tasas de interés más agresivos.

En el mercado petrolero, la transición energética y una demanda global más contenida contribuyeron a una ligera baja en los precios del crudo. El WTI registró una disminución promedio de 10.73% con respecto al 1er semestre del 2024, mientras que el Brent cayó 13.92%. A pesar de esto, las fluctuaciones fueron influenciadas por tensiones geopolíticas puntuales y la especulación del mercado. Venezuela logró mantener su producción petrolera por encima del millón de barriles diarios, alcanzando un promedio de 1.048.000 bpd en el I semestre de 2025, lo que representa un crecimiento de 18.69% con respecto al mismo periodo del año anterior. En general, el semestre culminó con una perspectiva de crecimiento global que, aunque más resiliente, sigue siendo frágil y sujeta a la evolución de factores geopolíticos y comerciales.

En el ámbito nacional, la economía venezolana mostró señales mixtas. Según cifras oficiales, el PIB creció 4,2 % en el primer trimestre y más de 6 % en el segundo, acumulando 6 trimestres consecutivos de crecimiento, impulsado principalmente por los sectores petrolero y minero. No obstante, estimaciones independientes advierten una contracción que va desde 0,5 % hasta 12% en comparación con el mismo período de 2024, debido a la debilidad del sector no petrolero, la escasez de financiamiento y la persistente devaluación del bolívar.

Entre enero y junio, el tipo de cambio oficial pasó de 51,9345 a 107,62 bolívares por dólar, lo que representa una devaluación de 107,53%. A esta depreciación, se suma una inflación acumulada de 105,5% en los primeros cinco meses del año según cifras de organismos independientes, mientras las cifras oficiales no se publican desde octubre del año 2024; Independientemente del valor real del semestre, la inflación ha impactado el poder adquisitivo de los hogares y ha generado incertidumbre en el entorno empresarial.

En este contexto desafiante, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., ha mantenido su compromiso con la innovación, la inclusión financiera y el desarrollo del país. Los resultados de nuestra gestión durante este semestre, que serán presentados en detalle en el informe de la Junta Directiva, reflejan el esfuerzo colectivo por consolidar nuestra posición como un actor clave en el ecosistema financiero digital venezolano.

Agradezco profundamente la confianza que han depositado en esta institución y los invito a seguir construyendo juntos un banco ágil, moderno y comprometido con el progreso de Venezuela.

Atentamente,



---

**Miguel Ángel Rodríguez Pereira**  
Presidente de la Junta Directiva  
N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.

**CARTA DEL  
DIRECTOR EJECUTIVO**



Señores Accionistas

**N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**

Señores

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Presentes.-

Estimados Accionistas,

Me complace dirigirme a ustedes para presentar la Memoria y Cuenta correspondiente al primer semestre de 2025, un período marcado por hitos significativos y un crecimiento sostenido para N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.

Este semestre ha sido crucial para nuestra misión de transformar la banca en Venezuela. El 17 de junio, celebramos un logro trascendental: el lanzamiento de nuestra Banca en Línea para Personas Jurídicas. Este innovador servicio permite a las empresas completar su proceso de Banca en Línea de manera completamente digital en un tiempo estimado de 20 a 30 minutos. Tras un rápido y eficiente proceso de verificación por nuestras áreas de control, los clientes pueden acceder a sus cuentas en tan solo un día, simplificando significativamente la gestión financiera para el sector empresarial y revolucionando la banca tradicional del país.

Al cierre de junio, nuestro banco demostró un sólido desempeño al registrar un total de Bs. 586.340.242 en captaciones del público, lo que refleja la confianza de nuestros clientes en nosotros. Este crecimiento sostenido en nuestras captaciones ha fortalecido nuestra base financiera y nos ha permitido impulsar de manera significativa nuestras operaciones.

La agilidad y eficiencia en la gestión de las transacciones se evidencia en el crecimiento sostenido de la cartera de créditos del banco, con un monto cercano al millón de dólares otorgado en financiamientos durante este período. Este desempeño ha tenido un impacto directo en la expansión de la base de clientes, la cual alcanzó los 597 al cierre del 30 de junio.

Así mismo, es importante resaltar la gestión realizada en sistema cambiario, donde obtuvimos US\$ 6.141.000 en adjudicaciones por Intervención Bancaria y cruzamos un total de US\$ 1.019.415,00 en operaciones de Mesa de Cambio. Estos resultados no solo reflejan nuestra eficiencia operativa, sino que también contribuyen a la estabilidad y al crecimiento del mercado financiero.

Un hecho especialmente relevante es que, desde el lanzamiento de la plataforma de la Banca en Línea, ocurrido apenas 15 días antes del corte, el banco registró un aumento del 15,17 % en la clientela. Este resultado refleja no sólo la excelente acogida de las soluciones digitales, sino también la creciente confianza que los venezolanos depositan en los servicios que ofrecemos.

Otro hito clave durante este semestre fue la obtención de la licencia como miembro principal de Mastercard para adquirencia. Este logro nos va ayudar a posicionarnos como un actor fundamental en la industria de medios de pago, ya que vamos a poder ofrecerle a nuestros clientes, soluciones más eficientes como plataformas de e-commerce y sistemas de punto de venta (POS). Al procesar los pagos de manera directa, conseguiremos transacciones más rápidas, seguras y con costos más bajos, lo que mejorará la rentabilidad de sus negocios.

Además, hemos estado trabajando arduamente en el desarrollo y la salida a producción de las tarjetas Maestro, Mastercard Debit y Mastercard Prepaid. Estas tarjetas estarán disponibles para nuestros clientes en los próximos meses, ofreciéndoles soluciones de pago modernas y seguras que se adaptan a sus necesidades.

Continuando con el compromiso de impulsar el desarrollo económico, en este semestre iniciamos “N Emprende”, un programa de microcréditos diseñado para apoyar a los emprendedores venezolanos. Nos enorgullece informar que hemos otorgado USD 19.610 en 20 microcréditos, enfocándonos no solo en el apoyo financiero, sino también en capacitar a los emprendedores para que adquieran nuevas habilidades y construyan negocios sostenibles a largo plazo.

Estos logros son un testimonio del arduo trabajo y la dedicación de todo el equipo de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., así como de la confianza que ustedes, nuestros valiosos accionistas, han depositado en nosotros. Seguimos firmes con el propósito de ofrecer soluciones financieras innovadoras, accesibles y que contribuyan al progreso de la Nación.

Agradezco su continuo apoyo y confianza en N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. Estamos seguros de que el segundo semestre de 2025 nos traerá aún más éxitos y oportunidades para seguir consolidando nuestra posición en el sector microfinanciero digital.

Atentamente,



---

**Daniel Pessolano**  
Director Ejecutivo



**Lara Marambio & Asociados**  
RIF.: J-00327665-0  
Av. Blandín, Edif. Torre la Castellana  
(BNC), Piso 21  
Urb. La castellana  
Caracas 1060- Venezuela

Tel: +58(212) 206 8501  
Fax: +58(212) 206 8870  
[www.deloitte.com/ve](http://www.deloitte.com/ve)

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y la Junta Directiva de  
**N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.**

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.**, que comprenden el balance general al 30 de junio de 2025, y los estados de resultados, de movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo, por el semestre terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de **N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.** al 30 de junio de 2025, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

### **Base para la opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) vigentes en Venezuela. Nuestras responsabilidades de acuerdo con esas normas se describen en la sección *Responsabilidades de los auditores independientes en relación con la auditoría de los estados financieros* de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con los requerimientos de ética aplicables, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de conformidad con estos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para nuestra opinión.

### **Párrafos de énfasis**

Como se indica en la Nota 2 a los estados financieros adjuntos, el Banco como institución financiera del sector bancario venezolano, prepara sus estados financieros con base en las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Estas normas difieren en algunos aspectos de los principios de contabilidad de aceptación general en Venezuela (VEN-NIF).



Como se indica en la Nota 3 a los estados financieros adjuntos, las Instituciones del sector bancario venezolano deben mantener un encaje legal mínimo sobre las obligaciones netas de acuerdo con lo establecido por el Banco Central de Venezuela, que puede afectar el proceso de Intermediación financiera del Banco.

Nuestra opinión no es modificada por los párrafos de énfasis antes mencionados.

### ***Responsabilidades de la gerencia y los encargados del gobierno corporativo en relación con los estados financieros***

La gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y del control interno que la gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la gerencia es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados y utilizando las bases de contabilidad aplicables a un negocio en marcha, excepto si existe la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de supervisar el proceso de información financiera del Banco.

### ***Responsabilidades de los auditores independientes en relación con la auditoría de los estados financieros***

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA vigentes en Venezuela siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden originarse debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, puede verse razonablemente que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, basadas en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA vigentes en Venezuela, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Adicionalmente:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error, debido a que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos que sean apropiados en las circunstancias, y no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.



- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y sus revelaciones efectuadas por la gerencia.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad de negocio en marcha por parte de la gerencia y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden suscitar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si tales revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden causar que el Banco cese de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes, de un modo que logren la presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados del gobierno corporativo del Banco en relación con, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad de la auditoría, y los hallazgos significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante la auditoría.

#### LARA MARAMBIO & ASOCIADOS



Lic. Ramón Rafael Ordáz Bocco  
Contador Público  
CPC N° 103.401  
SBIF CP-821

República Bolivariana de Venezuela, 2 de septiembre de 2025





Lcda. Rosa C. Rodríguez G.  
Contador Público  
C.P.C. 163.483

Nº MI 10984428

## INFORME DEL COMISARIO A LA ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS

Señores

**Accionistas del N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.**

De conformidad con la designación de Comisarios efectuada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de marzo de 2023, en mi carácter de Comisario Suplente y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio en los artículos 287, 305 y 311 y en concordancia con las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función de Comisario, cumulo con presentar a consideración de la Asamblea, el informe de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. por el ejercicio finalizado el 30 de junio de 2025. Con sus respectivos resultados para esa fecha.

Durante el período se celebró una Asamblea General Ordinaria de Accionistas en fecha 28 de marzo de 2025, a la que acudí en mi condición de Comisario Suplente, la cual fue autorizada para su registro por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en adelante Sudeban) según oficio SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04074 de fecha 26 de junio de 2025, cuyos puntos a tratar fueron discutidos y aprobados como se indican a continuación:

Punto Primero: Conocer el Informe de la Junta Directiva.

Punto Segundo: Discutir, aprobar o modificar el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas auditados correspondientes al segundo semestre de 2024, con vistas al Informe de los Comisarios.

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. evaluando además las operaciones económicas y financieras de la Institución, contenidas en los Estados Financieros sometidos a la consideración de esta Asamblea: Estado de Situación Financiera al 30 de junio de 2025, Estado de Resultados y aplicación del resultado neto y de cambios en el patrimonio y de flujos del efectivo, por las operaciones que presentó el Banco al cierre del 30 de junio de 2025 y las notas que contienen un resumen de las políticas de contabilidad significativas. El alcance de mi revisión comprendió los libros de contabilidad, las actas de reuniones de Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, informes de Auditoría, así como la correspondencia recibida y enviada de y para la Sudeban. Se observó que la gestión administrativa ha sido positiva.

Mi examen fue realizado con base en los resultados de los Estados Financieros auditados al 30 de junio de 2025 por la firma de Contadores Públicos Independientes Lara Marambio & Asociados (Deloitte en Venezuela). Adicionalmente, se efectuó el análisis de los Estados Financieros, Pruebas Selectivas a los registros de contabilidad y aquellos otros procedimientos que se consideraron necesarios, de acuerdo con las circunstancias.

He revisado la constitución de provisiones sobre la cartera de créditos que mantiene el Banco al 30 de



Nº MI 10984429

junio de 2025. Sobre la cartera de créditos, se constituyen provisiones con base a los resultados de la evaluación de los créditos que componen la cartera de acuerdo con la normativa indicada en la Resolución N°097-94 del 31 de agosto de 1994 y Resolución N° 009-1197 del 28 de noviembre de 1997 para la provisión específica. También se evaluaron los créditos de microcréditos, de acuerdo con los porcentajes de provisión aplicados sobre los saldos deudores de los créditos, establecidos en las Resoluciones N° 009-1197 y N° 010.02. Así como, la Resolución N° 146.13 de fecha 10 de septiembre de 2013, "Normas Relativas a la Constitución de la Provisión Anticíclica", todas emitidas por la Sudeban.

De conformidad con lo establecido por la Sudeban, al 30 de junio de 2025, el Banco mantiene una provisión genérica para la cartera de créditos de Bs.1.917.276, equivalentes al 2% sobre el saldo de capital de la cartera de créditos vigente, manteniendo un déficit de la provisión de Bs.3.045 sobre la cartera de créditos vencida. Asimismo, al 30 de junio de 2025, el Banco mantiene una provisión anticíclica de Bs.718.978, equivalentes al 0,75% de la cartera de créditos vigente, manteniendo un déficit de Bs.1.142 sobre la cartera de créditos vencida. Asimismo, el Banco mantiene al 30 de junio de 2025 una provisión específica voluntaria por Bs.5.356.

Todas las provisiones, apartados y reservas exigidas, estatutarias o no, incluyendo las correspondientes al fondo social para contingencias, aporte social y apartado de utilidades en beneficio de los trabajadores, han sido determinadas de conformidad con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, con la normativa vigente prevista en las respectivas disposiciones legales que regulan el negocio bancario, las Normas Prudenciales de la Sudeban, y las Leyes que regulan la materia.

De conformidad con el artículo 307 del Código de Comercio, el Banco cumple con la normativa legal de pagar dividendos sobre utilidades líquidas y recaudadas, cuando sea aplicable. Durante el semestre finalizado el 30 de junio de 2025, no se decretaron ni pagaron dividendos.

El Banco continúa aplicando programas de auditoría de acuerdo con lo indicado en la Resolución N° 064.14 de fecha 16 de mayo de 2014. Asimismo, se informa que no existe ninguna circunstancia que, a mi juicio, debilite o tenga el potencial de debilitar la condición financiera del Banco.

De la evaluación estatutaria realizada al 30 de junio de 2025 se observó que el capital social de la Entidad Bancaria actualmente está distribuido entre ocho (8) accionistas, lo cual no se corresponde con el contenido del artículo 35 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario que indica que deberá estar constituido por un mínimo de diez (10) accionistas, por lo que deberá adecuarse a la normativa legal vigente.

En relación con el artículo 310 del Código de Comercio, dejo constancia que durante el periodo examinado no se produjeron, ni me fueron notificadas, denuncias u observaciones de ninguna índole acerca del comportamiento de los administradores, ni contra algún funcionario del Banco, por parte de los accionistas del Banco y/o sus representantes. Por esta razón, expresamente así lo manifiesto y dejo



# INFORME DEL AUDITOR INTERNO SOBRE EL CONTROL INTERNO DE N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.



Señores Accionistas

**N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**

Señores

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Presentes.-

De acuerdo con la programación establecida para el primer semestre del año 2025, se presenta un resumen de la gestión ejecutada por la Vicepresidencia de Auditoría Interna, correspondiente al período culminado el 30 de junio de 2025. Durante este lapso, se llevaron a cabo auditorías financieras y de sistemas orientadas a evaluar los procesos operativos de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.; así como, los controles internos implementados en las áreas estratégicas de la Institución Microfinanciera. Estas acciones se enmarcan en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2025 y de las disposiciones regulatorias vigentes, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno y a la mitigación de riesgos que pudieran afectar la operatividad del Banco.

En total, se ejecutaron seis (06) auditorías de cumplimiento, distribuidas entre las áreas de Auditoría Financiera y Auditoría de Sistemas, enfocadas en la evaluación de los procesos y controles asociados a la Tesorería, Disponibilidades, Inversiones y Captaciones del Público, Consultoría Jurídica, Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgos (VPAIR), Sistema Integral de Administración de Riesgo LC/FT/FPADM (SIAR LC/FT/FPADM) y Core Bancario (COBIS).

Como parte de las revisiones efectuadas, se aplicaron pruebas de cumplimiento y se analizaron las cuentas contables correspondientes a las áreas evaluadas, con el propósito de verificar la ejecución de los procedimientos conforme a los Manuales de Normas y Procedimientos vigentes; así como, la razonabilidad y correcta aplicación de los registros contables. Estas acciones permitieron validar el cumplimiento de la normativa emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y el Banco Central de Venezuela (BCV), y evidenciar el avance en los planes de acción derivados de hallazgos previos identificados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y el Órgano Regulador. Las oportunidades de mejora fueron documentadas en los informes respectivos, incluyendo las recomendaciones técnicas para su debida atención.

En cuanto a la VPAIR, se tomaron en cuenta los aspectos de evaluación establecidos en la Resolución Nro. 136.03 de fecha 29 de mayo de 2003 "Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos", publicada en Gaceta Oficial NO 37.703 de fecha 3 de junio de 2003, y en la Resolución 136.15 de fecha 11 de noviembre de 2015 "Normas Relativas a la Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez en los Bancos", siendo presentados los resultados al Comité de Riesgos y consignados los respectivos informes.

Con relación al SIAR LC/FT/FPADM, se evaluaron los controles establecidos con el propósito de verificar su adecuación conforme a la normativa vigente, en especial las Resoluciones Nros. 083.18 (derogada) y 010.25 (vigente desde el 31/03/2025) emitidas por SUDEBAN. La revisión incluyó el análisis del cumplimiento de los planes de acción derivados de observaciones previamente identificadas en procesos de auditoría y supervisión del Ente Regulador, evidenciándose el compromiso de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM y de la Oficial de Cumplimiento en la atención y cierre de las brechas detectadas.



En el ámbito tecnológico, se resalta que el día 17 de junio de 2025 fue publicada la nueva página informativa del Banco, la cual constituye un canal oficial de comunicación digital con los usuarios. A través de este medio, se habilitó el acceso a la Banca en Línea, inicialmente dirigido a Personas Jurídicas, en cumplimiento con los lineamientos establecidos en la normativa vigente sobre servicios financieros desmaterializados. Esta iniciativa forma parte de la estrategia del Banco Digital, orientada a fortalecer la experiencia del cliente y optimizar los procesos de vinculación y autogestión en línea.

Con base en los resultados obtenidos, se considera que los procedimientos de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. al 30 de junio de 2025, se encuentran ajustados a la normativa vigente y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Asimismo, se concluye que el funcionamiento del sistema de control interno permite el desarrollo razonablemente eficaz de los procesos que soportan las operaciones de la Institución, en concordancia con los objetivos estratégicos y regulatorios establecidos.

Atentamente,



---

**Miriam Ríos**

Vicepresidente de Auditoría Interna  
N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.

Fecha de Recepción	Oficio/Circular	Asunto
<b>SIB-DSB-OPCLC-#00285</b>	20-01-2025	Notificación de visita de inspección.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#00311</b>	21-01-2025	Notificación a funcionarios responsables de inspección.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#00451</b>	24-01-2025	Circular sobre el proceso de Evaluación de Riesgos.
<b>SIB-II-GGR-GA#00697</b>	05-02-2025	Instan a nombramiento directores
<b>SIB-II-GGR-GA#00696</b>	05-02-2025	Solicitud nombramiento de directores.
<b>SIB-II-GGR-GA-#00787</b>	07-02-2025	Autorización de aumento.
<b>SIB-II-GGIBPV GIBPV4#01057</b>	18-02-2025	Autorización de registro de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 24 de septiembre del 2024.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#02111</b>	24-02-2025	Observaciones sobre recaudos de asamblea, aspectos relacionados en materia de Prevención.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#02216</b>	25-03-2025	Informe de inspección en materia de Prevención.
<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#02262</b>	26-03-2025	Asamblea del 28 de marzo del 2025.
<b>SIBDSB-OPCLC-#02781</b>	15-04-2025	Solicitud de reenvío del dispositivo con la información requerida.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#03055</b>	28-04-2025	Solicitud de corrección puntual en dato numérico.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#03148</b>	09-05-2025	Solicitud de corrección de las siglas.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#03284</b>	22-05-2025	Resultados de inspección y propuesta de plan de acción.
<b>SIB-DSB-OPCLC-#03336</b>	28-05-2025	Confirmación de recepción y conformidad con el envío.
<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#03723</b>	11-06-2025	Negación de capitalización.
<b>SIB-II-GGIBPV4-#04074</b>	26-06-2025	Autorización otorgada Asamblea de marzo 2025.

Fecha de Recepción	Oficio/Circular	Asunto
<b>SIB-II-GGR-GA-#04215</b>	30-07-2025	<i>Solicitud de documentación soporte sobre pérdidas reportadas.</i>
<b>SIB-II-GGIBPV-GIBPV4-#04273</b>	01-07-2025	<i>Actualización del número de accionistas después de la venta.</i>

## DIRECCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD NACIONAL DE INTELIGENCIA FINANCIERA

<b>UNIF-DG-DECNI-001277</b>	14-02-2025	<i>Convocatoria para establecer lineamientos.</i>
-----------------------------	------------	---

# INFORMACIÓN FINANCIERA



Al cierre del primer semestre de 2025, el activo total de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. alcanzó los Bs. 764.578 M, reflejando una variación semestral de 10,74% (Bs. 74.159 M) y una variación interanual de 992,11% (Bs. 694.569 M). Este crecimiento se explica principalmente por el incremento en las disponibilidades, que aumentaron en Bs. 216.532 M respecto al cierre del año anterior, finalizando en Bs. 580.202 M, lo que representa 75,62% del total del activo.

Este nivel de disponibilidades se debe principalmente al coeficiente de encaje legal ordinario que representa el porcentaje de los depósitos que los bancos deben mantener inmovilizados en el BCV, que se ha mantenido durante los últimos años en 73%. El elevado encaje legal sigue representando restricciones en la capacidad de otorgamiento de créditos por parte de la banca nacional.

N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. en el estrato microfinanciero tiene una participación de mercado de 7,17% en el total de activo (0,06% en el sistema bancario), disminuyendo una posición con el cierre del año 2024, y si incorporamos las disponibilidades representa 12,20% y 0,14% en el mismo estrato de comparación y en el sistema respectivamente.

El siguiente rubro del activo, con un peso de 12,52%, corresponde a la cartera de crédito bruta que se incrementó en Bs. 84.364 M (+724,00%) respecto al semestre precedente, elevando su saldo a Bs. 96.016 MM (2,18% de participación en el estrato microfinanciero y 0,04% en el total sistema). En el semestre de referencia, se liquidaron 38 créditos, lo que alcanzó los Bs. 85.782 M.

En un contexto económico desafiante, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. ha emergido como un pilar fundamental para el desarrollo del ecosistema emprendedor, al reforzar significativamente su apoyo a los microcréditos destinados a personas que inician una actividad económica.

A través de dos iniciativas, el Banco ha facilitado el acceso al crédito a 20 microempresarios, otorgando un total de Bs. 1.369 millones en financiamiento. Estos créditos fueron canalizados mediante dos programas: El primero se desarrolló en alianza con la Universidad Católica Andrés Bello a egresados del programa "ACELERA" del Centro de Innovación y emprendimiento (CIE UCAB), donde recibieron capacitación y posteriormente accedieron al financiamiento. El segundo corresponde al programa propio del Banco denominado "N Emprende", el cual, además de ofrecer formación y herramientas para el desarrollo de actividades productivas, contempló financiamiento la iniciativa adquirida por cada participante que realizó su solicitud de crédito.

Si bien la concesión de microcréditos a emprendedores nacientes implica asumir riesgos considerables (dada la volatilidad del entorno y la falta de historial crediticio de muchos solicitantes) los beneficios para la economía son sustanciales. Esta política no solo impulsa la creación de nuevas unidades productivas y fuentes de empleo, sino que también promueve la diversificación económica, reduce la informalidad y estimula la demanda interna. Al inyectar capital en la base de la pirámide económica de la sociedad venezolana, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., está contribuyendo activamente a la resiliencia del tejido productivo nacional, generando un impacto positivo que trasciende los riesgos financieros asumidos.

En contraste con los esfuerzos por ampliar el acceso al crédito, la cartera inmovilizada bruta se ubicó al cierre del I semestre del 2025 en Bs. 152 M, lo que representa una morosidad excepcional de 0,16%, inferior a las reflejadas en el sistema bancario (1,66%) y el microfinanciero (9,28%). Mientras la provisión de esta cartera alcanzó 1.739%, muy por encima de los estratos mencionados anteriormente (272,79% y 133,31% respectivamente).

Las captaciones del público tuvieron un ligero retroceso de Bs. 13.328 M equivalente a 2,22% con respecto al cierre del año 2024, producto de la estacionalidad propia de finales de año y la alta concentración de los clientes por la corta trayectoria del banco en el país; pero en términos anuales representó un aumento de 4.491,51% (Bs. 573.570 M), lo que representa una participación de mercado de 0,11% en el sistema bancario y 10,14% en el estrato microfinanciero. En cuanto al mix de fondo 51,24% corresponde a la moneda local, mientras el restante 48,76% es en divisas.

Como un hito importante, el 17 de junio del 2025 entró en producción el onboarding jurídico, donde se tiene la posibilidad de la apertura de cuenta en un tiempo estimado máximo de treinta (30) minutos, a través de la Web. Esto permitirá la incorporación de nuevos clientes, incrementando las captaciones, lo que repercutirá en el otorgamiento de créditos, mejorando la diversificación de clientes y disminuyendo los riesgos asociados a concentración. En este breve período se incorporaron 48 clientes jurídicos, incrementando el saldo en Bs. 7.077 M.

El saldo de las cuentas en moneda extranjera ascendió a Bs. 285.882 M, con una variación semestral de 29,66% (Bs. +65.933 M) e interanual de 26.112,05% (Bs. +284.791 M) logrando una participación del mercado microfinanciero de 18,37% y del total del sistema de 0,19%.

Estos incrementos en los saldos en divisas se deben a la mayor oferta en Intervenciones Cambiarias del BCV, de los cuales fueron adjudicados USD. 6.141 M a N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A en el semestre de referencia, realizando 1.561 operaciones en 177 clientes.



En cuanto al número de cuentas registramos un crecimiento con respecto al semestre inmediato anterior de 14,40% y una variación anual del 623,08%; de los cuales 48,94% de ese crecimiento fueron en cuenta en bolívares, mientras el restante 51,06% corresponde a divisas.

Al cierre del primer semestre del año 2025 totalizamos 1.288 cuentas, de las cuales 661 corresponden a instrumentos en bolívares (51,32%) y 627 cuentas en moneda extranjera (48,68%), teniendo un mix de 65,38% en clientes jurídicos; 33,70% clientes naturales y el restante entre clientes gubernamentales y comunas.



En lo que respecta al Estado de Resultados al primer semestre del año 2025, la utilidad neta ascendió a Bs. 9.348 M, equivalente a una variación positiva de 176,79% con respecto al mismo período del año 2024 y 1.891% con el cierre del semestre precedente. Esto contribuye a la participación total del mercado en 0,02% y 3,39% en el sector microfinanciero.



N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero S.A., no fue ajeno a la tendencia mostrada en el sistema y, como se describió anteriormente, durante el primer semestre de 2025 el peso de los ingresos operativos disminuyó, siendo los ingresos financieros los que asumieron la mayor relevancia, impulsados principalmente por el avance del tipo de cambio.

En el primer semestre, nuestros clientes realizaron aproximadamente 14.400 operaciones. Entre ellas destacan:

- 3.009 transferencias enviadas y recibidas a través de SIMF, por un monto total de Bs. 376.273 M.
- 796 transacciones procesadas mediante el LBTR, que alcanzaron un volumen de Bs. 4.192.310 M.
- 297 operaciones correspondientes a la apertura de Títulos de Cobertura y Certificados de Depósito, con un valor acumulado de Bs. 2.033.346 M.

Para finalizar, la rentabilidad sobre el patrimonio se ubicó en 22,45%, lo que representa un incremento de 194,96% respecto al cierre del año anterior y de 148,01% en comparación con el mismo período de 2024. Este desempeño nos posiciona en el segundo lugar del estrato microfinanciero y en la posición 18 del sistema bancario nacional.

Por su parte, la rentabilidad sobre el activo cerró en 3,09%, con aumentos de 144,60% y 109,38% frente a los cierres del segundo y primer semestre de 2024, respectivamente. Gracias a estos resultados, alcanzamos el puesto 22 en el ranking bancario y el tercer lugar dentro del segmento microfinanciero.



# PARTICIPACIÓN PORCENTUAL EN LOS SECTORES PRODUCTIVOS A TRAVÉS DE LA CARTERA CREDITICIA



A continuación, se presenta la distribución de la cartera bruta por sectores:

	Vigente	Vencido	Total		
	Monto (M Bs.)	Monto (M Bs.)	N	Monto (M Bs.)	%
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicio conexas.	21.525	-	2	21.525	22,42%
Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	1.234	-	2	1.234	1,28%
Elaboración de productos alimenticios.	1.606	-	8	1.606	1,67%
Enseñanza.	1.041	135	2	1.176	1,23%
Fabricación de productos derivados del metal, excepto maquinaria y equipo.	5.381	-	1	5.381	5,60%
Fabricación de prendas de vestir.	182	-	1	182	0,19%
Fabricación de productos textiles.	848	-	1	848	0,88%
Otras actividades profesionales, científicas y técnicas.	1.096	17	14	1.112	1,16%
Servicio de alimento y bebida.	62.952	-	8	62.952	65,56%
	<b>95.864</b>	<b>152</b>	<b>39</b>	<b>96.016</b>	<b>100,00%</b>



<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>			
<b>1. PATRIMONIO</b>			
(Patrimonio+ gestión Operativa) / Activo Total	24,13%	11,99%	6,619%
Activo Improductivo / (Patrimonio + Gestión Operativa)	753,18%	884,45%	161,00%
<b>2. SOLVENCIA BANCARIA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>			
Provisión para Cartera de Crédito / Cartera de Crédito Bruta	2,76%	4,95%	0,00%
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,16%	0,00%	0,00%
<b>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Activo Productivo Promedio	88,41%	105,00%	431,20%
(Gastos de Personal + Gastos Operativos) / Ingresos Financieros	159,84%	217,47%	12976,11%
<b>4. RENTABILIDAD</b>			
Resultado Neto / Activo Promedio	3,09%	-6,94%	-32,98%
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	22,83%	-22,24%	-44,89%
<b>5. LIQUIDEZ</b>			
Disponibilidad / Captaciones del público	98,95%	60,65%	45,96%
(Disponibilidad + inversiones) / Captaciones del público	98,95%	60,65%	45,96%

**N58 BANCO DIGITAL, BANCO MICROFINANCIERO, S.A.**

**BALANCE GENERAL AL 30 JUNIO DE 2025**

ACTIVO	Bs.		Bs.		Bs.		Bs.	
	Semestre I		Semestre II		Semestre I		Semestre II	
	Junio 2025	Diciembre 2024	Junio 2025	Diciembre 2024	Junio 2025	Diciembre 2024	Junio 2025	Diciembre 2024
<b>DISPONIBILIDADES</b>	580.202.473	363.659.595	580.202.473	363.659.595				
Efectivo	310.046.210	192.354.435	310.046.210	192.354.435				
Bancos y otras instituciones financieras del país	267.432.457	170.414.769	267.432.457	170.414.769				
Bancos y corresponsales del exterior	77.918	47.624	77.918	47.624				
Oficina matriz y sucursales	2.645.888	853.187	2.645.888	853.187				
Efectos de cobro inmediato	0	0	0	0				
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0				
<b>INVERSIONES EN TITULOS VALORES</b>	11.731.765	234.837.897	11.731.765	234.837.897				
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interban	0	229.300.000	0	229.300.000				
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0				
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	0	0	0	0				
Inversiones en títulos valores mantenidos hasta su vencimiento	0	0	0	0				
Inversiones de disponibilidad restringida	11.731.765	5.537.897	11.731.765	5.537.897				
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0				
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0				
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	93.368.184	11.075.037	93.368.184	11.075.037				
Créditos vigentes	95.963.785	11.652.353	95.963.785	11.652.353				
Créditos reestructurados	0	0	0	0				
Créditos vencidos	152.242	0	152.242	0				
Créditos en litigio	0	0	0	0				
(Provisión para cartera de créditos)	(2.647.851)	(577.346)	(2.647.851)	(577.346)				
<b>INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR</b>	286.544	645.474	286.544	645.474				
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0				
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	0	630.575	0	630.575				
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	287.252	14.899	287.252	14.899				
Comisiones por cobrar	0	0	0	0				
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0				
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(708)	0	(708)	0				
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES</b>	0	0	0	0				
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	0	0	0	0				
Inversiones en sucursales	0	0	0	0				
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0				
<b>BIENES REALIZABLES</b>	0	0	0	0				
BIENES DE USO	6.018.981	3.752.498	6.018.981	3.752.498				
OTROS ACTIVOS	72.972.292	76.438.234	72.972.292	76.438.234				
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>764.578.219</b>	<b>690.419.125</b>	<b>764.578.219</b>	<b>690.419.125</b>				
<b>INVERSIONES CEDIDAS</b>	0	0	0	0				
CARTERA AGRICOLA DEL MEB	0	0	0	0				
CARTERA AGRICOLA ACUMULADA	0	0	0	0				
CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES	0	0	0	0				
MICROCREDITOS	96.016.035	0	96.016.035	0				
CREDITOS AL SECTOR TURISMO S/LA LEGISLACION VIGENTE	0	0	0	0				
CREDITOS HIPOTECARIOS SEGUN LA LEY ESPECIAL DE PROTECCION AL DEUDOR HIPOTECARIO DE VIVIENDA	0	0	0	0				
INDICE DE SOLVENCIA PATRIMONIAL	24,13%	0	24,13%	0				
CREDITOS OTORGADOS A LA ACTIVIDAD MANUFACTURERA	0	0	0	0				
CREDITOS OTORGADO AL SECTOR MUJER (CREDIMUJER)	0	0	0	0				
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>								
<b>PASIVO</b>								
<b>CAPTACIONES DEL PUBLICO</b>	586.340.242	586.340.242	586.340.242	586.340.242				
Depósitos a la vista	586.308.253	586.308.253	586.308.253	586.308.253				
Cuentas corrientes no remuneradas	256.303.319	256.303.319	256.303.319	256.303.319				
Cuentas corrientes remuneradas	0	0	0	0				
Cuentas corrientes según Convenio cambiario No. 20	0	0	0	0				
Depósitos y certificados a la vista	44.123.867	44.123.867	44.123.867	44.123.867				
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertit	285.861.767	285.861.767	285.861.767	285.861.767				
Otras obligaciones a la vista	31.989	31.989	31.989	31.989				
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0				
Depósitos de ahorro	0	0	0	0				
Depósitos a plazo	0	0	0	0				
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0				
Captaciones del público restringidas	0	0	0	0				
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0				
<b>OBLIGACIONES CON EL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA</b>	0	0	0	0				
<b>CAPTACIONES Y OBLIGACIONES CON EL BANCO NACIONAL</b>	0	0	0	0				
DE VIVIENDA Y HABITAT	0	0	0	0				
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	17.340.000	17.340.000	17.340.000	17.340.000				
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	17.340.000	17.340.000	17.340.000	17.340.000				
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 INTERMEDIACION FINANCIERA</b>	0	0	0	0				
<b>INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR</b>	652.067	652.067	652.067	652.067				
Gastos por pagar por captaciones del público	649.658	649.658	649.658	649.658				
Gastos por pagar por obligaciones con el B.C.V.	0	0	0	0				
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0				
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	2.409	2.409	2.409	2.409				
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0				
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0				
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0				
<b>ACUMULACIONES Y OTROS PASIVOS</b>	42.928.463	42.928.463	42.928.463	42.928.463				
<b>OBLIGACIONES SUBORDINADAS</b>	0	0	0	0				
<b>OTRAS OBLIGACIONES</b>	0	0	0	0				
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>647.281.772</b>	<b>647.281.772</b>	<b>647.281.772</b>	<b>647.281.772</b>				
<b>GESTION OPERATIVA</b>	0	0	0	0				
<b>PATRIMONIO</b>	117.316.447	117.316.447	117.316.447	117.316.447				
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>117.316.447</b>	<b>117.316.447</b>	<b>117.316.447</b>	<b>117.316.447</b>				
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>764.578.219</b>	<b>690.419.125</b>	<b>764.578.219</b>	<b>690.419.125</b>				
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	0	0	0	0				
<b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	0	0	0	0				
<b>OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA</b>	0	0	0	0				
<b>CUENTAS DEUDORAS POR OTROS ENCARGOS DE CONFIANZA (REGIMEN PRESTACIONES DE VIVIENDA Y HABITAT)</b>	0	0	0	0				
<b>OTRAS CUENTAS DE DEUDOR DE LOS FONDOS DE AHORRO PARA LA VIVIEN</b>	0	0	0	0				
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	87.408.970	87.408.970	87.408.970	87.408.970				
<b>OTRAS CUENTAS DE REGISTRO DEUDORAS</b>	0	0	0	0				

**Patrimonio Asignado de los Fideicomisos (Detalles)**

TIPOS DE FIDEICOMISOS	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURIDICAS	ADMINISTRACION CENTRAL	ADMINISTRACIONES PUBLICAS, ESTATALES, MUNICIPALES Y DEL DISTRITO CAPITAL	ENTES DESCENTRALIZADOS Y OTROS ORGANISMOS CON REGIMEN ESPECIAL	TOTAL
INVERSION	0	0	0	0	0	0
GARANTIA	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRACION	0	0	0	0	0	0
CARACTERISTICAS MIXTAS	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**ESTADOS DE RESULTADOS DE PUBLICACION**

POR LOS PERIODOS DESDE EL 01 DE ENERO DE 2025 AL 30 DE JUNIO DE 2025 Y DEL 01 JULIO DE 2024 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

	Bs.		Bs.			Bs.		Bs.	
	Semestre I		Semestre II			Semestre I		Semestre II	
	Junio 2025	Diciembre 2024	Junio 2025	Diciembre 2024		Junio 2025	Diciembre 2024	Junio 2025	Diciembre 2024
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	32.702.396	21.084.133	32.702.396	21.084.133	<b>MARGEN DE INTERMEDIACION FINANCIERA</b>	64.126.548	26.126.616		
Ingresos por disponibilidades	0	0	0	0	<b>GASTOS DE TRANSFORMACION</b>	(48.098.281)	(33.667.429)		
Ingresos por inversiones en títulos valores	19.586.002	19.809.990	19.586.002	19.809.990	Gastos de personal	(8.501.877)	(2.800.874)		
Ingresos por cartera de crédito	15.116.394	1.264.143	15.116.394	1.264.143	Gastos generales y administrativos	(37.823.160)	(30.805.015)		
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucu	0	0	0	0	Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria	(2.843.848)	(67.596)		
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0	Aportes a la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Fina	(1.329.295)	(273.944)		
Otros ingresos financieros	0	0	0	0	<b>MARGEN OPERATIVO BRUTO</b>	16.028.285	(7.540.613)		
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	(13.806.878)	(223.480)	(13.806.878)	(223.480)	Ingresos por bienes realizables	0	0		
Gastos por captaciones del público	(10.990.124)	0	(10.990.124)	0	Ingresos por programas especiales	0	0		
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0	Ingresos operativos varios	0	1.183		
Gastos por captaciones y obligaciones con Banco Nacional de Vivienda y Habitat	0	0	0	0	Gastos por bienes realizables	0	0		
Gastos por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	0	Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0		
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	(2.492.552)	(223.480)	(2.492.552)	(223.480)	Gastos operativos varios	(6.680.461)	(317.160)		
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0	<b>MARGEN OPERATIVO NETO</b>	9.347.784	(7.886.810)		
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0	Ingresos extraordinarios	0	6.751.447		
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0	Gastos extraordinarios	0	0		
Otros gastos financieros	(27.000)	0	(27.000)	0	<b>RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTOS</b>	9.347.784	884.637		
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	19.182.720	20.870.643	19.182.720	20.870.643	Impuesto sobre la renta	0	425.559		
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	0	0	0	0	<b>RESULTADO NETO</b>	9.347.784	469.282		
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financiero	(1.410.218)	(977.348)	(1.410.218)	(977.348)	Aplicación del Resultado Neto	0	0		
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	(1.410.218)	(977.348)							

## PRONUNCIAMIENTO DE LOS INFORMES DE RIESGO CREDITICIO

Durante el primer semestre del año 2025, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., siguió fortaleciendo su sistema de gestión integral de riesgos, con el fin primordial de proteger y crear valor para sus accionistas, clientes y comunidad. Esto implica asegurar que todas sus operaciones se mantengan dentro de los límites fijados por la Junta Directiva y las normativas vigentes, buscando así minimizar cualquier posible pérdida.

La oferta de microcréditos a emprendedores implica asumir riesgos relevantes, dada la volatilidad del entorno y la falta de historial crediticio. No obstante, el riesgo se mantiene controlado mediante un límite global de otorgamiento, definido conforme al apetito de riesgo de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.

Para gestionar estos desafíos, el Banco dispone de metodologías de scoring y modelos avanzados que permiten determinar, de forma aproximada, los ingresos de los clientes y su capacidad de pago. Estas herramientas son cruciales porque proveen una evaluación cuantitativa y sistemática del riesgo de crédito de cada solicitante, permitiendo al banco tomar decisiones de financiamiento más informadas y objetivas, incluso en un segmento con historial limitado. Adicionalmente, se realiza un seguimiento continuo de las pérdidas esperadas y del capital económico, asegurando una gestión proactiva de los riesgos asociados. Esta práctica es fundamental para la salud del banco, ya que le permite cuantificar y reservar capital de manera adecuada para cubrir posibles pérdidas futuras, mantener su solvencia ante escenarios adversos y proteger sus estados financieros de impactos inesperados, garantizando la estabilidad y confianza en la institución.

Bajo este contexto, la cartera inmovilizada bruta se ubicó al cierre del primer semestre del 2025 en Bs. 152 M, lo que representa una morosidad excepcional de 0,16% inferior a las reflejadas en el sistema bancario (1,66%) y el microfinanciero (9,28%).



## APROBACIÓN DE LAS OPERACIONES ACTIVAS

Durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la Junta Directiva del banco aprobó o ratificó (09) nueve operaciones activas con clientes o contrapartes profesionales en Venezuela. Estas operaciones, que individualmente superaron 5% del patrimonio de la institución, sumaron un total de Bs. 74.901 M.



# INFORME DE GESTIÓN CORPORATIVA



Durante el primer semestre del año 2025, el equipo de Tecnología y Sistemas de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., ha consolidado avances significativos en el fortalecimiento de la infraestructura digital que sustenta nuestra operación como entidad financiera moderna y accesible.

Uno de los hitos más relevantes del período fue la puesta en marcha de la plataforma de Banca en Línea dirigida a clientes jurídicos. Esta solución tecnológica permite a empresas, comercios y organizaciones gestionar sus operaciones bancarias de forma remota, segura y eficiente. Entre las funcionalidades habilitadas se encuentran:

- Consulta de saldos y movimientos en tiempo real.
- Transferencias interbancarias y entre cuentas propias.
- Gestión de pagos a proveedores y nómina.
- Solicitud de productos financieros adaptados al perfil empresarial.

La plataforma fue desarrollada con altos estándares de seguridad, incluyendo cifrado de extremo a extremo y monitoreo continuo de transacciones, garantizando la protección de los activos digitales de nuestros clientes.

En paralelo, se completó el diseño, desarrollo y lanzamiento de la página web oficial del Banco, consolidando un canal digital estratégico para la interacción con nuestros clientes y el público en general. Este portal ofrece información clara, actualizada y estructurada sobre nuestros productos, servicios, principios institucionales y medios de contacto.

La plataforma fue desarrollada bajo estrictos estándares de accesibilidad, usabilidad y compatibilidad con dispositivos móviles, e incorpora herramientas de análisis que permiten monitorear el comportamiento de los usuarios y mejorar continuamente la experiencia de navegación.

En esa misma línea, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., finalizó la implementación del Centro de Operaciones de Seguridad de la Información (SOC), una unidad clave que permite el monitoreo permanente de nuestra infraestructura tecnológica bajo un esquema 7/24/365, fortaleciendo así la capacidad de respuesta ante incidentes y garantizando la integridad de nuestros sistemas.

Estos proyectos fueron ejecutados con un enfoque centrado en el usuario, priorizando la experiencia digital, la eficiencia operativa y la protección de la información. Se trata de iniciativas que se enmarcan en la estrategia tecnológica del Banco, orientada a ofrecer soluciones innovadoras, seguras y alineadas con las exigencias de un entorno financiero en constante evolución.

Además de los avances previamente mencionados, N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., continuó con la implementación de una solución de monitoreo antifraude, diseñada para supervisar en tiempo real las transacciones realizadas por los clientes, tanto a través de los canales electrónicos como en las taquillas de la agencia. Esta herramienta robusta no solo fortalece la seguridad operativa, sino que también permite actualizar dinámicamente el perfil de riesgo de cada cliente.

Asimismo, se avanzó en el desarrollo de la solución de gestión de relacionamiento con los clientes (CRM), respaldada por capacidades de Inteligencia Artificial (IA), orientada a optimizar la atención de prospectos y clientes de manera más ágil, personalizada y eficiente; además se mantuvo el impulso en las actividades relacionadas con los proyectos de tarjetas prepagadas y Master Debit, consolidando así nuestra oferta de productos financieros adaptados a las necesidades del mercado.

N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., sigue comprometido con la transformación digital de la banca en Venezuela, consolidando una infraestructura tecnológica robusta, escalable y alineada con las mejores prácticas internacionales.



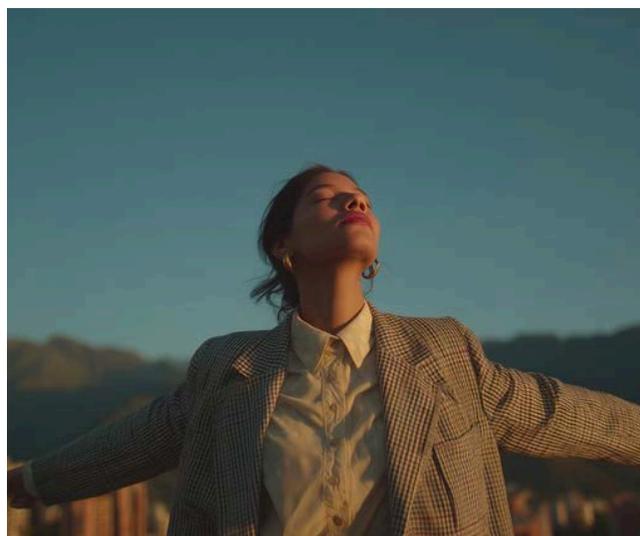
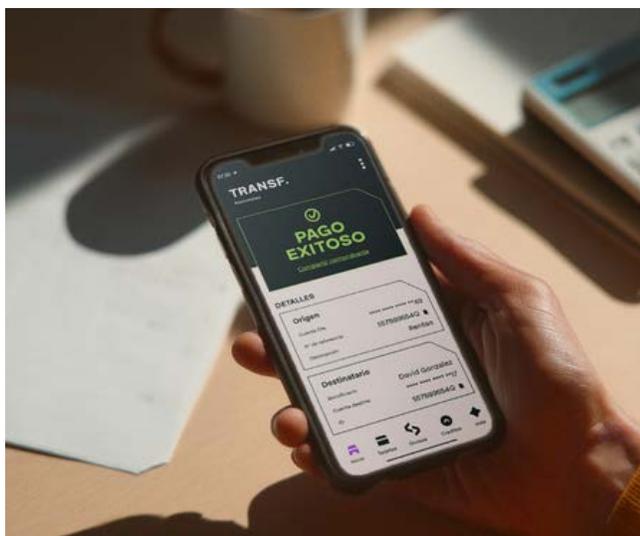
En el primer semestre hemos materializado un objetivo estratégico clave: la implementación exitosa de nuestra plataforma digital para clientes corporativos. Este hito no solo ha transformado nuestros procesos internos, sino que también ha redefinido la dinámica institucional, estableciendo un nuevo estándar de eficiencia. Actualmente, nos enfocamos en la fase de refinamiento, implementando mecanismos de control y retroalimentación para garantizar una mejora continua y una operación impecable.

En simultáneo, estamos avanzando con el desarrollo del canal digital para clientes naturales y la evolución de la aplicación móvil, iniciativas diseñadas para consolidar nuestro posicionamiento en el mercado financiero. A través de una estrategia de branding centrada en la diferenciación, buscamos ofrecer una experiencia digital personalizada, ágil y distintiva. Este enfoque no solo elevará la percepción de la marca, sino que también servirá como catalizador para la innovación y la maduración del modelo de negocio.

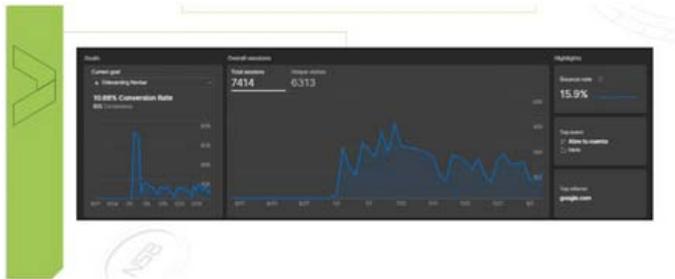
La captación de clientes y la diversificación de ingresos constituyen pilares fundamentales de la estrategia corporativa. En función de ello, hemos llevado a cabo un riguroso análisis de modelos de negocio, evaluando proveedores clave y consolidando alianzas estratégicas con actores relevantes del ecosistema financiero venezolano. Como resultado, hemos desarrollado una propuesta sólida de adquirencia, la cual, una vez obtenidas las aprobaciones internas correspondientes, será implementada como proyecto prioritario en el presente ejercicio fiscal.

Fortalecer la ventaja competitiva exige una constante evolución de los productos. La implementación de Master Debit trasciende el mero cumplimiento de requisitos con MasterCard; representa un compromiso con la excelencia en la experiencia de pago de nuestros clientes. Este producto, ya formalizado en el portafolio, incorpora tecnología de vanguardia para ofrecer un medio de pago seguro, ágil y alineado con las demandas del mercado actual.

Estas iniciativas reflejan el compromiso con la innovación, la eficiencia operativa y el crecimiento sostenible. Continuaremos trabajando con rigor para asegurar que cada proyecto no solo cumpla con los estándares regulatorios y de mercado, sino que también supere las expectativas de nuestros clientes y accionistas.



Durante este semestre el foco principal del Departamento de Mercadeo ha sido el lanzamiento de la página web y de la Banca en Línea de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. Gracias a un esfuerzo de diseño con tecnologías modernas y seguras se desarrolló un concepto gráfico disruptivo que se apoya en imágenes innovadoras en 3D y en piezas realizadas con inteligencia artificial.



Desde su activación, el pasado 17 de junio, la recepción por parte del público ha sido altamente positiva. En menos de un mes, el sitio web ha registrado más de 8.000 visitas, reflejando un notable interés y aceptación por parte de nuestros clientes y usuarios. Este resultado evidencia el impacto favorable de la campaña de promoción digital y la efectividad de los canales de comunicación utilizados.

De igual manera, mercadeo mantuvo a los clientes de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., conectados a través de campañas informativas sobre el lanzamiento de la banca en línea, los productos y servicios del banco generando más de 20 piezas comunicacionales que fueron desplegadas en la sede del Centro Lido y a través de campañas de correo masivo.

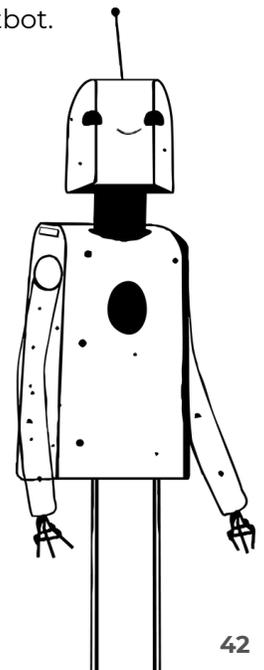
Adicionalmente, durante los meses de enero a junio, el departamento de mercadeo brindó acompañamiento continuo al programa de “N Emprende”, desarrollando un documento de posicionamiento con mensajes clave para su lanzamiento, además de conceptualizar toda la estrategia de comunicación corporativa.

El equipo de mercadeo brindó cobertura a los eventos que se realizaron con los emprendedores, gestionando grabaciones de ellos en sus distintas etapas (en capacitación, y solicitando el crédito) y desarrollando piezas audiovisuales de cada encuentro.

El rol del departamento para este proyecto ha sido el de generar insumos comunicacionales para documentar el alcance de esta iniciativa que resulta estratégica y es una de las razones de ser de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A.

También durante el periodo reportado el equipo diseñó y gestionó la adquisición de material POP destinado a reforzar la identidad de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., ante clientes y potenciales usuarios. Estas piezas promocionales contribuyeron a fortalecer el posicionamiento de la marca y a impulsar la captación de nuevos clientes.

Durante el semestre concluido, el área también fue clave para la consolidación de la identidad de Alan, el robot y asistente virtual de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. En este proceso se definieron su tono de voz y la musicalización que lo acompaña al entrar en contacto con los clientes, además de todos los comandos de interacción tanto en sistema IVR como en el Chatbot.



Durante el primer semestre de 2025, la Vicepresidencia de Talento Humano ha impulsado acciones claves orientadas a la consolidación de una gestión moderna, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos del Banco.

En cuanto a la gestión del talento, ejecutaron procesos de incorporación de personal ajustados a los requerimientos institucionales, garantizando la evaluación rigurosa de cada perfil bajo criterios técnicos y normativos. Las contrataciones se realizaron conforme a los procedimientos internos, incluyendo verificaciones de seguridad, formalización contractual y acuerdos de confidencialidad.

La estructura de compensación ha sido gestionada de forma justa y competitiva, con ajustes basados en desempeño y evolución profesional, contribuyendo así al fortalecimiento de cada unidad operativa.

Respecto a la administración laboral y cumplimiento legal, se garantizó el cumplimiento oportuno de todas las obligaciones laborales, incluyendo pagos, beneficios sociales y declaraciones ante los entes competentes, conforme al marco regulatorio vigente. Esto ha permitido mantener actualizadas las solvencias institucionales y asegurar la transparencia ante organismos oficiales.

Asimismo, se reforzó la coordinación con las áreas responsables del cumplimiento normativo, especialmente en materia de prevención y control de legitimación de capitales, mediante la aplicación de políticas internas, jornadas de formación continua y reportes periódicos según lo establecido por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario.

Para fortalecer los programas de salud y bienestar, se incorporaron servicios integrales que incluyen atención médica especializada y cursos de trabajo en equipo. También se mantiene el acceso a beneficios complementarios que contribuyen al equilibrio entre vida personal y laboral.

Con miras a fortalecer la atención al cliente como eje transversal de la cultura organizacional, se llevó a cabo el Encuentro Gerencial “La Fórmula del Buen Servicio”, dictado por el especialista Guillermo Tell Troconiz. La actividad estuvo dirigida a todo el equipo de colaboradores.

Esta jornada buscó reforzar la calidad de la atención interna y externa, posicionando el servicio como eje transversal de la responsabilidad social empresarial del Banco.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL





De la mano con el área de Mercadeo, se desarrolló la campaña **“N58 en la Calle”**, dirigida a apoyar a emprendedores mediante la entrega de microcréditos para la adquisición de equipos. Esta iniciativa promueve la inclusión financiera y el desarrollo económico local.

También se implementó el programa formativo **“N Emprende”**, orientado al desarrollo de capacidades emprendedoras a través de talleres gratuitos en áreas clave como liderazgo, finanzas, marketing, inteligencia artificial aplicada y gestión de negocios. En el marco del programa, se han otorgado microcréditos a participantes destacados en actividades prácticas como:

- Taller de cocina italiana, realizado en alianza con ESAGAM.
- Taller “El Arsenal del Experto”, certificado por SICFA.
- Cultura de Servicio y Formación Interna



El primer semestre de 2025 ha sido un periodo de consolidación y avance para la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo, cimentado en los logros significativos alcanzados durante el segundo semestre de 2024. Tras la culminación exitosa de nuestro plan de adecuación, el cual integró de manera exhaustiva todos los elementos necesarios para asegurar el cumplimiento con los aspectos regulatorios vigentes, nos encontramos en una posición robusta. Esta sólida base nos ha permitido no solo cumplir con las exigencias normativas, sino también enfocarnos en apoyar la visión estratégica del banco.

Con el objetivo de garantizar una supervisión rigurosa y una toma de decisiones oportuna en este nuevo escenario, se llevaron a cabo seis (6) Comités de Riesgo durante el semestre. Estos encuentros fueron fundamentales para revisar el progreso de nuestros objetivos, analizar las tendencias de riesgo y garantizar una buena gestión de los mismos.

A continuación, se presenta un resumen de los temas de mayor relevancia tratados en el Comité de Riesgo:

- Evolución de los indicadores de riesgo de liquidez (GAP Contractual, GAP Esperado, GAP estresado, Razón de Liquidez Estructural RALE, Razón de Liquidez Estructural Ajustada RALEA, Razón de Concentración 20 Principales Depositantes RACOCAP) y, en materia de Riesgo de Mercado, la sensibilidad del margen financiero (Riesgo de Tasa).
- Pérdida esperada y no esperada de la cartera de crédito.
- En materia de Riesgo Operacional, seguimiento al Indicador de Cierre de Brechas (ICB), eventos generados en el periodo, levantamiento de Mapas de Riesgo de los procesos críticos del Banco.
- Plan de Cultura de Riesgo.

En línea con ser el primer banco digital del país y la necesidad de una toma de decisiones ágil y bien fundamentada, el área de riesgos ha continuado expandiendo sus capacidades. Si bien el segundo semestre de 2024 marcó un hito con la automatización de nuestras metodologías de medición de riesgo en general, este primer semestre de 2025 ha permitido un avance crucial y específico: la automatización de la medición del riesgo reputacional derivado de la red X (anteriormente Twitter). Esta evolución no solo optimiza la eficiencia y precisión de nuestras evaluaciones, sino que además potencia significativamente nuestra capacidad para identificar, cuantificar y monitorear los riesgos reputacionales en tiempo real, lo que resulta crucial para apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del banco y mantenernos a la vanguardia de las prácticas de gestión de riesgos.

La promoción de una Cultura de Gestión de Riesgos sólida ha permanecido como una prioridad transversal en toda la organización. Para ello se ha reforzado la capacitación integral del personal de nuevo ingreso, garantizando que cada colaborador entienda desde el primer día su responsabilidad en la gestión de riesgos. Para fortalecer la conciencia institucional sobre riesgos, se ha mantenido una comunicación constante mediante boletines informativos dirigidos a toda la organización.

Uno de los pilares de nuestra estrategia ha sido reforzar los canales de enlace entre las áreas operativas y de negocio. Para ello, se designaron Delegados de Riesgo Operacional, quienes recibieron capacitación especializada que les ha permitido identificar con mayor precisión y reportar oportunamente los eventos de pérdida, facilitando una respuesta rápida y efectiva. Estas iniciativas se enmarcan en el Plan de Cultura de Riesgo, que también contempló la formación del equipo de Tesorería en Riesgo de Liquidez, fortaleciendo así las competencias en áreas clave.

## PREVENCIÓN Y CONTROL DE LC/FT/FPADM

De conformidad con el Artículo 13, numeral 6, de la Resolución 010.25 en materia de PCLC/FT/FPADM, este informe detalla los avances y la gestión proactiva del Oficial de Cumplimiento y la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM durante el primer semestre de 2025. Los logros aquí presentados reflejan el compromiso de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A., con la excelencia en la prevención y control de riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM).

El inicio de 2025 estuvo marcado por hitos claves que impulsaron una evolución significativa de nuestro marco de cumplimiento:

- **Inspección General de SUDEBAN:** Se gestionó con éxito el proceso de inspección general in situ de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), validando la robustez de nuestros procesos de prevención y control.
- **Adaptación a Nueva Normativa:** Se completó la adaptación estratégica a la nueva Resolución 010.25, fortaleciendo nuestros procedimientos y políticas internas para alinearlos con los más altos estándares regulatorios.
- **Lanzamiento de Canales Digitales:** El despliegue del canal de Onboarding para personas jurídicas y de la nueva página web del Banco representó un avance estratégico, acompañado de un enfoque renovado en la debida diligencia y la comunicación con el cliente.

En respuesta a los desafíos del entorno, se ejecutaron las siguientes acciones para optimizar nuestra arquitectura de prevención:

- **Alineación Estratégica:** Actualización del plan operativo anual y del programa de capacitación para integrar las recomendaciones del ente regulador y las exigencias de la nueva normativa.

- **Robustecimiento Normativo:** Adecuación y mejora del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM.
- **Revisión Estructural:** Optimización de las estructuras del SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) y de la UPCLC/FT/FPADM, precisando roles y funciones para una mayor eficiencia.
- **Formalización de Procesos:** Documentación y estandarización de los manuales de procedimientos claves de la UPCLC/FT/FPADM, incluyendo la debida diligencia de clientes, proveedores, directores y accionistas, así como la gestión de requerimientos.

Se impulsó una cultura de cumplimiento integral a través de dos ejes principales:

- **Comunicación Estratégica:** Se utilizaron la Intranet y la página web del Banco como plataformas para reforzar la importancia de la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM, promoviendo activamente las políticas de Conozca su Empleado, Cliente y Proveedor.
- **Colaboración y Supervisión:** Se fortaleció la sinergia con los "Responsables de Cumplimiento" de áreas sensibles, optimizando el seguimiento de los Programas de Control (PCSA). Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento lideró la evaluación de riesgos en el lanzamiento de nuevos productos, como el Onboarding digital y la tarjeta prepagada.

El **Programa Anual de Capacitación (PAC) Talento y Sensibilización**, es un pilar de nuestra estrategia para asegurar que todo el personal posea las competencias y la sensibilidad necesarias en materia de prevención. Se implementaron pruebas de conocimiento como métricas de eficacia para identificar y cerrar brechas de formación.

## Capacitaciones Impartidas (1er Semestre 2025):

NOMBRE DEL CURSO	PARTICIPANTES	FECHA
Capacitación de Nuevos Ingresos	6	06/02/2025
Capacitación en Actividades de Alto Riesgo	12	28/02/2025
Capacitación de Nuevos Ingresos (y Actualización)	17	23/05/2025
Capacitación de Nuevos Ingresos	1	30 jun 2025

Se mantuvo un alto estándar de eficiencia en la gestión de requerimientos de autoridades competentes, garantizando respuestas oportunas y precisas tras las verificaciones de rigor.

- Total de Oficios Gestionados: 1.604
- De la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF): 1.210
- De la Consultoría Jurídica de SUDEBAN: 394

Como resultado de la inspección de SUDEBAN, se diseñó y remitió al ente regulador un plan de acción y mejora continua detallado que define actividades correctivas con responsables y plazos específicos. Este plan no solo atiende los hallazgos de la inspección, sino que también integra aprendizajes de auditorías previas, consolidando nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa en prevención de LC/FT/FPADM.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de las Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, contenidas en la Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, el día 17 de julio de 2025 fue remitido a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) el Informe de Gestión correspondiente al primer semestre del año.

Durante el período reportado, la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario de N58 Banco Digital, Banco Microfinanciero, S.A. no recibió ni tramitó quejas o reclamos por parte de Clientes, Usuarios o Usuarias que ameritaran la atención de solicitudes de reconsideración de casos, por lo que no se emitieron decisiones al respecto.

A pesar de ello, se registraron avances significativos en el fortalecimiento institucional de la Unidad, reafirmando su compromiso con la atención oportuna, transparente y eficaz a los Clientes, Usuarios y Usuarias. En este sentido, se ha incorporado en la planificación estratégica del Banco el desarrollo de un Sistema de Gestión de Reclamos, en el cual la Defensoría tendrá un rol protagónico.

El área de Tecnología del Banco recibió el Documento de Especificaciones Funcionales (DEF) elaborado por la Defensoría, el cual contempla los procesos propios de la Unidad, así como aquellos que requieren interacción con la Unidad de Atención al Cliente. Este documento será revisado y presentado al proveedor tecnológico para iniciar el desarrollo de la herramienta.

Este sistema permitirá gestionar de forma integral la apertura, consulta, procesamiento, monitoreo y cierre de casos, garantizando que todas las solicitudes sean atendidas con celeridad, equidad y dentro del marco normativo vigente. Con ello, se busca fortalecer la confianza de los usuarios en los canales institucionales de atención y resolución de conflictos.

El banco ha desarrollado e implementado diversas estrategias para mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus procesos de atención. Una de las principales iniciativas ha sido la creación de un Chatbot capaz de responder automáticamente preguntas frecuentes relacionadas con servicios, tarifas y procesos. Este sistema no solo permite resolver consultas simples de forma inmediata, sino que también está diseñado para escalar casos más complejos a agentes humanos a través de canales como WhatsApp y correo electrónico, lo que contribuye significativamente a la satisfacción del cliente y a la reducción de la carga operativa del equipo de atención.

Paralelamente, se está desarrollando un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que facilita el acceso a información mediante llamadas telefónicas. Este canal ofrecerá un menú intuitivo que guiará al cliente en la selección de servicios, permitiendo realizar consultas sobre saldo, bloqueos de tarjeta y pagos, así como dejar mensajes o solicitar devoluciones de llamada en momentos de alta demanda. Esta herramienta mejora la experiencia del usuario al evitar tiempos de espera y permite atender múltiples consultas de manera simultánea.

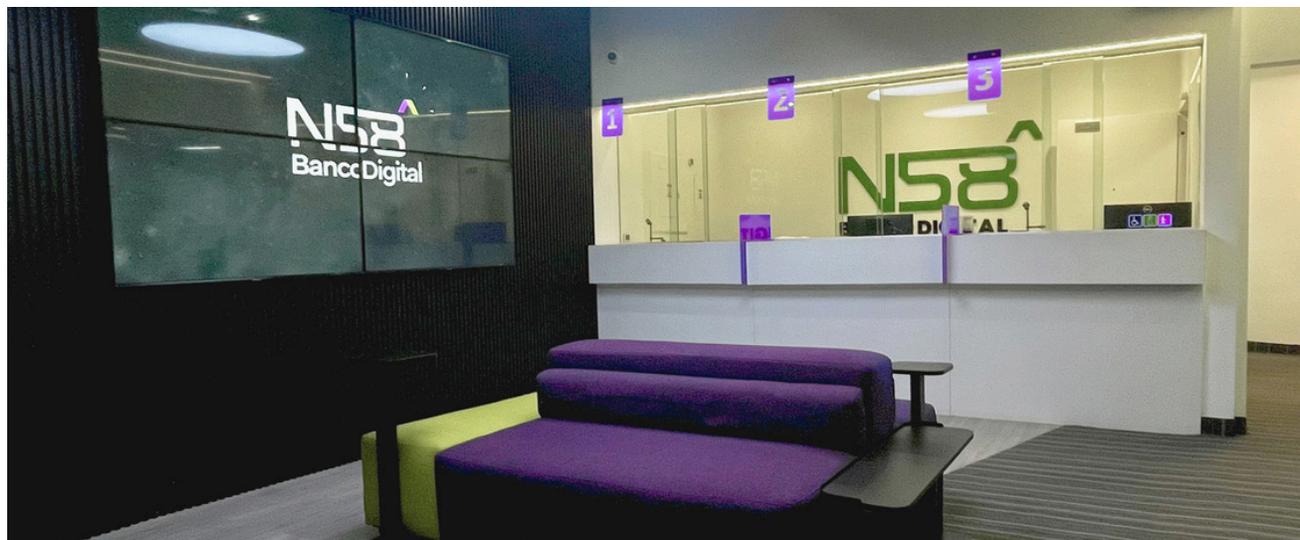
Con el fin de adaptarse a las preferencias digitales de los clientes, se está ampliando la atención en canales como WhatsApp y redes sociales. Este enfoque incluye respuestas automatizadas para consultas comunes y un sistema de monitoreo activo que permite responder rápidamente a menciones y mensajes, fortaleciendo la interacción con los usuarios y mejorando la gestión de la reputación online del banco.

Además, se han implementado campañas preventivas a través de correo electrónico para informar a los clientes sobre posibles fraudes y promover buenas prácticas de seguridad. Estas acciones refuerzan la confianza del cliente y contribuyen a una comunicación proactiva por parte de la institución.

La capacitación continua del personal de atención al cliente ha sido otro pilar fundamental. En colaboración con el equipo de Talento Humano, se han desarrollado programas cuyo enfoque principal ha sido el fortalecimiento de habilidades de atención al cliente interno y externo, con énfasis en comunicación efectiva, manejo de casos sensibles y calidad en la interacción.

Finalmente, el lanzamiento de la página web del banco ha incluido una sección de preguntas frecuentes (FAQ), diseñada para ofrecer a los clientes un recurso accesible y eficiente para resolver dudas comunes sobre apertura de cuentas, transferencias, tarifas y seguridad. Esta herramienta permite a los usuarios encontrar respuestas sin necesidad de contactar directamente al servicio de atención, lo que agiliza el proceso y mejora la autonomía del cliente.

En conjunto, estas iniciativas reflejan el compromiso del banco con la mejora continua de sus canales de atención, priorizando la satisfacción del usuario mediante soluciones tecnológicas, comunicación efectiva y una estructura operativa optimizada.



Agencia N58 Banco Digital, Centro Lido: Av. Francisco de Miranda con calle El Parque, Nivel Tamanaco, locales T-42 y T-43. Municipio Chacao, Estado Miranda.

A continuación, se describen los medios o canales establecidos para la recepción de reclamos y/o sugerencias por los clientes; así como la solicitud de información sobre los productos y servicios financieros ofrecidos por N58 Banco Digital.

### Canales electrónicos:

- Línea de Atención Telefónica: (0500)6588823 / (0212)9177201
- WhatsApp Atención al Cliente: (0414)2816245
- Página Web: [www.n58bancodigital.com](http://www.n58bancodigital.com)
- Correo Electrónico Centro de Atención al Cliente N58: [atencionalcliente@n58bancodigital.com](mailto:atencionalcliente@n58bancodigital.com)
- Correo Electrónico del Defensor del Cliente y Usuario Bancario: [defensordelcliente@n58bancodigital.com](mailto:defensordelcliente@n58bancodigital.com)

- **Onboarding:**

<https://onboarding.n58bancodigital.com/auth/login>

- **Banca en Línea:**

<https://online.n58bancodigital.com/auth/login>

### Redes Sociales:

- X (Twitter): @n58bancodigital
- LinkedIn: N58
- YouTube: @N58bancodigital
- Instagram: @n58bancodigital
- Facebook: N58 Banco Digital
- TikTok: @n58bancodigital

### Agencia:

Centro Lido: Av. Francisco de Miranda con calle el parque, Nivel Tamanaco, locales T-42 y T-43. Municipio Chacao, Estado Miranda.



# N58

## BANCO DIGITAL

