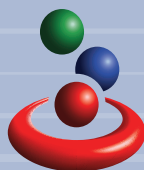




INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
Y SOSTENIBILIDAD  
EMPRESARIAL

2012



**Banesco**  
BANCO UNIVERSAL



## A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

2

### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Misión, Visión y Valores	4
Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades	5
Resumen Financiero	9

### LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Gobierno Corporativo	11
Nuestros Accionistas	20
Nuestro Capital Humano	22

### LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestros Socios Sociales	44
Acción Social en la Comunidad	48
Voluntariado Corporativo Banesco	56
Nuestros Clientes	59
Banca Comunitaria <i>¡Ahora el banco viene a ti!</i>	81
Nuestro Compromiso Ambiental	86
Nuestros Proveedores	94
Nuestro Compromiso con las Autoridades	100

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial	103
Compromisos	106
Balance Social Banesco 1998-2011	108
Información sobre el Enfoque de Gestión y/o Dirección	109
Perfil, Estrategia y organización	110
Informe de los Auditores	112
Indicadores de Desempeño	115

## A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES



**Una parte sustancial de la inversión social de Banesco, más de Bs. 46 mil millones, tiene como beneficiarios a los más de 13 mil hombres y mujeres que son el fundamento de nuestra organización**

**E**l Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Social 2012 es, desde su específica perspectiva, una especie de radiografía de Banesco, es una rendición de cuentas de nuestra actividad desde el aspecto social, el económico y el medioambiental.

Un análisis de la información que aquí se presenta, que detalla el modo en que esta organización piensa y realiza su inversión social, revela al menos tres claras tendencias: Primera, la preocupación por ampliar cada vez más las formas en que apoyamos a nuestros trabajadores; Segunda, el deseo de ser sistemáticos en la contribución que anualmente hacemos a nuestros socios sociales; Tercera, la concentración de nuestros aportes en causas que van dirigidas a organizaciones que prestan un servicio esencial a sectores de la población que tienen necesidades extremas y urgentes.

Una parte sustancial de la inversión social de Banesco, más de Bs. 46 mil millones, tiene como beneficiarios a los más de 13 mil hombres y mujeres que son el fundamento de nuestra organización, distribuidos en todas las regiones de Venezuela. Una primera afirmación quizás resulte emblemática del tamaño y profundidad de nuestro compromiso: A casi la mitad de ellos, 6458 trabajadores, hemos beneficiado con el Programa *Tu Casa con Banesco*.

Además de la sustantiva contribución que hacemos para que nuestra gente tenga una vivienda propia, quiero destacar la enorme inversión, más de Bs. 48 mil millones, que hicimos en diversos beneficios no contractuales, que incluyen subsidios para distintos fines, préstamos diversos, ayudas para enfermedades extremas y muchas otras. Asociado a lo anterior, será necesario sumar casi Bs.12 mil millones, que se destinaron a la gestión del esparcimiento y el tiempo libre de nuestros trabajadores, de modo de ofrecerles un menú de prácticas deportivas y culturales, que apunten a la conformación de un sujeto de vocación integral en lo personal, lo familiar y lo profesional.

Y es aquí donde es posiblemente sea pertinente añadir una reflexión, sobre el tipo de relación que Banesco quiere establecer con cada uno de sus trabajadores. Más allá del contrato laboral, o de los términos que son propios del vínculo contractual imprescindible entre trabajador y empresa, en la medida de nuestras capacidades, nuestro deseo es dar más a cada trabajador, en lo cuantitativo y lo cualitativo: una formación profesional que potencie sus capacidades en el tiempo; beneficios que contribuyan a darle estabilidad a su vida personal y familiar; una visión ética y de conductas solidarias hacia los clientes y las comunidades; oportunidades de crecimiento en todos los sentidos. En otras palabras, una serie de ventajas que se proponen a configurar lo que llamamos un Ciudadano Banesco.

Una voluntad equivalente a la que nos anima a favor de nuestros trabajadores, es la que nos moviliza al ejercicio real de la solidaridad más allá de Banesco. El lector que revise la lista de nuestros “Socios Sociales” –Fe y Alegría; Asociación Civil Red de Casas Don Bosco; Fundación Amigo del Niño que Amerita Protección (Fundana); Fundación Museo de los Niños; Universidad Católica Andrés Bello (UCAB); Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC); Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil; Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye); Asociación Civil de Damas Salesianas; Fundación del Estado para el Sistema Nacional de las Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela (Fesnojiv); Asociación Civil Siempre Amigos; y Fundación Científica Los Roques-, puede entender a qué nos referimos, cuando decimos que Banesco presta su apoyo a causas esenciales para mejorar la calidad de la vida en Venezuela: se trata de organizaciones que, sin excepción y de modo ejemplar, trabajan de sol a sol para dar lo mejor a cada uno de sus beneficiarios.

Estas alianzas, a las que debemos sumar proyectos propios como ‘Palabras para Venezuela’; diversos programas de recaudación que facilitan la actividad del voluntariado; y muy especialmente, el Programa de Formación de Microempresarios que junto a Banca Comunitaria Banesco, tienen el propósito de apoyar el espíritu emprendedor del venezolano y generar así, nuevos espacios de bienestar y progreso, guardan el mismo impulso en común: que sean iniciativas siempre sustantivas para aproximarnos al horizonte de un país mejor y más digno para todos.

**JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ**

*Presidente de la Junta Directiva*



**JUNTA DIRECTIVA**

Juan Carlos Escotet

| Presidente

## **DIRECTORES**

Salvador Eduardo Cores

| María Josefina Fernández

Nelson Orlando Becerra

| Gonzalo José Clemente

Miguel Ángel Marcano

| José Rafael Padrón

Daisy Josefina Véliz

| Olga Elena Marcano

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## VALORES BANESCO

INTEGRIDAD Y  
CONFIABILIDAD

RESPONSABILIDAD  
INDIVIDUAL Y SOCIAL

INNOVACIÓN Y  
CALIDAD DE SERVICIO

EMPRENDIMIENTO

INTERDEPENDENCIA  
Y LIDERAZGO

RENOVACIÓN Y EXCELENCIA  
PERSONAL

DIVERSIDAD Y  
ADAPTABILIDAD



**B**anESCO Banco Universal, C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Su domicilio es la ciudad de Caracas, y su sede principal, Ciudad Banesco, se encuentra en Colinas de Bello Monte. Es el Banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs. 1.250.000.000.

## MISIÓN

Somos una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y a satisfacerlas a través de relaciones basadas en la confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en la calidad de servicio.

Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, y combinamos tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología.

Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

## VISIÓN

Duplicar el valor económico del Banco respecto al cierre del año 2008, mediante una relación costo/ingresos superior a la de nuestro grupo de comparación. Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios

## PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

BanESCO Banco Universal, C.A. ha enfocado parte de su estrategia en desarrollar los servicios financieros en la base de la pirámide, para lo cual ha implantado programas integrales específicos para la Banca Comunitaria, los Medios de Pago, los Canales Electrónicos, así como los segmentos PYME.

Adicionalmente, ha generado programas directamente relacionados con el desarrollo de la capacidad medular del Capital Humano y de la propia Responsabilidad Social Empresarial, para garantizar la alineación del negocio con la visión de la sostenibilidad.

BanESCO Banco Universal, C.A. está consciente de que para lograr un impacto positivo en la población, la labor de bancarización debe ser sostenible desde un punto de vista económico y financiero.

Los precios de los servicios financieros y la eficiencia de las operaciones son elementos claves para que BanESCO Banco Universal, C.A. pueda mantener los niveles de rentabilidad y sustentar esta iniciativa en el tiempo, de forma que el esfuerzo destinado a aumentar la inclusión social de los sectores más vulnerables no dependa únicamente de los subsidios públicos o de las transferencias directas del sector privado, que no tienen un carácter capacitador y podrían interrumpirse en cualquier momento.

El otorgamiento de las tarjetas de crédito y captación de nuevos requerimientos también está siendo progresivamente transferido a tecnologías más versátiles para reducir costos operativos y descongestionar las agencias ofreciendo un mejor servicio a nuestros clientes.

Otras acciones se han concentrado en el manejo del riesgo, la seguridad de la información y la continuidad del negocio con una visión integral, para lo cual el Banco cuenta con una Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo, cuyas labores de investigación y adaptación de lineamientos de prevención, educación y control sobre los riesgos de la Organización son la mejor expresión de la forma como el Banco ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

### DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, CONSULTA A LOS CLIENTES Y EMPLEADOS

Para BanESCO Banco Universal C.A., es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés<sup>1</sup> en todos los proyectos que lleva adelante, es por eso que hemos emprendido acciones para desarrollar una estrategia en función de los temas relevantes para ellos (Ver capítulos *Accionistas* pág. 20, *Capital Humano* pág. 22, *Nuestros Socios Sociales* pág. 44, *Acción Social en la Comunidad* pág. 48, *Clientes* pág. 59 y *Nuestros Proveedores* pág. 94).



<sup>1</sup> BanESCO Banco Universal, C.A. considera Grupos de Interés a todas aquellas individuos u organizaciones que afectan significativamente las actividades y/o procesos de toma de decisiones ejecutados por la Organización y, al mismo tiempo, a aquellos que de alguna manera pueden sentirse impactados por el desempeño de sus unidades de negocios. Esto hace que sus grupos de interés en este momento estén conformados por Accionistas, Capital Humano, Socios Sociales, Comunidad, Clientes, Proveedores y Autoridades.



**El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 5.206 millones, lo que representa un incremento de 102,07% con relación al año 2011.**

## VALOR DIRECTO TANGIBLE

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2012 se ubico en Bs. 13.083 millones, lo que representa un incremento de 70,41% respecto a los Bs. 7.677 millones del año anterior.

Entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente 99,39% en el año 2012 (13.002 millones), lo conforman el Margen de Intermediación y las Comisiones Netas proporción que se incrementó por segundo año consecutivo.

En relación con el nivel de actividad económica del país a lo largo del período, el Valor Económico Generado por Banesco Banco Universal, C.A. en el año 2012, representó un 0,80% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela. En 2011 fue de 0,57%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2012, fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 29,87% del Valor Económico Distribuido, el gasto de personal alcanzó 29,73%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 27,92%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 12,47%.

El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 5.206 millones, lo que representa un incremento de 102,07% con relación al año 2011.

### Creación de Valor Directo Tangible: Detalle por Grupos de Interés

Miles de Bs.

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2012	2011
Accionistas	Dividendos <sup>(1)</sup>	982.647	365.823
Empleados	Gastos del Personal <sup>(2)</sup>	2.342.323	1.671.539
Clientes	Interés y Cargas Asimiladas <sup>(3)</sup>	2.398.325	1.550.420
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración <sup>(4)</sup>	2.353.069	1.761.990
Sociedad	Impuestos <sup>(5)</sup>	2.199.315	1.301.671
	Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades <sup>(6)</sup>	10.345	11.514

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas

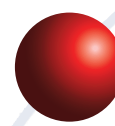
(2) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de personal grupo 441)

(3) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411)

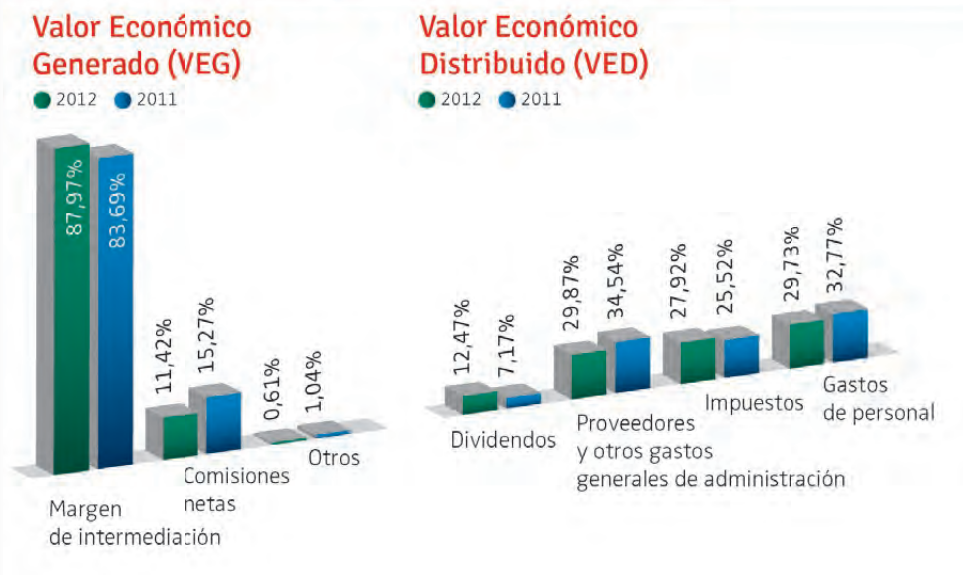
(4) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Rubro 440 Gastos Generales y Administrativos excepto 441 Gastos de Personal, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras)

(5) Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A.): incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la SUDEBAN, FOGADE, SSO, SPF, LPH, INCE y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22 Aportaciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto sobre la renta, Aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación, Al 31/12/2012 se incluye por nuevas disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de Lociti).

(6) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (grupo 450)



## Participación porcentual del Valor Económico



El número total de trabajadores del Banco al cierre de 2012 se ubicó en 13.105 personas: 8.478 (64,69%) mujeres y 4.627 (35,31%) hombres.

## Valor Económico Generado y Distribuido

Miles de Bs.

Valor económico generado (VEG)	2012	2011
Valor económico generado (VEG)	13.083.088	7.677.219
Margen de intermediación <sup>(7)</sup>	11.508.924	4.670.362
Comisiones netas <sup>(8)</sup>	1.493.787	869.388
Otros ingresos ordinarios <sup>(9)</sup>	79.033	59.737
Otras ganancias y pérdidas netas <sup>(10)</sup>	1.344	797
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>7.877.354</b>	<b>5.101.023</b>
Dividendos <sup>(1)</sup>	982.647	365.823
Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>(4)</sup>	2.353.069	1.761.990
Impuestos <sup>(5)</sup>	2.199.315	1.301.671
Gastos del personal <sup>(2)</sup>	2.342.323	1.671.539
<b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>5.205.734</b>	<b>2.576.196</b>

(7) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP ( rubro 510 Ingresos Financieros menos 410 Gastos Financieros mas 520 Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros menos 420 Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros mas 530 Otros Ingresos Operativos (exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios ) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios)

(8) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP ( Rubro 530 Otros Ingresos Operativos (exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios ) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios)

(9) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios)

(10) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables)



**Algunos de los efectos indirectos es el Impulso de la innovación y del desarrollo tecnológico así como al uso de nuevos medios de pagos.**

## **PARTICIPACIÓN DE BANESCO EN EL EMPLEO Y EL PIB DEL SISTEMA BANCARIO**

Banesco Banco Universal, C.A. es el primer grupo bancario venezolano por tamaño y volumen de negocio, por lo que tiene un peso destacado en la creación de valor económico a escala nacional y contribuye de forma relevante a la generación del PIB con su actividad empresarial.

El número total de trabajadores del Banco al cierre de 2012 se ubicó en 13.105 personas: 8.478 (64,69%) mujeres y 4.627 (35,31%) hombres.

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos (Sudaban), para diciembre de 2012 los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A. representaban un 16,25% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano, que para el cierre del 2012 era de 80.643 personas.

## **VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO**

El Valor Indirecto representa el conjunto específico de rentas y otras acciones que se derivan del empleo indirecto impulsado por la actividad del banco. En conjunto, estos efectos operan a través de múltiples canales, tales como: las actividades estimuladas por los clientes del banco en virtud de los productos y servicios que se les prestan y, la dinámica generada por los proveedores mediante las operaciones que ellos realizan para materializar las actividades que les han sido contratadas por sus clientes. Los efectos identificados son extensibles también hasta los impulsos más indirectos que sobre el entorno se generan como consecuencia de la actuación de la entidad.

Algunos de los efectos indirectos de este último grupo son:

- ◆ Contribución en la configuración de sistemas financieros sólidos, estables y seguros.
- ◆ Contribución en la disminución de la exclusión y en el incremento del acceso al sistema financiero por parte de la población de niveles de ingreso medios y bajos.
- ◆ Impulso de la innovación y del desarrollo tecnológico así como al uso de nuevos medios de pagos.
- ◆ Impulso a la estabilidad macroeconómica y al crecimiento de las actividades.
- ◆ Apoyo a programas sociales, principalmente en el ámbito de la educación y la salud.

Algunos de estos efectos no son susceptibles de cuantificación (como la configuración de sistemas financieros sólidos, o el impulso a la innovación), a diferencia del volumen de proveedores directos y los montos cancelados a los mismos, en los que puede señalarse un aumento de 2,43% en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 18,84% en los montos cancelados a los mismos entre 2012 y 2011. (Ver capítulo *Proveedores* pág. 94).

## Resumen Financiero

Expresado en millones de Bs.

### Crecimiento

	2012		2011		Crecimiento			
	Ier. Sem.	2do Sem.	Ier. Sem.	2do Sem.	Absoluto	%	Absoluto	%
<b>Total del Activo</b>	<b>86.878</b>	<b>123.582</b>	<b>55.586</b>	<b>79.298</b>	<b>36.704</b>	<b>42,20%</b>	<b>44.284</b>	<b>55,80%</b>
Disponibilidades	15.427	28.317	13.710	22.718	12.891	83,60%	5.599	25%
Inversiones en Títulos Valores	16.363	26.237	8.016	11.518	9.874	60,30%	14.719	127,80%
Cartera de Créditos	52.491	64.190	31.741	41.905	11.699	22%	22.285	53,20%
<b>Captaciones del Público</b>	<b>76.165</b>	<b>109.055</b>	<b>48.101</b>	<b>70.752</b>	<b>32.890</b>	<b>43,20%</b>	<b>38.303</b>	<b>54,10%</b>
Depósitos en Cuentas Corrientes	53.131	77.631	32.389	48.612	24.500	46,1	29.019	59,70%
Depósitos de Ahorro	14.729	21.112	8.014	13.054	6.383	43,30%	8.058	61,70%
Depósitos a Plazo	473	455	68	491	-18	-3,80%	-36	-7,30%
Otros	7.831	9.857	7.630	8.594	2.026	25,90%	1.263	14,70%
<b>Total del Patrimonio</b>	<b>7.907</b>	<b>10.474</b>	<b>4.880</b>	<b>6.208</b>	<b>2.567</b>	<b>32,50%</b>	<b>4.266</b>	<b>68,70%</b>
Activos de los Fideicomisos	8.880	9.231	7.521	8.362	351	4,00%	869	10,40%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábit.	6.412	7.321	4.942	5.703	909	14,20%	1.618	28,40%
Ingresos Financieros	5.309	6.707	3.410	4.240	1.398	26,30%	2.467	58%
Gastos Financieros	1.069	1.369	734	829	300	28,00%	540	65,20%
Margen Financiero Bruto	4.240	5.338	2.676	3.411	1.098	25,00%	1.927	56,50%
Margen de Intermediación Financiera	4.962	6.547	2.843	3.582	1.585	32%	2.966	82,80%
Gastos de Transformación	2.725	3.052	2.039	2.075	327	12,00%	977	47,10%
<b>Resultado Neto</b>	<b>2.016</b>	<b>2.908</b>	<b>610</b>	<b>1.368</b>	<b>892</b>	<b>44,20%</b>	<b>1.540</b>	<b>112,60%</b>
Cartera Agrícola Acumulada	11.321	10.585	6.293	6.675	-736	-6,50%	3.910	58,60%
Captaciones de Entidades Oficiales	4.967	3.572	4.209	4.302	-1.395	-28,10%	-730	-17,00%
Microcréditos	2.569	3.697	1.364	1.952	1.129	43,90%	1.745	89%
Créditos Comerciales	18.416	27.414	7.825	14.115	8.998	48,90%	13.299	94,20%
Créditos al Consumo	12.919	14.405	10.077	10.968	1.486	11,50%	3.437	31,30%
Vehículos	3.615	4.746	1.692	2.705	1.131	31,30%	2.041	75,40%
Tarjetas de Crédito	9.304	9.659	8.385	8.263	355	3,80%	1.396	16,90%
Préstamos Hipotecarios	5.453	5.932	4.540	5.137	479	8,80%	795	15,50%
<b>Ratios</b>	<b>171,80%</b>	<b>235,00%</b>	<b>310,50%</b>	<b>472,70%</b>				
Provisión Cartera de Crédito -	1,40%	1,00%	0,70%	0,50%				
Cartera Inmovilizada Bruta	2,30%	3,04%	4,90%	5,30%				
Cartera Inmovilizada -								
Cartera de Crédito Bruta	26,50%	39,40%	55,40%	60,20%				
Resultado Neto / Activo Promedio								
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	41,50%	42,10%	28,10%	34,70%				
Liquidez Ampliada								

LA DIMENSIÓN INTERNA  
DE NUESTRA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL



## NUESTRA POLÍTICA

Desarrollar capacidades que permitan la formación de una generación de relevo gerencial que pueda acceder a cargos de la Dirección Ejecutiva para así descentralizar las decisiones a través de la creación de distintas categorías y mecanismos de gobierno.

## NUESTRA GESTIÓN

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, así como los Comités Directivos y Ejecutivos

La vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo del gobierno de la institución y es la responsable de definir los distintos instrumentos que garanticen su funcionamiento y seguimiento de acciones que promuevan el proceso de aprendizaje, desarrollo de la cultura corporativa y disciplina gerencial entre los integrantes de los Comités.

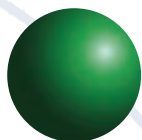
## JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad, garantizando así el mejor cumplimiento de sus atribuciones. Tiene como función principal la dirección y administración general de los negocios y operaciones del Banco, incluida su política de Responsabilidad Social Empresarial.

La Junta Directiva es responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, y aprueba igualmente los principios y políticas de negocios,

## ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas. Entre otras atribuciones, la Asamblea tiene como facultad la designación de los miembros de la Junta Directiva, fijar su remuneración, nombrar a los comisarios y sus suplentes, designar a los consejeros con derecho a asistencia y voz en las sesiones de Junta Directiva, discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados con vista del informe de los Comisarios, decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, su monto, la frecuencia y la oportunidad en que deben pagarse, de conformidad con la ley y los Estatutos, así como también conocer y decidir sobre cualquier otro asunto para el cual haya sido convocada.



**En diciembre de 2011 se creó la Unidad Contigo Capital Humano la cual tiene como objetivo atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano**

regulando las autonomías de las decisiones ejecutivas para velar por el interés de los accionistas y la continuidad del negocio. Además, controla la labor de las áreas operativas y funcionales del banco, evalúa y compara las proyecciones de negocios, y los resultados de cada ejercicio con los de años anteriores.

Desde la decisión de la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2007, la Junta Directiva del banco pasó de estar conformada por un mínimo de ocho hasta un máximo de once miembros, a un número no menor de nueve ni mayor de trece.

Los procedimientos de nombramiento, reelección y remoción de los miembros de la Junta Directiva se realizan de acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales del Banco, el Código de Comercio, el Código Civil y demás leyes y disposiciones que rigen en materia bancaria. Así mismo, la Junta Directiva cuenta con un reglamento Interno que rige su funcionamiento.

Banesco Banco Universal C.A. ha dado cumplimiento a la Resolución N° 099-12 y N° 199.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 10 de julio de 2012 y 14 de julio de 2011, respectivamente, mediante las cuales se establecen las normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria. En este sentido, todas las designaciones efectuadas por la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva se notifican al Organismo Regulador y sólo asumen sus cargos una vez que el Banco cumple con las formalidades de Ley.

Durante 2011, se creó la Dirección Multinacional de Capital Humano la cual tiene como propósito convertirse en un centro de servicios personalizados para el trabajador. Es la encargada de desarrollar procedimientos, productos, servicios y esquemas de atención que respondan a las expectativas de todos los colaboradores de Banesco Banco Universal bajo criterios de innovación y comprensión de las necesidades de nuestros equipos.

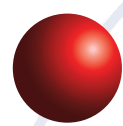
## UNIDAD CONTIGO

Adicionalmente, en diciembre de 2011 se creó la Unidad Contigo Capital Humano la cual tiene como objetivo atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución. El trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados:

- ◆ Correo interno (Correo Contigo\_Capital\_Humano@Banesco.com).
- ◆ Buzón para mensajes de voz.
- ◆ Buzón en la intranet para la recepción de los casos.
- ◆ Atención presencial a través de entrevistas personalizadas y visitas a los equipos de trabajo en las agencias y demás puntos de atención a nivel nacional.

Durante el 2012 se atendieron un total de 1.086 solicitudes cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos.

Entre los logros destacan: mejoras en el modelo de atención, cercanía con el trabajador, contribución a la productividad al disminuir el tiempo que se invierte buscando información y solicitando resolución de requerimientos.



**Los empleados pueden solicitar a través de la Secretaría un punto de Agenda en la Junta Directiva para que se consideren sus planteamientos en esta instancia, si el tema lo amerita**

## **PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA**

El Presidente de la Junta Directiva está subordinado a la Asamblea de Accionistas y a la Junta Directiva y preside sus deliberaciones.

Adicionalmente representa a la institución, y otorga en nombre de esta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente de la Junta Directiva realiza, en suma, todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El Presidente y la Junta Directiva ejercen la suprema conducción de las actividades del Banco, y lo representan frente a cualquier autoridad pública o privada. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo dentro del Banco. Es el responsable de definir, coordinar y dirigir estrategias, tomar decisiones, fijar orientaciones y coordinar recursos, a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de que la organización alcance las metas y objetivos establecidos.

## **PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Los empleados pueden solicitar a través de la Secretaría un punto de Agenda en la Junta Directiva para que se consideren sus planteamientos en esta instancia, si el tema lo amerita. En caso contrario, pueden solicitar el punto de Agenda en cualquiera de los Comités descritos, para usarlos como canal de discusión primario y medio de apalancar apoyo institucional para el tema.

## **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO**

El Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, quien es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT, del Banco.

Dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT, e informar a la Junta Directiva sobre los resultados de sus actividades y la inversión de los recursos correspondientes a la capacitación y formación del personal de Banesco en esta materia.

Participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo, y reporta de manera inmediata a la Junta Directiva de la Organización.

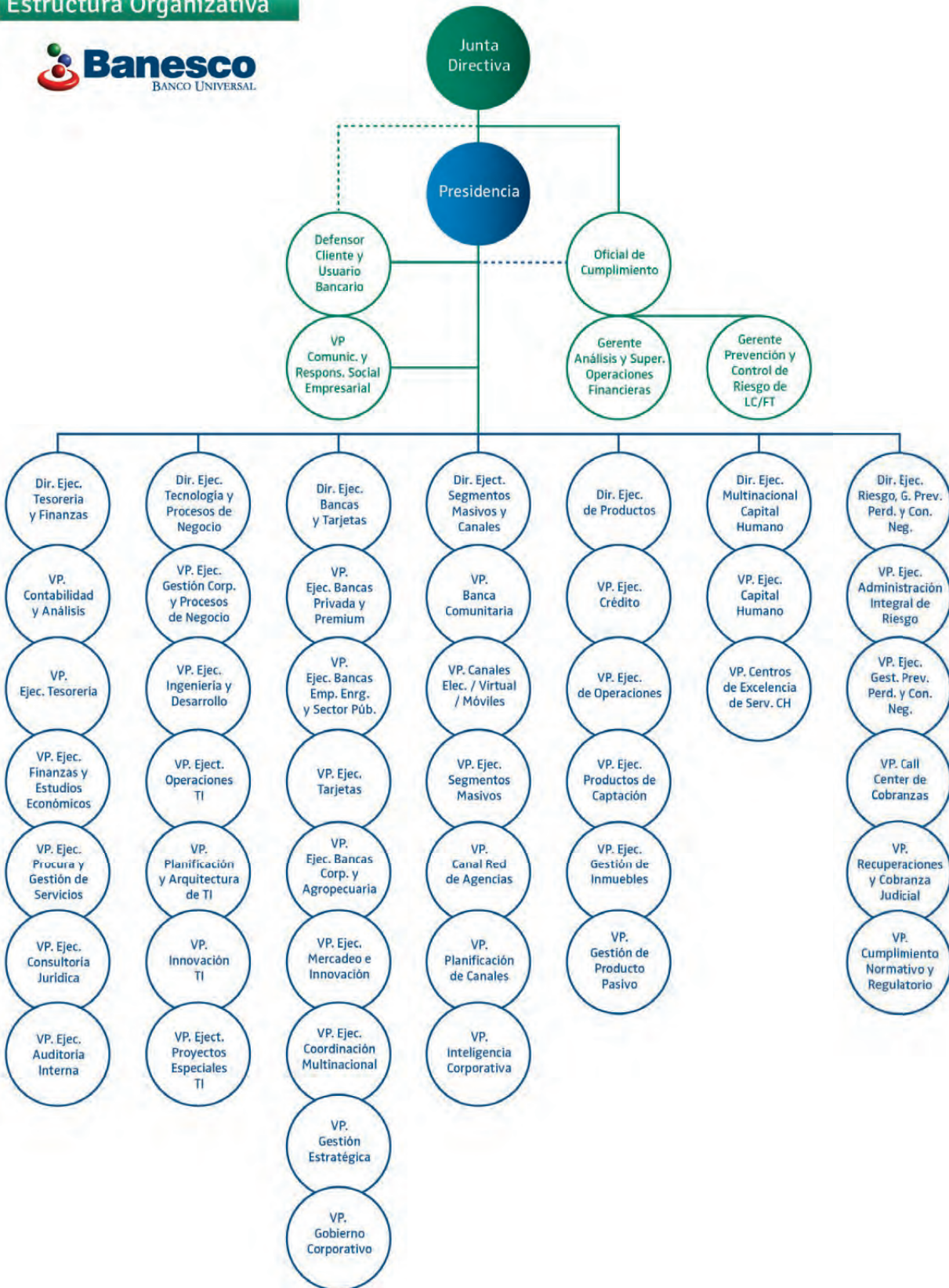
## **CONTRALOR INTERNO**

Está encargado de coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la organización y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informa a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas, con el fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier deficiencia que pudiera presentarse.

## **SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA**

El secretario de la Junta Directiva es abogado, y cuenta además con una dilatada trayectoria en el sector bancario y al servicio del Banco. Dirige la Gerencia de Secretaría de Junta, encargada de llevar el registro ordenado de las actas de sus sesiones, así como cooperar en la recaudación, elaboración y mantenimiento de la información corporativa requerida por la Junta Directiva, los accionistas y los entes reguladores, entre otros. Además, el Secretario es el encargado de llevar la agenda de las sesiones de la Junta y recopilar los recaudos de los asuntos que se vayan a resolver en dichas reuniones. Debe destacarse que en su carácter de Secretario, con formación jurídica y experiencia en materia financiera, está presente con derecho a voz durante las sesiones de la Junta, lo que fortalece desde el examen legal las propuestas debatidas en las reuniones y la decisión adoptada.

Estructura Organizativa



## COMITÉS TEMÁTICOS

Para garantizar la correcta ejecución de las políticas corporativas y la transparencia de la gerencia en la ejecución de sus labores, el Banco cuenta con los siguientes comités:

### COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

#### *Comité de Activos y Pasivos*

Cumple una labor de apoyo a la Junta Directiva. Para tales fines su marco de actuación está dirigido a diseñar, controlar y tomar las acciones que sean necesarias para cumplir con la estrategia financiera de la entidad, incluyendo entre otras: Políticas de Liquidez, Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones para una adecuada gestión de activos y pasivos. Le corresponde a este Comité, gestionar cada uno de los riesgos asociados a la gestión de activos y pasivos, identificados por las áreas de Finanzas, Tesorería, Riesgo, y Unidades de Negocio, entre otras, y también velar por el cumplimiento de las políticas de adecuación patrimonial.

El Comité de Activos y Pasivos debe garantizar el cumplimiento de las políticas de Administración Integral de Riesgo y de Inversiones y podrá proponer al Comité de Riesgo o a la Junta Directiva según sea el caso, las modificaciones o revisiones a dichas políticas.

#### *Comité Central de Crédito*

La Junta Directiva reservándose el ejercicio de esta atribución, ha decidido delegar en comités creados al efecto facultades para otorgar créditos fijando para ello los montos y demás términos y condiciones para su funcionamiento. Así, con vista al cumplimiento de las diversas autonomías y delegación de atribuciones, se crearon el Comité Ejecutivo de Crédito, los Comités Metropolitanos de Créditos, los Comités Regionales de Crédito y las autonomías individuales.

Dentro del límite de sus facultades, estas autonomías se encargan de la consideración y aprobación de las diferentes solicitudes de créditos, así como de informar a la Junta Directiva acerca de los resultados de su gestión. De igual forma, han de dar cumplimiento a las diversas políticas de riesgo establecidas al efecto.

#### *Comité de Capital Humano*

Sus objetivos generales son: a) Ser el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano en Banesco Banco Universal, C.A.; b) evaluar constantemente las demandas y requerimientos que se derivan de los cambios organizacionales, y de la estrategia y su interrelación con el capital humano, para procurar alineación entre las prácticas del manejo de personal y las necesidades reales del negocio.

#### *Comité de Auditoría*

La labor del Comité se circunscribe a conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco, así como hacer las recomendaciones que estime necesarias a la Carta de Gerencia. En dicho Comité participan los Directores independientes. La información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento.

En el año 2012, se revisaron los 281 puntos de atención, es decir el 65% de las agencias con las cuales contaba Banesco Banco Universal a esa fecha, en cuanto a riesgo operativo, prevención de LC/FT. Asimismo se revisaron 64 áreas administrativas que representan el 75% de las áreas Centrales del Banco.

#### *Comité de Ética*

Su misión es proveer al Banco de una herramienta y un proceso que le permita atender adecuadamente la recepción y resolución de temas relacionados con su Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y de la Norma sobre Conflictos de Intereses de una manera transparente y eficiente.

#### *Comité de Riesgo*

Su principal función es fijar los límites de riesgo en cumplimiento de políticas establecidas en cada una de las actividades del banco, de manera que exista una sana administración integral de riesgos operativos de crédito, de mercado, legal, de negocios, entre otros, conforme a la legislación interna y las mejores prácticas a nivel internacional. El Comité de Riesgo se reúne una vez al mes. Adicionalmente asesora tanto a la Junta Directiva como a los distintos Comités de Crédito en la toma de decisiones, y les fija los lineamientos y políticas que deben cumplir a fin de preservar el perfil de riesgo establecido.

#### *Comité de Tecnología de Información*

El objetivo general de este Comité es asegurar que las implantaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, manteniendo una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos, e identificando y administrando los riesgos.



## COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

### *Comité de Calidad de Servicio y Canales*

Tiene la finalidad de promover y velar por el cumplimiento de la oferta de valor y promesa de servicio a los clientes, adecuándola a sus necesidades a través del seguimiento a la política, normas y estándares, el mejoramiento continuo de los procesos, productos/servicios y del capital humano, con miras a fomentar una cultura de calidad de servicio alineada al marco estratégico de la Organización y su rentabilidad.

Sus prioridades estratégicas se dirigen a los canales de distribución (red de agencias, banca electrónica) y el segmento masivo.

### *Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial*

Diseña, implanta y vela por el fiel cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de la Organización, que asegure la alineación de las variables de los procesos comunicativos con la estrategia del negocio, facilite la interrelación con las distintas audiencias de interés, y contribuya a fortalecer y mejorar la identidad y el desempeño organizacional.

Define y coordina estrategias que permitan incorporar en el ciudadano Banesco la cultura de la empresa, cohesionando sus valores y promoviendo la filosofía organizacional para facilitar los procesos de cambio; trabaja para generar identificación y posicionar la misión, la visión, los valores y la filosofía de la empresa a través de las comunicaciones internas.

Este Comité es nombrado por la Junta de Directores del Banco y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas de la Organización.

**El Comité de Comunicaciones y Responsabilidad es nombrado por la Junta de Directores del Banco, y directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad**



## COMITÉ DE BANCA COMUNITARIA

Entre sus objetivos específicos se encuentran: a) Plantear y debatir estrategias y lineamientos que impulsen el posicionamiento de Banca Comunitaria Banesco en los sectores populares, a fin de lograr la masificación del negocio y el aumento de los niveles de bancarización del país; b) Proponer estrategias que permitan apalancar la rentabilidad del negocio a través de la venta de productos y servicios de Banca Comunitaria y su oportuna recuperación; c) Proponer nuevos productos y servicios que permitan ampliar la oferta de servicios a nuestros clientes y potenciales clientes; d) Crear espacios de intercambio y diálogo que promuevan la toma de decisiones oportunas y su debido seguimiento; e) Promover la integración con las diferentes Vicepresidencias de la organización, con el objetivo de continuar trabajando en equipo, lo que se reflejará en nuestra calidad de servicio.

## REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

Banesco Banco Universal, C.A. es una de las organizaciones reguladas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), así como por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (Fogade). Asiste a sesiones organizadas por estos entes reguladores, y aporta propuestas para la implantación de cambios.

Además, el Banco es miembro de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (Fedecámaras), y forma parte de las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como, Suiche7B, Visa, MasterCard y el Consejo Nacional de la Vivienda. Adicionalmente, participa en la Cámara de Tarjetas de Crédito.

Desde la perspectiva de su acción social, Banesco Banco Universal, C.A. tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional.

## NUESTRA POLÍTICA ÉTICA Y DE DERECHOS HUMANOS

Entre nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, el respeto y la integridad. En este sentido, promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.

En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo, y aplicamos una selección de proveedores libre de discriminaciones. Por ello, somos rigurosos en cuanto a evitar los conflictos de intereses.

Banesco Banco Universal, C.A. tiene presentes en todas sus actividades los temas sociales y ambientales, si bien aún no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos en las entidades en las cuales la organización tiene derecho de voto o asesoramiento de voto.

En el 2009, Banesco Banco Universal, C.A. se adhirió al Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas, acuerdo por medio del cual organizaciones de todo el mundo asumen el compromiso voluntario de establecer, en sus estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.

Toda empresa adherente debe promover públicamente el Pacto Mundial y sus principios a través de sus vehículos de comunicación, como notas de prensa, foros o conferencias. Asimismo, la organización debe comunicar anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público.

### TAMBIÉN PARTICIPA Y ES MIEMBRO ACTIVO DE:

- ◆ Banco Central de Venezuela (BCV): Comité de Operaciones y efectivo a nivel Regional, Proyecto de Medios de Pago, Truncamiento e Imágenes, y Cámara de Compensación Electrónica (cheques, transferencias y créditos directos).
- ◆ Asociación Bancaria de Venezuela (ABV):
- ◆ Comité Ejecutivo de Swift de la Asociación Bancaria
- ◆ Comité de Operaciones
- ◆ Comité de Pago y Transferencias Electrónicas Interbancarias
- ◆ Comité Tributario
- ◆ Corporación Swift



**Se aplicó una encuesta a nuestros principales proveedores, para determinar cuáles de los Diez Principios del Pacto Mundial cumplen en este momento. De 593 proveedores consultados, sólo 25 proveedores afirman tener en vigencia políticas sobre Derechos Humanos**

**La Junta Directiva del Banco durante los años 2012 y 2011, ha elaborado, ajustado y aprobado los documentos que han sido requeridos, conforme a los requerimientos efectuados por el Organismo Regulador**

La estructura organizativa del Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo del Banco está compuesta:

- ◆ La Junta Directiva.
- ◆ El Presidente del Banco.
- ◆ El Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- ◆ El Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- ◆ La Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- ◆ El Responsable de Cumplimiento.

## SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (SIAR LC/FT)

Banesco Banco Universal, C.A. en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo se rige por la Resolución N° 119-10, emitida por la SUDEBAN en fecha 9 de marzo de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.388, de fecha 17 de marzo de 2010, reimpressa en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.494 de fecha 24 de agosto de 2010, Resolución N° 427 de fecha 13 de agosto de 2010, en la cual se dictan *“Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Aplicables a los Entes Regulados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras”*.

Adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada, la Ley Orgánica de Drogas, publicada en Gaceta Oficial N° 39.510, de fecha 15 de septiembre de 2010, la cual derogó la Ley Orgánica Contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. Asimismo, las Instituciones Financieras son supervisadas entre otros Organismos, por la SUDEBAN a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), la Oficina Nacional Antidrogas (ONA), la cual tiene entre sus funciones dictar las providencias y demás actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

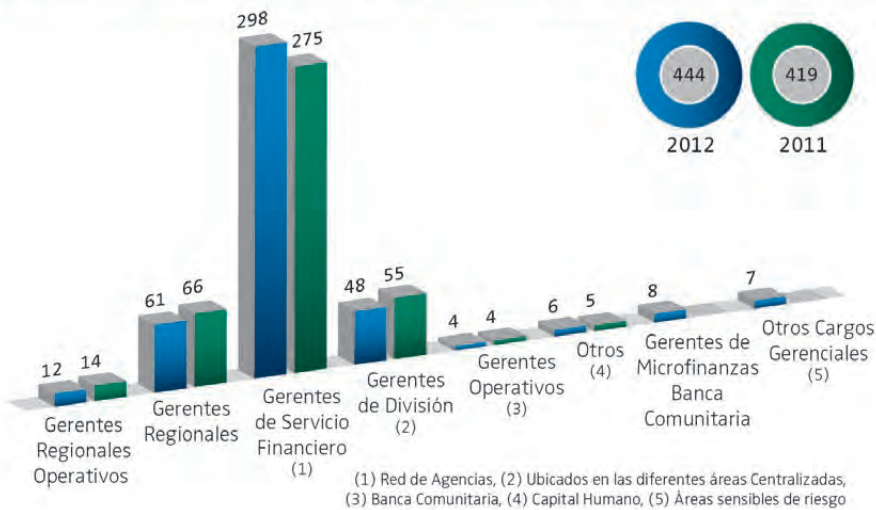
Banesco Banco Universal, C.A., como Sujeto Obligado ha tomado las acciones pertinentes con el objeto de fortalecer su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo tomando en consideración las observaciones indicadas por el ente regulador a través de sus Oficios y Circulares, así como las realizadas por los Auditores Externos e Internos en sus Informes semestrales y anuales.

En este sentido, la Junta Directiva del Banco durante los años 2012 y 2011, ha elaborado, ajustado y aprobado los documentos que han sido requeridos, conforme a los requerimientos efectuados por el Organismo Regulador a través de la Resolución N° 119-10, así como a los Oficios y/o Circulares relacionados con la Materia, emitidos por dicho Organismo.

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Banco mantiene 444 y 419, respectivamente, Responsables de Cumplimiento a nivel nacional, designados por la Junta Directiva, quienes en forma adicional a las funciones que desempeñan, deben de acuerdo a los Requerimientos de la Sudeban:

- ◆ Servir de enlace con el Oficial de Cumplimiento y Prestarle apoyo en las labores de prevención, control y administración de riesgos de LC/FT.
- ◆ Aplicar y supervisar las normas, políticas y procedimientos de prevención y control de las actividades de LC/FT en el área de su responsabilidad.
- ◆ Asesorar y apoyar al personal de su área de responsabilidad en lo relacionado a los procedimientos de prevención, control y en la normativa vigente que rige la materia.

## Distribución Empleados Responsables de Cumplimiento



Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Banco mantiene 444 y 419, respectivamente, Responsables de Cumplimiento a nivel nacional, designados por la Junta Directiva

## INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para Banesco Banco Universal, C.A. el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo significa realizar nuestra actividad de acuerdo con los siguientes estándares:

- 1. Eficiencia:** Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- 2. Equidad:** Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores y proveedores, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
- 3. Respeto** a los derechos económicos y políticos de los accionistas.
- 4. Transparencia, comunicación e información:** Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

En Banesco Banco Universal, C.A. por tanto, seguimos el principio “una acción un voto”. Reconocemos así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas.

En el ejercicio de las prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. ha tomado las medidas tendentes a mantener los estándares de transparencia y confianza adecuados para contribuir a generar la mayor eficiencia y seriedad en el mercado de valores venezolano.

Con el firme propósito de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de Gobierno Corporativo, Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, la cual evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores, así como la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Los Comités Temáticos Directivos tienen la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de normativas internas y externas, así como la generación de políticas, planes y estrategias para ser presentadas ante la Junta Directiva para su aprobación.

Así mismo, se contempla un programa de capacitación y formación permanente para los Directores, Ejecutivos y Gerencia Media, en materia de Conocimiento de Gobierno Corporativo y sus mejores prácticas.

# NUESTROS ACCIONISTAS



**La política de retribución del capital busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, las oportunidades y las dificultades que se puedan presentar.**

## NUESTRA POLÍTICA

Confirmamos nuestra voluntad de gestionar el negocio de manera plural y participativa. Creemos firmemente en el intercambio de ideas y de pensamientos por lo que involucramos a nuestros accionistas en nuestro quehacer diario. Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

Respetamos los derechos de los accionistas minoritarios en cuanto al decreto de pago de dividendos. Tenemos una relación transparente con estos a través de las Asambleas de Accionistas y de la Gerencia de Unidad de Accionistas.

Tenemos como objetivo prioritario: corresponder a la confianza depositada en Banesco Banco Universal, C.A. por nuestros accionistas a través de una adecuada rentabilidad para su capital, con solvencia, un gobierno corporativo transparente, y una cuidadosa gestión de riesgos. La política de retribución del capital busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, las oportunidades y las dificultades que se puedan presentar.

Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2012, se celebraron el 26 de marzo y el 24 de septiembre y en el año 2011, se celebraron el 28 de marzo y el 26 de septiembre.

## LA GERENCIA DE UNIDAD DE ACCIONISTAS

Esta Gerencia, cuya misión es atender al accionista de manera expedita y transparente, fue creada en 2008 con el objeto de brindar un mejor servicio a los usuarios. Aquí pueden obtener toda la información necesaria sobre su inversión: estados de cuenta de sus dividendos (histórico), reclamos, certificaciones de auditores externos, cesión de acciones en caso de divorcio o fallecimiento, garantía, entrega de memorias a quien lo solicite y, en general, todo lo que esté relacionado con sus acciones.

## ACCIONES PREFERIDAS

Al cierre de 2012, Banesco contaba con un total de 38.840 accionistas: 33.003 propietarios de acciones preferidas y 5.837 de acciones comunes.

Desde el año 2008, 8.811 trabajadores, equivalente al 65% del personal del Banco para ese momento, se convirtieron en accionistas de Banesco Banco Universal C.A, como reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización. En agosto de 2008, se comenzaron a pagar los respectivos dividendos. A continuación se presenta una relación de los dividendos cancelados correspondientes al año 2012 y 2011, expresada en bolívares:



## Rasgos Básicos

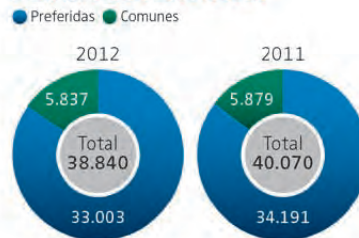
### Capital Social (Bs.)



### Acciones



### Número de accionistas



### Dividendos\*

	2012	2011
En efectivo (Bs.)	300.000.000	150.000.000
Beneficio por acción	3,09	1,55
En efectivo (Bs.)	650.000.000	175.000.000
Beneficio por acción	6,52	1,80
En acciones	26.000.000	-
Beneficio por acción	0,027	-
<b>Dividendos Acciones preferidas:</b>		
En efectivo (Bs.)	32.647.310,91	40.678.888,89

\* Las cifras que se presentan son las canceladas en los periodos señalados.

## DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

La transparencia informativa hacia nuestros accionistas es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas.

Disponemos de los siguientes espacios de comunicación:

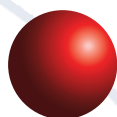
- ◆ Asambleas de Accionistas
- ◆ Gerencia de Unidad de Accionistas
- ◆ Informes Financieros semestrales
- ◆ Informe de Responsabilidad Social Empresarial
- ◆ El sitio web corporativo [www.banesco.com](http://www.banesco.com)
- ◆ Publicaciones mensuales dirigidas a los clientes (*TiempoBanesco*).
- ◆ TV de circuito cerrado en las sedes administrativas y agencias (*CableBanesco*)
- ◆ Contactos y encuentros directos con los accionistas
- ◆ Medios de comunicación
- ◆ Red de agencias.

Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

2011



# NUESTRO CAPITAL HUMANO



**A pesar de la crisis económica mundial Banesco Banco Universal, C.A. se esforzó en el 2012 por mantener su plantilla de empleados de manera de garantizar la estabilidad y seguridad a los colaboradores.**

## NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A. promovemos la igualdad, equidad y la mutua satisfacción con nuestros trabajadores, creando así un clima de armonía en el entorno laboral y una mejor calidad de vida para todos los empleados.

Gestionamos el Capital Humano a través de la vivencia de nuestros valores corporativos y el anclaje de las competencias cardinales que deben poseer todos los miembros de la institución, siendo la Responsabilidad Individual y Social parte fundamental de ambos.

En este sentido, la política en materia de Capital Humano propicia significativos niveles de desarrollo, remuneración competitiva, motivación individual y de equipo dirigidos hacia el logro, así como protección y bienestar de su fuerza laboral, con la convicción de que nuestros trabajadores son el eje fundamental del banco.






## NUESTRA GESTIÓN

A pesar de la crisis económica mundial Banesco Banco universal, C.A. se esforzó en el 2012 por mantener su plantilla de empleados de manera de garantizar la estabilidad y seguridad a los colaboradores. En este sentido, al cierre del 2012 la plantilla se encontraba en 13.105 empleados, lo cual representa una disminución del 5,32% con respecto al cierre del año anterior.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 33 años. Durante este año el 89,25% de nuestro capital humano, es decir, 11.696 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A. es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 85,82% de los empleados son fijos, 64,35% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa el 39,18% del total de las personas empleadas.

## Distribución por Rangos de Edad y Género

Edad	2012			2011			Variación		
			Total			Total			Total
15 - 17*	53	41	94	93	49	142	(43,01%)	(16,33%)	(33,80%)
18 - 25	1.599	804	2.403	1.704	887	2.591	(6,16%)	(9,36%)	(7,26%)
26 - 30	2.258	1.090	3.348	2.526	1.226	3.752	(10,61%)	(11,09%)	(10,77%)
31 - 35	1.911	962	2.873	1.906	997	2.903	0,26%	(3,51%)	(1,03%)
36 - 40	1.187	646	1.833	1.226	712	1.938	(3,18%)	(9,27%)	(5,42%)
41 - 45	714	525	1.239	701	508	1.209	1,85%	3,35%	2,48%
46 - 50	412	325	737	399	363	762	3,26%	(10,47%)	(3,28%)
51 - 55	209	164	373	211	143	354	(0,95%)	14,69%	5,37%
56 - 60	93	48	141	80	50	130	16,25%	(4,00%)	8,46%
61 - 65	36	12	48	31	17	48	16,13%	(29,41%)	0,00%
66 - 70	4	9	13	3	8	11	33,33%	12,50%	18,18%
71 - 75	1	1	2	1	0	1	0,00%	0,00%	100,00%
> 75	1	0	1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.478</b>	<b>4.627</b>	<b>13.105</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>13.842</b>	<b>(4,55%)</b>	<b>(6,71%)</b>	<b>(5,32%)</b>





\*El grupo de trabajadores que integra este rango de edad corresponde a aprendices del INCES

## Distribución por Rangos de Edad y Categoría de Cargo

Nivel/Grupos de Edad	2012						2011					
	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Base	94	3.244	1.245	388	163	5.134	142	3.594	1.245	407	148	5.536
Profesionales y Técnicos	-	2.308	2.326	612	135	5.381	-	2.529	2.353	579	135	5.596
Supervisorio	-	141	679	482	118	1.420	-	168	736	473	99	1.476
Gerencial	-	58	449	444	125	1.076	-	52	499	448	136	1.135
Vicepresidentes	-	-	7	46	33	86	-	-	8	59	22	89
Directores	-	-	-	4	3	7	-	-	-	5	4	9
Presidente	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>5.751</b>	<b>4.706</b>	<b>1.976</b>	<b>578</b>	<b>13.105</b>	<b>142</b>	<b>6.343</b>	<b>4.841</b>	<b>1.971</b>	<b>545</b>	<b>13.842</b>

\*El grupo de trabajadores que integra este rango de edad corresponde a aprendices del INCES

## Distribución por Género y Categoría de Cargo

Nivel / Género	2012			2011			Variación		
			Total			Total			Total
Base	3.171	1.963	5.134	3.431	2.105	5.536	(7,58%)	(6,75%)	(7,26%)
Profesionales y Téc.	3.791	1.590	5.381	3.896	1.700	5.596	(2,70%)	(6,47%)	(3,84%)
Supervisorio	775	645	1.420	783	693	1.476	(1,02%)	(6,93%)	(3,79%)
Gerencial	686	390	1.076	720	415	1.135	(4,72%)	(6,02%)	(5,20%)
Vicepresidentes	51	35	86	49	40	89	4,08%	(12,50%)	(3,37%)
Directores	4	3	7	3	6	9	33,33%	(50,00%)	(22,22%)
Presidente	0	1	1	0	1	1	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.478</b>	<b>4.627</b>	<b>13.105</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>13.842</b>	<b>(4,55%)</b>	<b>(6,71%)</b>	<b>(5,32%)</b>



## Distribución por Relación Contractual y Género

Nivel	2012		2011		Variación	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Aprendices	344	198	364	171	(5,49%)	15,79%
Contratados	896	420	1.315	594	(31,86%)	(29,29%)
Empleados Fijos	7.238	4.009	7.203	4.195	0,49%	(4,43%)
Total por Género	8.478	4.627	8.882	4.960	(4,55%)	(6,71%)
Total General	13.105		13.842			(5,32%)

La intención de Banesco Banco Universal, C.A, es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 85,82% de los empleados son fijos

## Principales indicadores

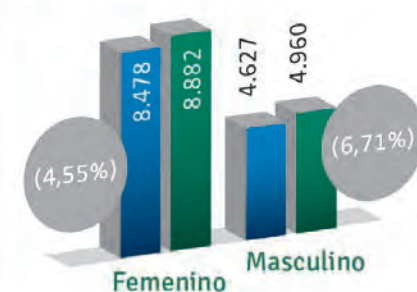
### Trabajadores

Total de Empleados



### Distribución por Género

● 2012 ● 2011 ● Variación



### Edad Promedio

● 2012 ● 2011



### Antigüedad

● 2012 ● 2011



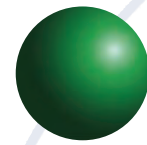
## DISTRIBUCIÓN NACIONAL

La división territorial que el banco ha establecido para sus operaciones ha permitido ser una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 85,82% de nuestra plantilla está integrado por empleados fijos lo que representa un aumento con respecto al año anterior debido a que durante este período se formalizó el pase a personal fijo de aquellos colaboradores que ingresaron contrato en 2011.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano tiene presencia en las principales ciudades del país, a través de un equipo de asesores integrales, expertos en la gestión de Capital Humano. La contratación de ejecutivos adscritos al área de ventas contribuye a beneficiar a las comunidades locales, y al mismo tiempo permite que se conozca mejor la situación regional, lo cual fortalece estratégicamente una toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona.

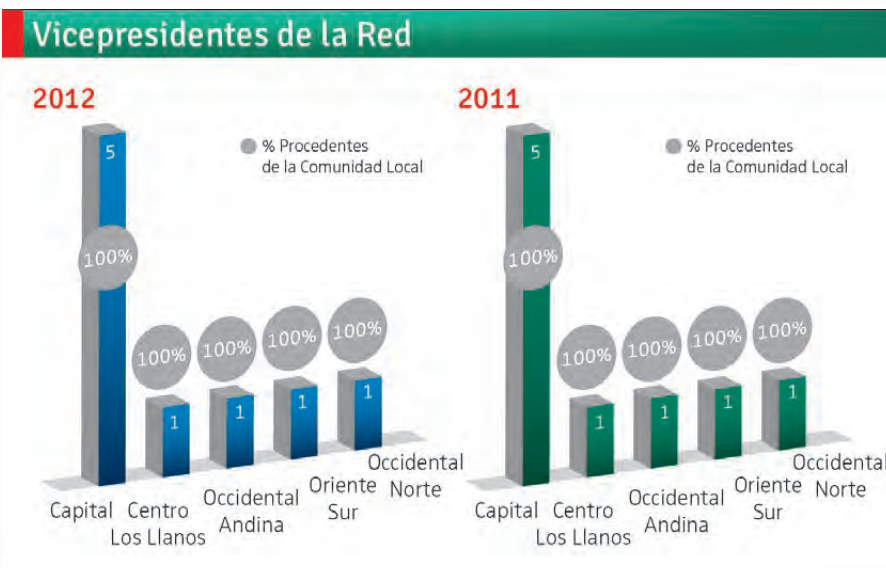
En las regiones al igual que en la Región Capital, se siguen las mismas normas y procedimientos para la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales.

Los vicepresidentes responsables de la Red de Ventas en las regiones son oriundos de cada uno de estos sectores lo cual brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.



**Los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas en las regiones son oriundos de cada uno de estos sectores lo cual brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.**

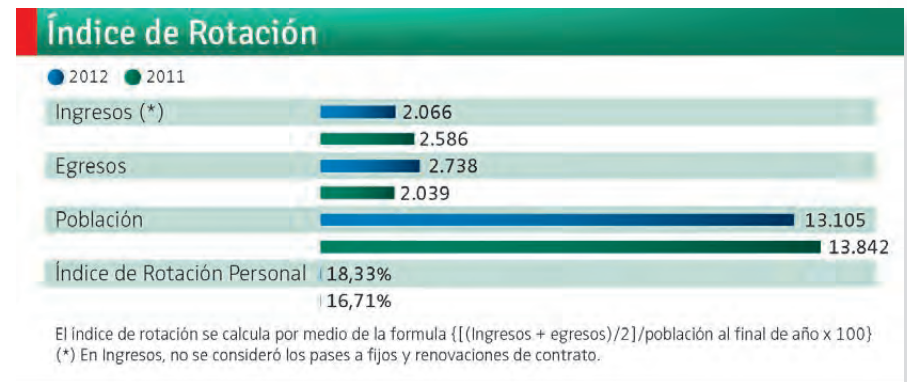
Región	2012		2011		Variación	
	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajad.	% del total
Capital	7.693	58,70%	8.217	59,36%	(524)	(6,38%)
Centro - Los Llanos	1.692	12,91%	1.721	12,43%	(29)	(1,69%)
Occidental Andina	1.308	9,98%	1.343	9,70%	(35)	(2,61%)
Oriente - Sur	1.355	10,34%	1.399	10,11%	(44)	(3,15%)
Occidental - Norte	1.057	8,07%	1.162	8,39%	(105)	(9,04%)
<b>Total General</b>	<b>13.105</b>	<b>100%</b>	<b>13.842</b>	<b>100%</b>	<b>(737)</b>	<b>(5,32%)</b>



## COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El índice de rotación es una función del índice porcentual entre ingresos y egresos, en relación con el número de empleados del área en un período determinado. Entre 2011 y 2012 este índice pasó de 16,71% a 18,33%.

En la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A, no se establece ningún período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. El Banco se rige por la normativa legal establecida en la Ley Orgánica del Trabajo y la LOPCYMAT.

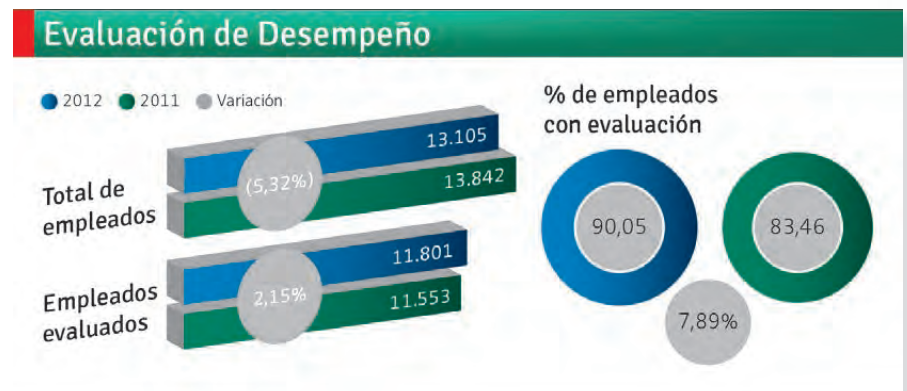


El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2012 fue de 11.801 empleados, lo que representa 90,05% de los activos al cierre de ese año.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño desde el año 2011, se habilitó por primera vez la medición de objetivos cuantitativos para toda la población del banco, todos los niveles organizacionales registran sus objetivos; y su desempeño es evaluado sobre la base de estos.

El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2012 fue de 11.801 empleados, lo que representa 90,05% de los activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a aquellos trabajadores que ingresaron posteriormente a la fecha límite fijada para realizar el proceso, con lo cual no les correspondía evaluación para ese período; entre otros a personal con reposos, aprendices y egresados al momento de la evaluación de desempeño en el año 2013.



## Índice de Rotación por Región

2012

Región	Población	Ing + Egre	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.692	652	19,27%
Metropolitana	7.693	3.112	20,23%
Occidental - Andina	1.308	463	17,70%
Occidental - Norte	1.057	278	13,15%
Oriente Sur	1.355	299	11,03%
<b>Total</b>	<b>13.105</b>	<b>4.804</b>	<b>18,33%</b>

2011

Región	Población	Ing + Egre	Ind. Rotación
Centro Los Llanos	1.721	716	20,80%
Metropolitana	8.217	2.840	17,28%
Occidental - Andina	1.343	340	12,66%
Occidental - Norte	1.162	367	15,79%
Oriente Sur	1.399	362	12,94%
<b>Total</b>	<b>13.842</b>	<b>4.625</b>	<b>16,71%</b>

## Índice Rotación por Región y Género

2012

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
Centro Los Llanos	1.164	528	439	213	18,86%	20,17%
Metropolitana	4.955	2.738	1.959	1.153	19,77%	21,06%
Occidental - Andina	742	566	252	211	16,98%	18,64%
Occidental - Norte	676	381	179	99	13,24%	12,99%
Oriente - Sur	941	414	181	118	9,62%	14,25%
<b>Total</b>	<b>8.478</b>	<b>4.627</b>	<b>3.010</b>	<b>1.794</b>	<b>17,75%</b>	<b>19,39%</b>

2011

Región	Población		Ingresos + Egresos		Rotación	
Centro Los Llanos	1.177	544	492	224	20,90%	20,59%
Metropolitana	5.241	2.976	1.825	1.015	17,41%	17,05%
Occidental - Andina	753	590	191	149	12,68%	12,63%
Occidental - Norte	750	412	251	116	16,73%	14,08%
Oriente - Sur	961	438	256	106	13,32%	12,10%
<b>Total</b>	<b>8.882</b>	<b>4.960</b>	<b>3.015</b>	<b>1.610</b>	<b>16,97%</b>	<b>16,23%</b>

## Índice Rotación por Región, Edad y Género

2012

Región	<18		2012		18-30		31-40		41-50		>50	
Centro Los Llanos	56,25%	59,09%	25,91%	31,98%	12,70%	7,61%	4,27%	7,38%	8,33%	10,00%		
Metropolitana	145,00%	94,00%	29,19%	31,99%	11,10%	13,18%	8,17%	9,61%	8,89%	9,40%		
Occidental - Andina	0,00%	0,00%	26,74%	30,93%	11,04%	13,25%	6,18%	7,45%	0,00%	4,35%		
Occidental - Norte	0,00%	0,00%	21,48%	21,01%	8,96%	8,89%	4,95%	8,23%	8,14%	7,14%		
Oriente - Sur	56,25%	75,00%	15,29%	27,10%	6,33%	7,77%	3,72%	7,08%	1,43%	6,00%		

2011

Región	<18		2012		18-30		31-40		41-50		>50	
Centro Los Llanos	91,67%	66,67%	29,30%	29,96%	13,26%	11,86%	3,45%	6,90%	12%	0%		
Metropolitana	88,18%	59,46%	25,90%	26,61%	9,30%	10,83%	4,22%	7,67%	5,11%	7,54%		
Occidental - Andina	0,00%	0%	17,90%	22,45%	8,15%	5,81%	8,02%	5,95%	7,14%	2,50%		
Occidental - Norte	57,69%	62,50%	24,62%	23,38%	11,93%	10,07%	3,81%	4,12%	5,81%	6,00%		
Oriente - Sur	89,47%	150%	19,67%	16,05%	7,40%	11,33%	3,73%	6,31%	1,85%	2,38%		

## PROMOCIONES DE CARGO

En Banesco Banco Universal, C.A., creemos en el talento de nuestros empleados, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2012 promovimos a 965 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

### POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también procurar el otorgamiento de mejores condiciones laborales. Para dar cumplimiento a la nueva Ley de Trabajo, en el 2012 se eliminó el salario de eficacia atípica, lo cual representó un incremento del 10% en la compensación total anual de los Ciudadanos Banesco, este incremento impactó en un 3% el salario mensual y el 8% el paquete total anual. De igual modo en Octubre se realizó una mejora en el beneficio del Bono de Alimentación, incrementando el mismo entre un 38% y un 101%, en base a sus ingresos mensuales.

### Promociones

Dirección	2012	2011	Variación
Presidencia Junta Directiva	2	10	(80%)
Dir. Ejec. Admon. y Servicios Grales.	35	66	(47%)
Dir. Ejec. Bancas y Tarjetas	65	101	(36%)
Dir. Ejec. Multinacional Capital Humano	12	10	20%
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo*	6	26	(77%)
Dir. Ejec. Productos	67	93	(28%)
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	48	52	(8%)
Dir. Ejec. Riesgo G.Prev.Perd.y Cont.Neg**	16	0	100%
Dir. Ejec. Segmentos Masivos y Canales	699	669	4%
Dir. Ejec. Servicios Corporat.***	0	17	(100%)
Dir. Ejec. Tecnología y Procesos de Neg.	25	92	(73%)
<b>Total Promociones de Cargo</b>	<b>965</b>	<b>1.136</b>	<b>(15%)</b>

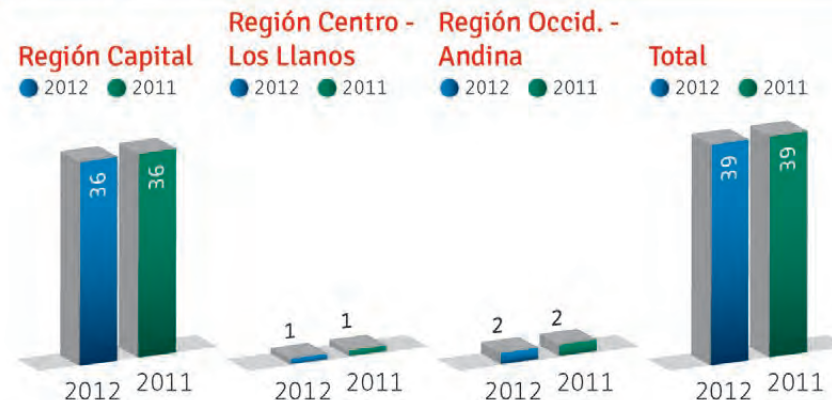
\*Dir. Ejec. limitada en Febrero \*\* Dir. Ejec. creada en Agosto \*\*\*Se mantiene sólo por histórico 2011

## TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Estamos conscientes de la importancia de generar empleo para personas con discapacidad aptas para insertarse en el mundo laboral, previa preparación y capacitación con asociaciones especializadas en la materia. A estas personas les hemos ofrecido encargarse de actividades de naturaleza flexible y dinámica. Su desarrollo ha permitido, sin lugar a dudas, que se sientan y sean productivas para la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo tanto dentro como fuera del Banco.



### Trabajadores con Discapacidad





## CAPACITACIÓN

El crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano es muy importante para nuestras actividades y calidad de servicio, por ello brindamos capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

### Capacitación por Niveles de Cargo

Nivel/Grupos de Edad	Trabajadores Adiestrados			Horas Hombre			Horas Promedio		
	2012	2011	Var.%	2012	2011	Var.%	2012	2011	Var.%
Base	4.935	5.267	(6,30%)	102.446	147.639	(30,61%)	20,76	28,03	(25,94%)
Profesionales y Técnicos	5.355	4.957	8,03%	174.069	143.803	21,05%	32,51	29,01	12,05%
Supervisorio	1.507	1.546	(2,52%)	63.780	46.165	38,16%	42,32	29,86	41,73%
Gerencial	1.079	1.223	(11,77%)	43.268	53.842	(19,64%)	40,10	44,02	(8,91%)
Vicepresidentes	83	76	9,21%	1.445	678	113,14%	17,41	8,92	95,16%
Directores	8	3	100,00%	33	33	0,00%	4,13	11,00	(62,50%)
<b>Total general</b>	<b>12.967</b>	<b>13.072</b>	<b>(0,80%)</b>	<b>387.054</b>	<b>392.160</b>	<b>(1,30%)</b>	<b>29,85</b>	<b>30,00</b>	<b>(0,50%)</b>

### Capacitación

#### Horas / Personas Adiestramiento

Descripción	2012	2011	Var.%
Banca, Finanzas Y Seguros	64.934	176.098	(63,13%)
Competencias Gerenciales	29.814	10.554	182,49%
Control de Gestión	19.548	1.624	1103,67%
Desarrollo Personal	26.840	39.750	(32,48%)
Especializado	39.819	25.870	53,92%
Legal Regulatorio	117.890	54.140	117,75%
Mercadeo, Ventas y Servicio	65.734	70.818	(7,18%)
Seguridad Industrial y Física	1.411	656	115,09%
Tecnología y Seguridad de la Información	19.052	12.650	50,61%
<b>Total Horas de Adiestramiento</b>	<b>385.042</b>	<b>392.160</b>	<b>(1,82%)</b>
Total Trabajadores	13.105	13.842	(5,32%)
Horas Promedio de Adiestramiento	30	30	(0,50%)
<b>Total Trabajadores Adiestrados</b>	<b>12.967</b>	<b>13.072</b>	<b>(0,80%)</b>
% Trabajadores Adiestrados	99%	94,44%	4,78%



**Con el liderazgo del Director de Desarrollo Corporativo, se inició de manera exitosa la gestión de iniciativas competitivas de la organización, así como la discusión de las tendencias del mercado y macro tendencias globales.**

## IMPULSANDO LA CULTURA DE INNOVACIÓN EN BANESCO

Conscientes de la necesidad de hacer de la innovación el territorio de toda la organización, el nuevo Modelo Corporativo de Negocios, demandó la transferencia de conocimiento, hasta ahora concentrado en un área especializada, hacia las distintas áreas de negocios que ahora cuentan con la función “Gestión de Innovación”

A través de dos importantes líneas de acción, garantizamos la alineación y sinergias de la gestión de innovación corporativa:

### *Transferencia de Conocimientos*

Coordinación del Comité de Desarrollo Corporativo: Con el liderazgo del Director de Desarrollo Corporativo, se inició de manera exitosa la gestión de iniciativas competitivas de la organización, así como la discusión de las tendencias del mercado y macro tendencias globales. Este nuevo órgano de gobierno corporativo es el responsable de articular la nueva visión descentralizada de gestión de ideas, garantizando a la vez la alineación, sinergia y visión de conjunto.

### *Grandes Tendencias del Negocio Bancario*

Durante el año la Vicepresidencia de Innovación presentó ante el Comité de Desarrollo Corporativo y las diferentes áreas de Gestión de Productos, Segmentos y Canal diversas investigaciones de Tendencias del Negocio Bancario con foco en productos, servicios y nuevos negocios.

Estas investigaciones se basaron en información disponible en Internet tanto del mercado nacional como del internacional, concentrada en los siguientes temas de discusión:

- ◆ Innovación Abierta
- ◆ Procesos de Innovación
- ◆ Redes Sociales
- ◆ Sucursales 2.0
- ◆ Empaquetamiento de Productos y Servicios
- ◆ *Internet Banking*
- ◆ Banca Móvil
- ◆ Bancos Virtuales
- ◆ Estrategias Publicitarias del *Peer Group*\*\*
- ◆ Intermediación
- ◆ Medios de Pago otros Negocios.

Las mencionadas investigaciones fueron publicadas para uso de la Comunidad de Innovación de la Organización.

## SAP-HCM FASE II

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano cuenta con el portal de autoservicios con una robusta oferta de productos y servicios para los empleados para evaluar su perfil profesional, gestionar su desarrollo, visualizar y solicitar beneficios, así como también realizar trámites administrativos de una forma sencilla, práctica y mucho más rápido que por medios tradicionales presenciales. Esta herramienta promueve la autogestión del empleado, lo que le permite generar solicitudes en línea y recibir respuestas inmediatas sin tener que enviar documentos o trasladarse a las oficinas de atención de Capital Humano.

El portal fue desarrollado y continuamente actualizado bajo plataforma SAP, alineado a las mejores prácticas en gestión de autoservicios a nivel mundial. Sus funcionalidades son amigables, lo que facilita la navegación, además de ser ecológica ya que evita el consumo de papel a través de la impresión de los documentos, planillas y recaudos habitualmente necesarios para tramitar solicitudes de servicios y beneficios de capital humano.



## TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO INTEGRAL

Dentro del Plan de Cultura de Riesgo, el bloque de Capacitación y Adiestramiento representó uno de los procesos con mayores acciones realizadas durante el 2012. Las actividades programadas tuvieron como objetivo impartir los conocimientos necesarios en materia de Riesgo con énfasis en el conocimiento y despliegue de los roles claves en la gestión, tales como el Delegado de Riesgo Integral (DRI), el Máster Delegado de Riesgo Integral (MDRI) y el Consultor Integral de Riesgo (CIR), así como el reforzamiento de las funciones de las áreas de Auditoría y Procesos en la aplicación de la Metodología de Gestión de Riesgo, todo ello mediante adiestramientos especializados y generales a distintos niveles de la Organización y desde diferentes instancias, las cuales han abarcado diferentes canales de atención y niveles de conocimiento, en la siguiente tabla se detallan:



Desde el año 2011 esta actividad no ha generado costos para la Organización ya que se ejecutan a través del equipo de facilitadores de Capital Humano quienes realizan la labor de capacitación tanto en las regiones como en la zona metropolitana para los nuevos ingresos y los adiestramientos especializados en Riesgo Operativo.

**El portal de autoservicios fue desarrollado y continuamente actualizado bajo plataforma SAP, alineado a las mejores prácticas en gestión de autoservicios a nivel mundial.**



## Talleres de Adiestramiento Especializado en Riesgo Integral

Áreas	2012		2011	
	Adiestramientos	Participantes	Adiestramientos	Participantes
Proceso de Negocio	3	31	-	-
VP Banca Comunitaria	-	-	2	89
Auditoría	3	60	-	-
Vicepresidencia de Operaciones de Liquidación	-	-	8	82
Vicepresidencia de Centros de Excelencia de Serv. CH.	-	-	3	24
Vicepresidencia de Custodia Inter. Fideicomiso,	-	-	-	-
Vicepresidencia Gestión Producto Fideicomiso	-	-	3	71
VPE. de Administración Integral de Riesgo	3	33	1	21
VPE. de Gestión Corp. y Proc. de Negoc	-	-	1	16
VP. Gestión Estratégica	-	-	1	9
VP. Gestión de Productos	-	-	1	4
Unidades varias	-	-	1	13
VPE. de Bancas Especializadas	2	14	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>138</b>	<b>21</b>	<b>329</b>

Nota: estos adiestramientos se efectúan cada año en áreas diferentes del banco. El número de talleres depende del tamaño de las vicepresidencias respectivas



## PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En su deber de cumplir con las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Financiera, para Legitimar Capitales y/o Financiar al terrorismo, provenientes de actividades ilícitas en general, con el objetivo de hacer buenos negocios, responsables y seguros, como forma de poder sobrevivir ante los ataques del crimen organizado y la eventualidad de un error judicial que afecte a terceros inocentes, ejecuta un programa Anual de Adiestramiento, que involucra a todos los empleados, desde aquellos de menor nivel jerárquico que tienen contacto directo con los clientes, hasta el personal de más alta jerarquía, incluyendo la Junta Directiva.

Durante estos talleres se tiene la oportunidad de brindar a los empleados conocimientos generales sobre el área, sus funciones y la importancia de identificar, valorar y gestionar los riesgos operativos que existen en el Banco, así como aclarar sus dudas y conocer sus experiencias laborales, lo cual permite relacionar las actividades que desempeñan con la gestión de riesgos operativos.

## Adiestramiento en Materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Participantes	Número de Trabajadores			Monto Bs.		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Nuevos Ingresos	1.485	1.368	8,55	7.840,00	(*)	100
Personal Activo	8.910	9.348	(4,69)	2.423.437,00	1.158.227,44	109,24
<b>Total</b>	<b>10.395</b>	<b>10.716</b>	<b>(3,00)</b>	<b>2.431.277,00</b>	<b>1.158.227,44</b>	<b>109,91</b>

\* La capacitación al personal denominado nuevo ingreso, correspondiente al año 2011, fue dictada por el personal de la Unidad de Prevención y Control de LCFT a diferencia de las actualizaciones efectuadas donde se mantuvo la contratación de personal externo.

## TALLERES SOBRE DERECHOS HUMANOS


El área de Derechos Humanos es tratada desde dos estrategias de capacitación:

- ◆ Taller dirigido al personal de seguridad, adscrito a la Vicepresidencia de Protección, a cargo de Provea, organización sin fines de lucro dedicada al estudio y divulgación del conocimiento en Derechos Humanos. En 2011 fueron capacitados 68 auxiliares de seguridad en esta materia.
- ◆ Taller de sensibilización dirigido al personal de la Vicepresidencia Ejecutiva Segmentos Masivos acerca de la Resolución 209-08 emitida por la Sudeban:

Capacitación Derechos Humanos	
Indicador	2011
Nº Horas Capacitación en Derechos Humanos	6.421
Nº Personas capacitadas en Derechos Humanos	1.390
<b>Total Trabajadores</b>	<b>13.842</b>
% Personal Capacitado en Derechos Humanos	10,04

Personal de Seguridad Capacitado en DDHH	
Indicador	2011
Personal de Seguridad Capacitado en Derechos Humanos	68
<b>Total Trabajadores en el Área de Seguridad</b>	<b>89</b>
% Personal Capacitado en Derechos Humanos	76,40



Se dió continuidad a la Plataforma de Aprendizaje Virtual, con diversos instrumentos y contenidos multimedia orientados al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos

## DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Durante el 2012 a través del Portal de Autoservicios se realizó el diagnóstico 360 grados de las competencias de todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A., incluyendo niveles ejecutivos, gerenciales, profesionales y base; con una participación del 87,49% de la población. Con los resultados de este diagnóstico, los empleados cuentan con una guía para identificar sus fortalezas y áreas de mejora, información con la que cada unidad puede planificar su plan para cierre de brechas y fortalecer sus talentos. Este diagnóstico fue fortalecido con la identificación de los conocimientos técnicos medulares del negocio y la evaluación de los mismos en los empleados.

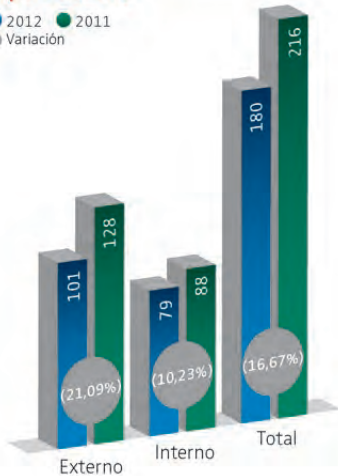
Así mismo, se da continuidad a la Plataforma de Aprendizaje Virtual, el cual es un sistema de aprendizaje interactivo con diversos instrumentos y contenidos multimedia orientados al desarrollo de las competencias y conocimientos críticos que cada empleado debe contar según

su rol para desempeñar exitosamente su cargo. Durante 2011 la plataforma se inauguró con la salida en vivo de Experiencia de Servicio, un programa modular que aborda los diferentes aspectos teóricos y prácticos de la Calidad de Servicio; como organización enfocada en entender y satisfacer las necesidades de sus clientes con productos y servicios de calidad, habilitó esta herramienta para todos sus empleados, como un instrumento de altísimo valor para el desarrollo profesional de cada Ciudadano Banesco, donde se refuerzan los comportamientos, códigos y procedimientos de atención y servicio al cliente con calidad. En 2012 se implementa el módulo de Desarrollo de Competencias Banesco, nuevos contenidos con miras al desarrollo y cierre de brechas de competencias actitudinales, conocimientos técnicos críticos para el cumplimiento de los estándares regulatorios y ofrecer un servicio superior a nuestros clientes.

### Programa de Pasantía

#### Tipo Pasante

● 2012 ● 2011  
● Variación



## PROGRAMA DE PASANTÍAS

El Programa de Pasantías de Banesco Banco Universal, C.A, permite la captación temprana de talentos para ser incorporados con el propósito de fomentar su desarrollo a largo plazo.

Anualmente recibimos un grupo de 30 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios provenientes Fe y Alegría con la cual se mantiene un convenio para la realización de sus pasantías ocupacionales, brindándoles la oportunidad de cumplir con su requisito académico para la culminación de sus estudios y proporcionándoles la experiencia teórico-práctica para que puedan incorporarse a la fuerza laboral activa del país. La duración de las Pasantías las determina el ministerio de Educación y los Institutos de Educación Técnica Superior y Universitaria, y no podrá ser menor de doscientas cuarenta (240) horas, de acuerdo al Reglamento sobre el Programa Nacional de Pasantías.

Tenemos la responsabilidad de asignar un tutor a cada Pasante, denominado Tutor Empresarial, el cual revisará la ejecución del programa de actividades a desarrollar y velará por su cumplimiento, lo que conlleva a garantizar el éxito de la experiencia de aprendizaje de nuestros pasantes.

## CALIDAD DE VIDA, TIEMPO LIBRE Y DESARROLLO PERSONAL

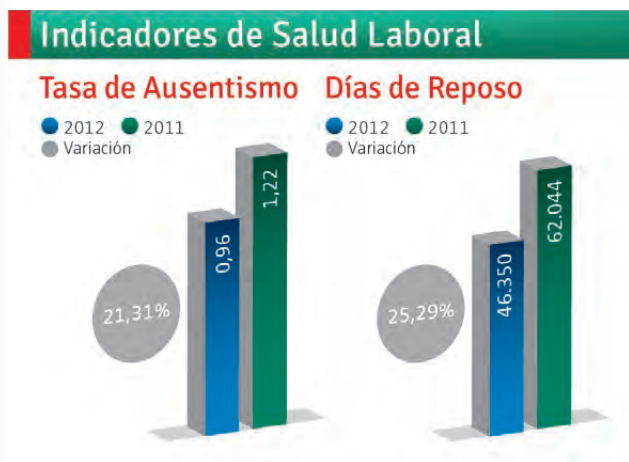
Durante el año 2012 se desarrollaron actividades deportivas, recreativas y culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir en mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando de esta manera un espacio para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del ciudadano Banesco. Dentro de las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

### Actividades para el Tiempo Libre

Actividades	2012		2011	
	Beneficiarios	Inversión	Beneficiarios	Inversión
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	286	456.630,48	687	291.939,20
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	2.019	1.006.708,95	491	357.551,60
Mini Olimpiadas	*	*	3.110	2.292.709,03
Jornadas Deportivas	1.384	2.500.138,14	1.701	3.121.622,02
Plan Vacacional	1.641	5.694.254,91	1.486	5.169.709,71
Teatro/Presentación de Obras (1)	643	90.720,00	709	195.776,00
Talleres de Cultura Culinaria	294	51.435,00	163	26.604,96
Club de Corredores	347	221.972,80	0	0,00
Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)	40	247.469,22	0	0,00
Talleres de Canto Coral	47	100.800,00	0	0,00
Club de Lectores Banesco	60	23.176,00	0	0,00
Grupo Experimental Banesco	33	219.128,00	0	0,00
Sábado Familiar (Trabajadores y Núcleo Familiar)	1.429	1.033.916,00	0	0,00
Bowling	158	84.388,42	0	0,00
<b>Total Actividades Recreativas y Culturales</b>		<b>11.730.737,92</b>		<b>11.455.912,52</b>

\* En 2012 no se realizaron las miniolimpiadas. (1) Durante el año 2012 y 2011 asistieron 618 y 709 espectadores.

## SALUD LABORAL



## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Estamos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales. Por ello fomentamos condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral adaptable e idóneo para el buen desempeño de nuestros colaboradores, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Al cierre de 2012, se realizaron 35 evaluaciones ambientales, con la finalidad de monitorear, analizar, y controlar las condiciones de medio ambiente existentes en los principales centros de trabajo (temperatura, ruido, luz, etc.), para la prevención en la aparición de enfermedades en ocasión o agravadas por el trabajo y accidentes en el trabajo. Se desarrollaron 16 campañas informativas en la intranet orientadas a la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, seguridad y salud en las oficinas las cuales tuvieron un alcance de más de 11.000 trabajadores.

### Actividades de Seguridad Laboral

#### 2012

Actividades	Talleres / Charlas	Nº de Participantes
Charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos	30	1091
Taller Ergonomía en Oficinas e Higiene Postural	27	1073
Taller de Uso de Extintores	4	343

#### 2011

Actividades	Talleres / Charlas	Nº de Participantes
Charlas de seguridad física e industrial a los nuevos ingresos	24	1.493
"Lopcyamat y Nuestra Responsabilidad"	5	1.489
Campañas informativas a través de intranet sobre prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y conocimiento de la normativa legal, seguridad y salud en las oficinas y el manejo y uso de extintores portátiles	12	10.703



**la fundación SenosAyuda otorgó a Banesco Banco Universal, C.A. 117 mamografías, entregadas a pacientes referidas por la unidad de clínica móvil de la Sociedad Anticancerosa**

Así mismo, se realizaron 16 Simulacros de desalojos parciales en Ciudad Banesco, 2 simulacros de desalojos totales en la Torre I de El Rosal.

Trimestralmente es publicada la cartelera de “Seguridad y Salud laboral al día” la cual es distribuida en todas las sedes administrativas y agencias de Banesco Banco Universal, C.A.

Para nosotros es importante la capacitación de nuestro personal, por eso fomentamos la prevención de accidentes dentro y fuera de las instalaciones a través de la capacitación en temas de salud y seguridad laboral.

De igual manera, en el marco del mes contra el Cáncer de mama, llevamos a Ciudad Banesco la unidad de clínica móvil de la Sociaedad Anticancerosa Venezolana para ofrecer pesquisas gratuitas sobre despistaje de cáncer de mama, cuello uterino, piel y próstata. En la jornada que entre la semana del 22 y 27 de octubre se realizaron exámenes físicos de mama, exámenes físico de piel, citologías y examen físico de próstata y antígeno prostático a más de 300 empleados.

Adicionalmente la fundación **SenosAyuda** otorgó a Banesco Banco Universal, C.A. 117 mamografías, las cuales fueron entregadas a aquellas pacientes que fueron referidas por la unidad de clínica móvil de la Sociedad Anticancerosa, en función al diagnóstico.

## RELACIONES LABORALES

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A, homologada por la Dirección de Insectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vicepresidentes, Pasantes y Aprendices INCES.

A partir del mes de noviembre de 2012 se mantiene la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía en Bs.30.000, y la Cobertura de Maternidad en Bs.20.000.

La Convención Colectiva de Trabajo consta de Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y

Cláusulas Finales. Contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, está enfocada a mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicional a beneficios de carácter económico contempla beneficios tales como Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), al igual que Becas de estudio para los trabajadores, juguetes para los hijos de los trabajadores, ayuda para útiles escolares, entre otros. Es el resultado de aplicar el principio de Responsabilidad

Social a nuestro principal activo, su capital humano, a los fines de generar bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los trabajadores.

Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo en algunas cláusulas, prevé ajustes anuales, tales como en las becas, ayuda para útiles escolares, contribución por matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares, etc. para ajustar, cada año de vigencia de la misma, las cantidades otorgadas por estos conceptos.

### Trabajadores Amparados Convenio Colectivo

Programa	2012	2011	Var. %
Total empleados	13.105	13.842	(5,32%)
Empleados amparados por convenio Colectivo	12.205	12.302	(0,79%)
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	93,13%	88,87%	4,79%

## MEDIDAS TOMADAS COMO RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

Las instituciones financieras están expuestas a todo tipo de riesgos, principalmente vinculados a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo. Nos apoyamos en nuestro Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo el cual involucra y responsabiliza a todos los ciudadanos Banesco que en cualquier forma puedan contribuir a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar al terrorismo.



En este sentido, se dictan charlas de inducción al personal que recién ingresa, y talleres de actualización y especialización para el personal activo de la red de ventas y áreas centralizadas. Asimismo, hemos abierto un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, donde se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Ética y Conducta (ver capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos “Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco” donde puede realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o empleados.

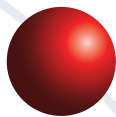
La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente (política “Conozca su Cliente” en la Red de Ventas), con el fin de evitar las relaciones con clientes que representen un riesgo para nuestra institución financiera, como medio para que realicen actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas o hechos de corrupción de cualquier tipo.

La primera acción en caso de sospecha de incidentes de corrupción por parte de trabajadores consiste en realizar un análisis del hecho, para determinar si las conductas desplegadas constituyen un tipo delictual establecido como tal por la legislación penal venezolana, es decir, si configuran un delito. De ser esto así, se procede a denunciar el hecho ante los órganos nacionales a los que compete, con el fin de que efectúen las averiguaciones necesarias para determinar la culpabilidad.

De igual forma, como medida de transparencia y aplicación de la política conozca a su empleado, el personal que labora en la institución está en la obligación de notificar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina.

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de Diciembre de 2012, la afiliación de 12.205 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa un 93,13% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.



Como institución financiera líder y socialmente responsable hemos garantizado que el marco legal vigente 'en la materia sea cumplido además de todo los tratados internacionales suscritos por nuestro país

## EXPLOTACIÓN INFANTIL

La esencia de la actividad bancaria demanda actividades y funciones que con suma dificultad favorecen la explotación infantil. Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A son mayores de edad, excepto aquellos que se desempeñan como aprendices, cuya labor está centrada en el aprendizaje de funciones administrativas y contables, reguladas y supervisadas por el INCES. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

## IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tomamos todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial e igualitario para todos los empleados que laboran o que aspiran ingresar a ella. En Banesco Banco Universal, C.A, se trata de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo, otorgando las mismas oportunidades a todos nuestros trabajadores.

Propiciamos a nuestros colaboradores a fortalecer sus capacidades, fortalezas y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores. Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas. En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009.

## RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL.

En el mercado laboral venezolano existe más oferta de hombres que de mujeres para ciertas áreas y posiciones. Ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que el 59% de nuestros vicepresidentes son mujeres.

### Relación entre el salario base por género

Indicador	Hombres y Mujeres	
	2012	2011
Base	1,01	1
Profesionales y Técnicos	1,19	1,17
Supervisorio	0,99	0,98
Gerencial (*)	1,07	1,04
Vicepresidentes	0,92	0,93
Directores	0,87	0,79

(\*) Categoría separada en el año 2011

## TRABAJO FORZOSO

Como institución financiera líder y socialmente responsable hemos garantizado, en todo momento, que el marco legal vigente en la materia sea cumplido además de todo los tratados internacionales suscritos por nuestro país. Es por ello, que no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no consentido.



## BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores que conforman la gran familia de Banesco Banco Universal, C.A, ha sido uno de nuestros principales objetivos. Nuestro reto constante es el de mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de beneficios y las mejores condiciones laborales.

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país y así ofrecer a nuestro capital humano beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora de su calidad de vida. Es por ello que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado lo que nos lleva a seguir en la vanguardia del sector financiero del país, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

Entre los principales beneficios se encuentran aquellos que cubren aspectos fundamentales para el bienestar, especialmente aquellos dirigidos a fomentar la salud preventiva, deporte y recreación y uso positivo del tiempo libre.

### Beneficios Contractuales

Beneficios Contractuales	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2012	2011	Var. (%)	2012	2011	Var. (%)
Aporte a la Caja de Ahorros	70.026.747,26	53.277.697,57	31,44	14.634	13.978	4,69
Ayuda a Familiares por Fallecimiento del Trabajador	80.410,80	229.710,00	(64,99)	6	9	(33,33)
Ayuda para Útiles Escolares	2.163.400,00	490.800,00	340,79	4.031	3.851	4,67
Becas de Estudio	97.560,00	135.240,00	(27,86)	124	136	(8,82)
Contribución para Cajeros y Promotores	795.098,10	772.610,30	2,91	4.918	4.946	(0,57)
Contribución por Deceso de Familiares Directos	26.400,00	24.480,00	7,84	111	102	8,82
Contribución por Día de la Madre	240.300,00	241.850,00	(0,64)	4.807	4.837	(0,62)
Contribución por Matrimonio	26.880,00	27.720,00	(3,03)	195	198	(1,52)
Contribución por Nacimiento de Hijos	104.000,00	85.760,00	21,27	639	530	20,57
Juguetes Navideños	4.404.384,16	4.340.000,00	1,48	8.378	8.680	(3,48)
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	4.394.085,33	3.202.830,91	37,19	2.411	2.164	11,41
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. (1)	150.173.832,88	120.652.945,45	24,47	36.384	36.985	(1,62)
Subsidio Familiar	239.730,00	235.035,00	2,00	3.664	3.520	4,09
Uniformes y Equipos	10.781.238,62	7.566.852,84	42,48	6.841	3.628	88,56
Vacaciones y Bono Vacacional	50.478.610,19	32.984.203,17	53,04	10.933	10.539	3,74
<b>Total</b>	<b>294.032.677,34</b>	<b>224.267.735,24</b>	<b>31,11</b>	<b>98.076</b>	<b>94.103</b>	<b>0,97</b>

(1) Corresponde a trabajadores y familiares



## BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

Debe señalarse que los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) disfrutaron de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo y de los Beneficios Contractuales que Banesco Banco Universal, C.A, ofrece a sus trabajadores fijos.

### Beneficios No Contractuales

Beneficios No Contractuales	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2012	2011	Var. (%)	2012	2011	Var. (%)
Préstamo Quirografario para Adquisición de Vivienda	26.233.977,80	11.571.058,00	126,72	876	462	89,61
Subsidio de estacionamiento	2.011.548,00	570.000,00	252,90	1.579	215	634,42
Subsidio Comedor	15.969.756,00	17.279.269,11	(7,90)	6.953	6.932	0,30
Servicio Médico	1.983.241,00	1.205.304,00	64,54	7.504	5.851	(100,00)
Ayudas Médicas por enfermedades extremas	285.543,00	326.007,00	(12,41)	53	22	(140,91)
<b>Total</b>	<b>48.484.065,80</b>	<b>30.951.638,11</b>	<b>50,18</b>			

### Tabla de Obligaciones legales

Obligaciones Legales	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2012	2011	Var. (%)	2012	2011	Var. (%)
Guarderías	14.729.881,66	9.890.084,52	48,94	2.018	1.837	9,85
Inces	17.861.011,44	15.981.266,45	11,76	542	535	1,31
Ley de Alimentación de Trabajadores	108.903.546,14	78.695.571,13	38,39	13.002	12.485	4,14
Ley de Empleo	14.139.277,75	12.042.055,81	17,42	15.667	13.842	13,18
Ley de Vivienda y Hábitat	22.930.152,72	19.320.803,62	18,68	15.965	13.842	15,34
Seguro Social Obligatorio	64.177.270,06	54.254.097,77	18,29	15.667	13.842	13,18
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	2.431.277,00	1.158.237,44	109,91	10.395	10.716	(3,00)
<b>Total</b>	<b>245.172.416,77</b>	<b>191.342.116,74</b>	<b>28,13</b>			

## PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

Desde el año 2005, Banesco Banco Universal, C.A estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan vivienda propia. Al cierre del 2012, este programa tiene un acumulado de 6.458 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 1.340.641.775,87.

### Programa Tu Casa

Créditos Hipotecarios	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Para adquisición de vivienda	260.962.779,10	150.903.127,70	72,93	496	583	(14,92)
Para remodelación de vivienda	19.178.409,56	13.977.283,55	37,21	103	117	(11,97)
<b>Total</b>	<b>280.141.188,66</b>	<b>164.880.411,25</b>	<b>69,91</b>	<b>599</b>	<b>700</b>	<b>(14,43)</b>

## Otros Beneficios Otorgados a los Trabajadores

	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Aporte para Emergencias Médicas de la Caja de Ahorros	322.611,00	444.859,13	(27,48)	38	44	(13,64)
Crédito Banesco Banco Universal, C.A, para Vehículos	76.466.032,00	68.291.000,00	11,97	728	797	(8,66)
Plan Vacacional para los hijos de los trabajadores	5.694.254,91	5.169.709,71	10,15	1.641	1.486	10,43
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	4.075.073,04	3.413.561,22	19,38	3.257	2.388	36,39
Mini Olimpiadas <sup>(1)</sup>	0	2.292.709,03	(100,00)	-	3.110	(100,00)
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo) <sup>(2)</sup>	1.006.708,95	357.551,60	181,56	2.019	491	311,20
Programas de Formación y Capacitación	19.672.763,63	14.579.637,38	34,93	14.828	13.072	13,43
Actividades Culturales <sup>(2)</sup>	954.701,02	222.380,96	329,31	1.802	857	110,27
<b>Totales</b>	<b>108.192.144,55</b>	<b>94.771.409,03</b>	<b>14,16</b>			

(1) Esta actividad no se realizó durante el 2012. (2) Esta actividad se inició en el 2011

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

### Índice de Satisfacción de Empleados

Programa	Puntuación	
	2012	2011
Comedor	6,90	6,85
Mini Olimpiadas Nacionales		9,71
Todo Ticket Juguetes <sup>(1)</sup>	7,50	7,78
Plan Vacacional	9,00	8,51
Póliza Colectiva de Salud <sup>(1)</sup>	8,42	7,31
Índice de Satisfacción	7,96	8,36

(1) En 2012 no se realizaron las Mini Olimpiadas

El resultado general de las mediciones realizadas donde el número 1 significa "Pésimo" y el número 10 "Excelente".

## NORMA AA 1000

Desde el 2007 venimos trabajando en la aplicación de una norma internacional denominada *Accountability 1000* (AA100) que nos permitirá avanzar como organización "Accountable", es decir, que explicamos o justificamos las acciones u omisiones por las cuales somos responsable ante quienes poseen un interés legítimo en la sostenibilidad del banco y el desarrollo de procesos y metas para el mejoramiento sostenido del rendimiento.

Durante el 2010 realizamos avances importantes para la aplicación de esta Norma en cuanto al diseño y planificación de la realización del diálogo.

En el 2011, realizamos nuestro primer diálogo con un grupo de 30 trabajadores de todas las regiones y categoría de cargo y género, respetando la fases del proceso de diálogo establecido por la norma la cuales son inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Durante este primer encuentro, estuvieron presentes el Presidente de Banesco Banco Universal, C.A y el Director Multinacional de Capital Humano quienes se mantuvieron atentos a las peticiones de los participantes en relación a los

## ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

En 2012 Banesco aplicó un instrumento de evaluación adaptado a las necesidades de la organización, donde además del clima se diagnosticaron los aspectos asociados a la cultura organizacional. El mismo consta de 67 ítems, dividido en 2 módulos, 40 ítems para el módulo de Cultura y 27 ítems para el módulo de Clima, en los cuales se reflejan las áreas y dimensiones más relevantes de la vida de los trabajadores en la organización y donde se obtienen resultados mucho más acordes a nuestra realidad como Ciudadanos Banesco.

Los resultados de este estudio reflejan que nos ubicamos en la categoría de Fortaleza, equivalente de obtener un 76%; lo que refleja que se potencia un clima y cultura de alto desempeño y el compromiso de seguir trabajando por desplazarnos cada día más a un mejor resultado.

tres temas planteados que fueron: Conocimiento cabal del Código de Ética; Planes de Desarrollo Individual para empleados y Niveles salariales e incentivos, atendiendo criterios de sostenibilidad del negocio, equidad y justicia basados en méritos y logros.

En el último trimestre del año 2011 se dio respuesta personalizada a los participantes del diálogo y al resto de los Ciudadanos Banesco a fin de informar sobre las estrategias a implementar en el futuro y que fue el resultado de la realización de este primer encuentro.

Para el 2012, realizamos la planificación estratégica para llevar a cabo y para darle continuidad al diálogo con los trabajadores, sin embargo por temas logísticos se trasladó para enero del 2013.

**PARTICIPA POR UN PUESTO GRATIS PARA TU DIVERSION EN MARGARITA O PARAGUANÁ**

CON TU TARJETA DE CRÉDITO SAMBIL BANESCO

Por cada consumo de Bs. 250 que realices en los comercios afiliados con tu Tarjeta de Crédito Sambil Banesco, entre el 13 de agosto y el 13 de noviembre de 2012, recibirás un cupón electrónico con el que participarás automáticamente por futuros premios.

**PARTICIPAS POR**

<b>UN VIAJE PARA MARGARITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Billete aéreo ida y vuelta.</li> <li>Tarjetas aeropuerto-hotel-aeropuerto.</li> <li>3 días y 2 noches en hotel.</li> <li>Agua de mar con champán.</li> <li>Estada en habitación doble.</li> </ul>	<b>UN VIAJE PARA PARAGUANÁ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Billete aéreo ida y vuelta.</li> <li>Tarjetas aeropuerto-hotel-aeropuerto.</li> <li>3 días y 2 noches en hotel.</li> <li>Lodges con champán.</li> <li>Estada en habitación doble.</li> </ul>	<b>10 TARJETAS DE CRÉDITO</b> Propaganda Sambil Banesco con Bs. 500 de saldo.
---	--	--

**YA SABES, EMPÍZGA A UTILIZAR TUS TARJETAS DE CRÉDITO SAMBIL BANESCO Y RESERVA UN PUESTO GRATIS PARA TU DIVERSION**

PROCESO AUTORIZADO POR EL NÚMERO 1 SUDEBAN Visto desde el 13 de agosto de 2012 hasta el 13 de noviembre de 2012. El cupón electrónico generado por el sistema Sambil Banesco en fecha de emisión. Cód. de promoción de 2012A. No se aplica a las tarjetas de Crédito Banesco VP Generadas por el Banco de Turismo para el 2, Ciudadano C, las 15, Comercio Banesco Banco Libertador y el 2012B. © 2012.

**SAMBIL** Venezuela

**Banesco** Confianza

## GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

Los medios internos existentes son:

- ◆ **CableBanesco:** sistema de televisión de circuito cerrado que funciona en Ciudad Banesco.
- ◆ **Intranet *Tiempo Banesco***
- ◆ **La Biblioteca Virtual**, accesible desde la Intranet *Tiempo Banesco*, es un espacio que contiene toda la información medular del negocio de manera sencilla, actualizada y de fácil acceso.
- ◆ **Tablones de anuncios:** es una herramienta electrónica disponible en Lotus Notes y la Intranet mediante la cual se puede obtener información sobre productos, servicios, y venta de bienes que realicen nuestros empleados.
- ◆ **Cartelera mensual *TiempoBanesco Banco*** ubicadas en ascensores, agencias y áreas de servicio.
- ◆ **Boletín Informativo Semanal por correo electrónico.**
- ◆ **Boletines Especiales vía correo electrónico.**

## SATISFACCIÓN DE NUESTRO PERSONAL CON LAS COMUNICACIONES INTERNAS

La Vicepresidencia de Inteligencia Corporativa realizó durante 2012 una Encuesta de Canales, con el objeto de medir el nivel de satisfacción del personal del Banco en relación con las comunicaciones internas.

Al cierre del 2012 el nivel de satisfacción de las comunicaciones internas fue de 8,5 puntos sobre una escala del 1 al 10. La encuesta fue realizada a una muestra de 552 Entrevistados, con un error de  $\pm 4.0$  con un 95% de confianza.

Este valor es levemente inferior al del 2011 que fue de 8,7 puntos, el valor más alto en los 7 años que se viene midiendo.

LA DIMENSIÓN EXTERNA  
DE NUESTRA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

# NUESTROS SOCIOS SOCIALES



**Durante el 2012 apoyamos iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo en ámbitos como la educación y la salud.**

## NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A. dirigimos nuestra inversión social a contribuir con proyectos vinculados con los sectores educación y salud. Ejecutamos nuestra acción social de la mano de instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posibles las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades. Contamos con un Manual de Normas y Procedimientos que rige todo el proceso de solicitudes de recursos y su aprobación, el cual se encuentra en nuestra página web [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

El concepto de Socios Sociales implica una relación de mediano y largo plazo que garantice la continuidad de los proyectos, para que los aportes no sean meras ayudas sino que constituyan un proceso de crecimiento de las organizaciones participantes. A tal fin se emplean instrumentos financieros y se efectúan regularmente encuestas, visitas e informes de progreso.

Una condición esencial e imprescindible para que una organización siga siendo Socio Social de Banesco Banco Universal, C.A. es que suministre información pertinente y detallada sobre el desarrollo de los proyectos que reciben apoyo del Banco.

No participamos en proyectos de carácter individual, sin sostenibilidad técnica y financiera y que no tengan un efecto multiplicador en la comunidad (definido esto como al menos 100 personas).

## NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2012 apoyamos iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo en ámbitos como la educación y la salud.

Para la ejecución de estas iniciativas hemos establecido alianzas a largo plazo con instituciones expertas en estas áreas y a las que hemos denominado Socios Sociales. Para el 2012 nuestros socios sociales fueron: Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigo del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Museo de los Niños, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Asociación Audaz para Orientación

## Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2012	2011	Var. %
Fe y Alegría	Construcción y Dotación de Institutos Universitarios	0,00	1.481.640,00	(100,00)
	Programa de Formación al Microempresario	1.580.000,00	0,00	100,00
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS	658.900,00	693.127,00	(4,94)
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	180.000,00	0,00	100,00
Fundación Museo de los Niños	Desarrollo página web	5.000,00	6.000,00	(16,67)
UCAB	Aporte para el Programa de Becas Andrés Bello	0,00	300.000,00	(100,00)
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	33.450,00	27.350,00	22,30
	Apoyo a la Cátedra de Imaginación y Géneros Literarios	0,00	100.000,00	(100,00)
	Otros	0,00	20.000,00	(100,00)
AVEC	Consolidación del Programas Educativos y Recreativos	1.000.000,00	1.000.000,00	0,00
Fundación Venezolana	Adquisición de Sistema de Radiografía del Hospital	925.840,00	0,00	100
Contra la Parálisis Infantil	Ortopédico Infantil			
A.C. Apoye	Alquiler del 50% de la Sede	45.500,00	39.000,00	16,67
Asoc. Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo	250.000,00	250.000,00	0,00
	Donación para Centro ADS Mamá Margarita, La Dolorita	25.000,00	0,00	100,00
Fundación Musical Simón Bolívar	Apoyo a Gira Nacional Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar	1.000.000,00	1.000.000,00	0,00
Asociación Civil Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	50.000,00	50.000,00	0,00
Fundación Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	50.000,00	50.000,00	0,00
<b>Total Bs.</b>		<b>5.803.690,00</b>	<b>5.017.117,00</b>	<b>15,68</b>

y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas, Fundación Musical Simón Bolívar, Asociación Civil Siempre Amigos, y Fundación Científica Los Roques.

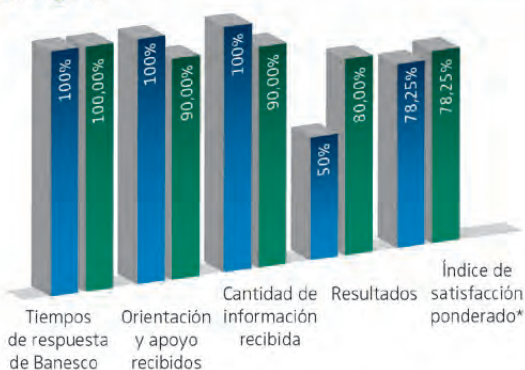
Con estas instituciones hemos mantenido diálogos constantes mediante reuniones, entrevistas y actividades que nos han permitido identificar posibles vías de colaboración que permitan a Banesco Banco Universal, C.A. contribuir con las necesidades reales de la sociedad.

A continuación reflejaremos el apoyo que durante años hemos otorgado a las instituciones que forman parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial.



### Indicadores de Satisfacción

● 2012 ● 2011



El indicador de 2012 se realizó con las respuestas de 6 Socios Sociales, la del 2011 con las respuestas de 8 Socios Sociales

### RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución y el nivel de satisfacción de los socios. De esta manera podemos hacer un seguimiento de las diferentes iniciativas, así como de la inversión y asesorías que realizamos para llevarlas a feliz término, corrigiendo posibles desviaciones y construyendo indicadores que nos permitan medir el impacto de los programas en cuestión.

## Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

Socio	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos		Beneficiarios indirectos		Estatus		Ejecución Final	Impacto Territorial	% ejecutado
			2012	2011	2012	2011	2012	2011			
Fe y Alegría	Construcción de la Biblioteca del Instituto Universitario San Francisco de Fe Y Alegría.	Construcción de la biblioteca que brindará espacios para la investigación, para la comunidad interna y externa, con parámetros universitarios.	No hubo aportes.	2.522 personas.	No hubo aportes.	12.610 personas. Se tomó el total de la población del IUSF y se multiplicó por 5.	No hubo aportes.	Construcción finalizada.	Pendiente por información.	Municipio San Francisco, Estado Zulia y Barquisimeto Estado Lara.	100%
A.C. Red de Casas Don Bosco	Construyendo una Red Sin Droga.	Proyecto Educativo de Prevención integral en materia del consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, alcohol y tabaco.	425 NNA beneficiados por los diferentes Planes Vacacionales y Talleres de Formación.	425 Niños, niñas y adolescentes beneficiados por los diferentes Planes Vacacionales y Talleres de Formación.	30 Personas (Familiares).	30 personas (Familiares).	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Territorio Nacional.	95%
	Unidad Móvil "Bosco Bus".	Atención y reintegración social de niños niñas y/o adolescentes (NNA) en situación de riesgo y de calle.	60 NNA	7 niños, 50 adolescentes.	300 NNA.	No suministraron información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Área Metropolitana de Caracas, Mun. Libertador, Chacao y Sucre, San Félix; El Tigre, Pto La Cruz, Acarigua, San Cristobal, Mérida y Catia La Mar.	30%
Fundana	Las Villas de los Chiquiticos.	Mantenimiento de Las Villas que funcionan como hogar para infantes abandonados o víctimas del maltrato.	No hubo aportes en el 2011.	No se recibió información.	No hubo aportes en el 2011.	No se recibió información.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Distrito Capital y Estado Miranda.	0%
Fundación Museo de los Niños	Página Web CuriosKid.com	Creación de la página científica infantil CuriosKid.com para aprender jugando.	No suministraron información.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	No suministraron información.	Todos los niños y adultos que visiten la página.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Programa de ejecución permanente.	Distrito Capital y Estado Miranda.	0%
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC).	Consolidación de Infraestructura educativa.	Construcción, reparación o ampliación de espacios educativos de distintos centros AVEC a nivel nacional a fin de garantizar la calidad de los servicios.	4.781 personas.	7.099 niños y adolescentes. 2.422 adultos.	23.905 personas.	35.495 beneficiarios indirectos.	1.038,6 m2 ampliados y 3 laboratorios de informática equipados. 9 aulas construidas y/o remodeladas. 1 reparación de techo y paredes, 1 muro de contención, 3 reacondicionamiento de Laboratorios de Informática, 2 construcciones de aulas, techo y electricidad de un plantel, 1 construcción de aula múltiple	5.184m2 restaurados. 15 aulas, 3 módulos de coordinación y dirección, aulas de informática, 7 baños, 1 capilla, 12 canchas, 1 muro perimetral y 1 muro de contención.	Programa de ejecución permanente.	Territorio Nacional.	80%

## Resultados de los proyectos realizados junto a nuestros Socios Sociales

Socio	Proyecto	Descripción	Beneficiarios directos		Beneficiarios indirectos		Estatus		Ejecución Final	Impacto Territorial	% ejecutado
			2012	2011	2012	2011	2012	2011			
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Adquisición de un Sistema de Radiografía Computarizada.	Optimizar el procesamiento de placas en el servicio de imágenes y llevar un registro digital de la historia radiológica de los pacientes.	34.450 estudios.	No se llevó a cabo ningún proyecto en el 2011.	No aplica.	No se llevó a cabo ningún proyecto en el 2011.	Se ejecutó a satisfacción.	No se llevó a cabo ningún proyecto en el 2011.	Programa de ejecución permanente.	El Hospital es Centro de Referencia Nacional en las especialidad de Ortopedia y atiende a pacientes del todo el país.	100%
A.C. APOYE	Pago del 50% del alquiler de la sede.	Formación académica, terapia y talleres de formación artística y de capacitación para la inserción laboral de jóvenes con Síndrome de Down.	60 jóvenes.	58 jóvenes.	174 Familias, 3 beneficiarios directos por participantes (familia y cuidadores).	180 personas teniendo en cuenta Familiares y Estudiantes en elaboración de tesis, labor social y pasantías.	Se ejecutó a satisfacción.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Distrito Capital y Estado Miranda.	100%
A.C. Damas Salesianas	Consolidación de la capacitación para el trabajo "Centro Don Bosco 88".	Formar jóvenes de ambos sexos, de escasos recursos económicos que hayan desertado del sistema educativo a través de programas de capacitación para su inserción futura en el mercado laboral.	176 alumnos.	184 jóvenes.	528 personas (Calculado en base a tres personas de línea directa por alumno).	552 personas (3 personas de línea directa por alumno).	Se ejecutó a satisfacción.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Distrito Capital y Estado Miranda.	100%
FUNDA-MUSICAL Simón Bolívar	Gira Nacional del Sistema de Orquestas.	Aporte para las giras nacionales del Sistema de Orquestas.	No suministraron información.	3.870 niños, niñas y adolescentes.	No suministraron información.	15.480 personas por cada participante en cada uno de los Núcleos. Se calcula un aproximado de 4 integrantes del núcleo familiar a los cuales impacta los beneficios recibidos.	Se ejecutó a satisfacción.	Se ejecutó a satisfacción.	Programa permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Territorio Nacional.	0%
Fundación Científica Los Roques	Programa Educativo Ambiental Año Escolar 2012-2013: "El Concimiento Científico de mano con la Comunidad del Parque Nacional Archipiélago Los Roques".	Permite la interacción entre la comunidad roqueña y la científica. Difunde el conocimiento del patrimonio histórico-cultural y del pasado arqueológico.	356 personas.	284 personas: 238 estudiantes, 14 alumnos de las Misiones Educativas, 8 autoridades y 24 docentes.	712 personas.	852 personas (beneficiarios indirectos por cada beneficiario directo).	Se ejecutó a satisfacción.	Consolidación y continuidad del programa.	Programa anual permanente que requiere continuidad en el tiempo.	Dependencia archipiélago de Los Roques.	100%



# ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

Otorgamos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético.



## NUESTRA POLÍTICA

El ánimo que nos mueve es el de hacer una contribución sólida a la comunidad en la que se encuentran nuestras distintas sedes en todo el territorio nacional. Por ello, ejercemos la política del “buen vecino”. De esta manera Banesco Banco Universal, C.A. se incorpora en la sociedad, interactuando con los diferentes actores que allí conviven, atentos a su problemática y haciendo una contribución que responda a algunas de sus expectativas.

La acción social del Banco tiene múltiples facetas, que responden a nuestro énfasis en la inclusión de los grupos que aún no tienen acceso a la educación y la salud, por lo que ven reducidas sus posibilidades de romper el círculo vicioso de la pobreza.

Nuestra labor en este sentido incorpora becas de estudio, talleres, aportes para la realización de charlas educativas, donación de materiales y equipos, y una amplia y creciente labor por parte de nuestro grupo de voluntarios.

También otorgamos recursos en forma eventual a solicitudes para actividades y proyectos que representen un beneficio para la sociedad, exclusivamente si están relacionados con la educación y la salud.

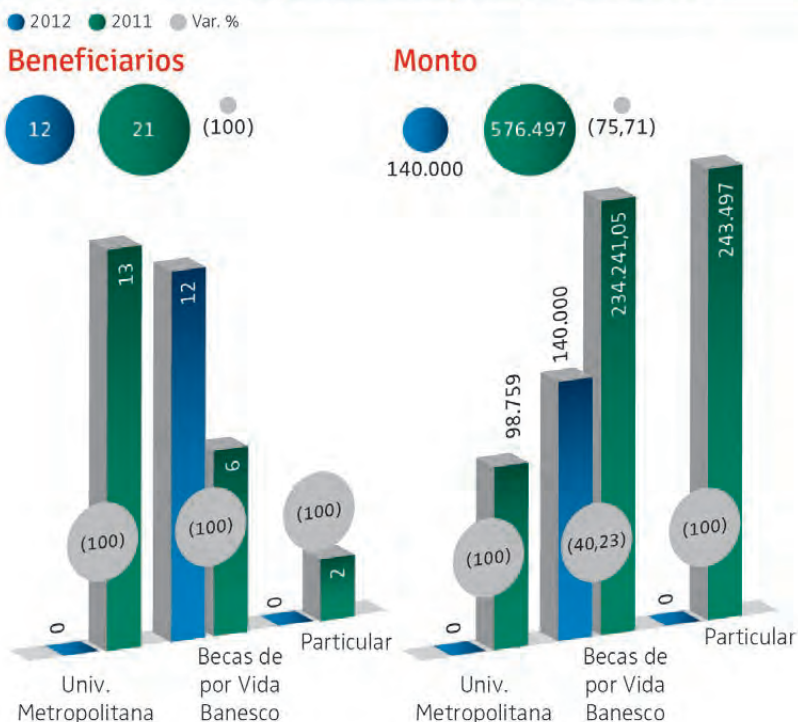
Asimismo otorgamos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético.

## NUESTRA GESTIÓN

◆ Otorgamos becas de estudio a 12 personas que se benefician de las Becas de por Vida Banesco, la cual fue una iniciativa que nació en el año 1996 cuando ofrecimos a nuestros clientes afiliados a alguno de los Planes Banesco la posibilidad de concursar en sorteos trimestrales, cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada “Beca Banesco”, esta permitía cursar gratuitamente sus estudios desde Pre-Escolar hasta el nivel universitario, e incluso de postgrado, o designar a un familiar para tal fin.



## Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco



- ◆ Nuestra red de agencias se ha convertido desde hace años en promotor de las iniciativas de nuestros Socios Sociales a quienes apoyamos con las ventas de las rifas que anualmente realizan para la recaudación de fondos para los proyectos sociales.

## Recaudación para rifas de nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2012	2010	Var. %
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Súper Bingo de la Bondad	303.824,00	333.772,14	(8,97)
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	473.750,00	132.000,00	258,90
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida	427.644,02	443.700,00	(3,62)
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	1.394.507,00	1.488.327,00	(6,30)
Fundana	Subasta de Fundana	3.272.000,00	2.407.000,00	35,94
<b>Total Bs.</b>		<b>5.871.725,02</b>	<b>4.804.799,14</b>	<b>22,21</b>

## VISIONES DE UNA ECONOMÍA CON ROSTRO HUMANO

Durante el 2012 Banesco Banco Universal, C.A. realizó la cuarta edición del evento Palabras Para Venezuela que se ha convertido en un espacio para compartir ideas y pensamientos diversos con voces autorizadas en sus ámbitos que puedan aportar soluciones, proyectos e iniciativas a nuestra sociedad.

Más de cuatro mil personas se reunieron en Ciudad Banesco para escuchar a tres invitados muy especiales, los ex presidentes de Brasil, España y Chile, Fernando Henrique Cardoso, Felipe González y Ricardo Lagos.

Acompañaron a Banesco en este evento personas procedentes de distintas regiones de Venezuela. Agricultores e industriales, emprendedores; estudiantes universitarios; médicos, asesores legales, planificadores, ingenieros, artistas visuales, poetas, narradores y periodistas; funcionarios y autoridades de distintos ámbitos gubernamentales; expertos en políticas públicas; representantes del sector financiero; compañeros de trabajo y amigos.

Durante este evento se mostraron testimonios de nuestros más destacados microempresarios a través de videos conmovedores o, el Presidente de la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, Juan Carlos Escotet Rodríguez, formalizó la alianza con Fe y Alegría y Microsoft Venezuela para la masificación del Programa de Formación de Microempresarios, el cual les brindará herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas a clientes y potenciales clientes de Banca Comunitaria.

- ◆ Ciudad Banesco también ha sido el escenario de diferentes actividades que organizan nuestros Socios Sociales y otras instituciones, que tienen un impacto positivo para nuestra comunidad.

## Eventos Ciudad Banesco

### 2012

Institución	Actividad	Montos
Banesco Banco Universal, C.A.	Actividades del Rincón de Lectura (7 sesiones)	16756,10
	Concierto Latino Caribeña Simón Bolívar y Bautizo del libro de Simón Díaz	225.859,40
	Concierto de ópera María Fernanda Brea	38.453,09
	Concierto Coro Infantil Kanaima	64.532,69
	Realización del Presupuesto Participativo 2012	1.061,00
	Graduación Microempresario	21.053,58
	Subasta Un Corazón para Vicky *	0,00
	Presentación Obra Improsexual *	0,00
	Actividades Inauguración Plaza El Rosal	13.440,00
	Presentación obra de teatro Moncho Martínez	20.832,00
	Exposición Senos-Ayuda Banco Central del Cóndor	32.095,20
	Bautizo Libro No es cuento, es historia de Inés Quintero	27.322,04
	Bautizo Libro 5 en 5 en Maracaibo	13.957,28
Fundación Paso a Paso	Exposición - Respetando las Diferencias	1.422,20
	Exposición de Fotografía Paso a Paso	4.480,00
Invedin	Bingo Invedin *	0,00
	Simposio Invedin *	0,00
Colegio Nacional de Periodistas	Conferencias en Ciudad Banesco	10.578,90
UCAB	Charla CDO de Venezuela (UCAB)	0,00
Fundamusal	Orquesta Núcleo Infantil Los Chorros	10.036,90
	Concierto Ensamblés de Metales de Venezuela	8.010,33
Cardiamigos	Presentación Documental *	0,00
Fundana	Exposición VIII Subasta	28.713,92
Avesid	Congreso Internacional de Síndrome de Down (AVESID)	10.510,00

### 2011

Institución	Actividad	Montos
Comunidad de Bello Monte	Elaboración de Proyectos con la Comunidad de Bello Monte	1.837,10
Lisbeth Salas	Presentación Libro Rafael Cadenas	94.908,13
Fundación Paso a Paso	Exposición - Respetando las Diferencias	4.043,75
	Exposición Fotográfica Aquí Estamos	10.313,90
Caracas Press Club	Brindis del Caracas Press Club	866,2
Ediciones B	Presentación y Bautizo Libro Lucía la pelota con llegar al Salón de la Fama	13.639,60
	Presentación y Bautizo Libro "Señora Madrastra" de Flor Alicia Anzola	11.589,11
Fundación Artesano Group	Presentación y Bautizo Las Bases Cuantitativas	24.052,54
Alcaldía de Baruta	Presentación del coro "Ahora Cantamos" *	0,00
Caracas TED	Realización el evento en Ciudad Banesco	841,40
Banesco Banco Universal, C.A.	Obra de teatro Tania en Pelotas	11.627,56
	Presentación Hermanos Naturales	70,00
	Presentación Libro Sangre en el Diván de Ibéyise Pacheco	13.088
	Exposición EDO	448,00
Fundana	Exposición VII Subasta	5.070,30
<b>Total</b>		<b>151.504,45</b>

\* Esta actividad no generó costos para la Organización

## PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO-COLINAS DE BELLO MONTE

Desde al año 2008 Banesco Banco Universal, C.A. ha establecido un diálogo con la comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de Caracas donde se ubica nuestra sede principal, Ciudad Banesco.

El presupuesto ejecutado desde el 2008 al 2012 asciende a un total de Bs. 2.254.415,40 para proyectos a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad.

Para realizar los aportes, se convocan a las organizaciones comunitarias y autoridades de la zona: la Asociación de Vecinos, el Consejo Comunal, la Alcaldía del Municipio Baruta, la Sala Técnica del Consejo Local de Planificación Pública, la Universidad Central de Venezuela, el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Junta Parroquial, los Jueces de Paz, así como fundaciones privadas que operan en la zona y varios ciudadanos particulares.

Los representantes de la comunidad presentan sus proyectos que benefician a la zona, y se realiza una votación secreta en la cual estos mismos representantes deciden la prioridad de las obras, que se traduciría en el orden de ejecución. Durante el 2012 se destinaron Bs. 497.455,40 para proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de Colinas de Bello Monte. Estos fueron los seleccionados:



### Proyectos Bello Monte

Institución	2012		2011	
	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Fundación Santo Domingo	Jóvenes apartados del sistema educativo formal 2012	150.417,00	Jóvenes apartados del Sistema Educativo Formal	100.609,60
	-	0,00	Terapia Física y Rehabilitación para el Adulto mayor de Colinas de Bello Monte	76.413,00
Fundación Paso a Paso	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	67.098,00	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	48.755,00
Asociación Civil Biohabitat	-	0,00	Plan de Becas Deportivas Fray Martín Larrainza	92.792,00
Luis Levin	-	0,00	Primera etapa de recuperación Jardín Ecológico de la Concha Acústica	46.543,00
Banco del Libro	-	0,00	Leer para Convivir	42.051,48
ART-Música	Donación de instrumentos musicales para impartir clases de música a niños de la Comunidad de Bello Monte	28.190,40		
Cyngular	Tertulias Esto También es Venezuela	144.000,00		
Círculo Gran Cine	Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte	57.750,00		
Opción Venezuela, A.C.	Inclusión Digital para Docentes	50.000,00		
<b>Total</b>		<b>497.455,40</b>		<b>407.164,08</b>

Al igual que en años anteriores, en 2012 la discusión del presupuesto participativo contó con la moderación del sociólogo y experto en temas urbanos Omar Hernández.



## UN NUEVO ESPACIO PARA LA COMUNIDAD

Para dar comienzo a la navidad del 2012, Banesco Banco Universal, C.A. inauguró un nuevo espacio en la planta baja de la Torre 2 ubicada en El Rosal en el cual ofrecieron actividades durante todo el mes de diciembre como sesión de fotos con San Nicolás, visita de Baneskin, redacción de cartas navideñas, globomagia, pintacaritas, conjunto de gaitas y presentación de la Coral Banesco, entre otros, para el disfrute de los más pequeños de la casa.

Con la inauguración de este espacio Banesco Banco Universal, C.A. comenzó su campaña navideña solidaria que consistía en que por cada juguete nuevo donado, o su equivalente en bolívares, la entidad financiera donaría otro para destinarlo a los niños atendidos por tres de sus socios sociales: Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana) y la Fundación contra la Parálisis Infantil.

Para comenzar la campaña Banesco Banco Universal, C.A. donó mil regalos. Los clientes e interesados participaron de tres maneras:

- ◆ Realizar una transferencia vía BanescOnline a la cuenta corriente número 01340712627121001152, a nombre de BANESCO REGALOS, RIF J-8805187.
- ◆ Realizar un depósito a través de los Cajeros Multifuncionales de Banesco.
- ◆ Los interesados en aportar un juguete pudieron acercarse a la Plaza de la Torre Banesco de El Rosal y hacer la entrega de forma personal.

La cuenta de los juguetes se iba actualizando dos veces por semana y se reflejaban en la fachada de la Torre de El Rosal que se vistió con un San Nicolás que llevaba la cuenta. El contador se realizó con bombillos led (ahorradores de energía).

Al finalizar la campaña y gracias a la participación del público en general, empleados de Banesco y la propia entidad financiera, se alcanzó la cifra de 6.060 regalos, los cuales fueron repartidos entre los pequeños atendidos por tres socios de Banesco: Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana) y la Fundación contra la Parálisis Infantil.

De la cuenta, fueron recaudados 1.586 juguetes en físico, de los cuales 1.000 fueron aportados por Banesco y el resto llevado por el público a los puntos de recolección dispuestos para tal fin. Los pequeños atendidos por Red de Casas Don Bosco, Fundana y el Ortopédico Infantil recibieron los regalos y además fueron beneficiados los niños y niñas que son apoyados por otros aliados sociales como Fundación Buen Samaritano Niños con Sida y Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

En cuanto al monto recaudado en bolívares se llegó a Bs. 671.161,80 que incluye el aporte del público y de Banesco. Los fondos fueron distribuidos en partes iguales a Casas Don Bosco, Fundana y el Ortopédico Infantil.

## Nuestro Compromiso con la Comunidad por área de atención

Inversión en bolívares

Área de Atención	2012	2011	Variación
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	30.404	163.073	(81,36)
Salud	621.536	214.071	190,34
Educación	1.939.857	2.113.912	(8,23)
Organismos Públicos	593.275	1.212.954	(51,09)
Entes Gremiales	57.200	80.520	(28,96)
Deportes	76.920	76.200	0,94
Cultura	154.176	229.102	(32,70)
Proyectos Editoriales	1.361.588	11.826	11413,51
Otros	367.500	34.624	961,40
<b>Total</b>	<b>5.202.456</b>	<b>3.861.129</b>	<b>34,74</b>

### ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE BANCA COMUNITARIA

Alineados con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A. y para buscar un mayor acercamiento a las comunidades en la que hacen vida, los empleados de Banca Comunitaria Banesco emprendieron durante el 2012 una serie de actividades para las zonas en las que se encuentran. Entre ellas podemos mencionar.

- ◆ **Cine Comunitario:** el *Cine Abierto* ofrece películas de forma gratuita en espacios abiertos de las zonas populares. Durante el año, Banca Comunitaria Banesco logró proyectar un total de 10 películas de manera gratuita en: Petare, Baruta, Dos Caminos, La Candelaria, Catia, Chacaíto y Caricuao.
- ◆ **Agencia Comunitaria La Vega:** en la Comunidad Central Brisas de Oriente, ubicada en Carrizal, Los Teques, un grupo de empleados de la agencia Comunitaria del sector llevó a cabo la entrega de trofeos a los jóvenes de la Escuela de Fútbol Menor los cuales fueron donados por Banesco.
- ◆ **Agencia Comunitaria Antímano:** se realizó la actividad "Papagayo por Nuestro Mundo", donde disfrutaron más de 30 niños de la Comunidad de Antímano.
- ◆ **Agencia Comunitaria Gran Bazar Maracay:** se organizó una actividad para el Día del Niño en la Comunidad de Mariara. Asistieron aproximadamente 120 personas entre niños y adultos. Se entregó a cada niño un regalo, se hicieron juegos recreativos, premiaciones, pinta caritas, globomagia, colchón inflable, música y refrigerios, todo esto con la colaboración de todo el equipo de trabajo y algunos clientes de la agencia, quienes gustosamente se ofrecieron para dar su aporte y colaboración.
- ◆ **Agencia Comunitaria Palo Negro:** se llevó a cabo una actividad recreativa para los 85 alumnos de la Escuela Bolivariana para Discapacidad Funcional Intelectual Libertador. Se hicieron rifas, juegos, entrega de juguetes y los niños tumbaron piñatas.
- ◆ **Agencia Comunitaria Valencia Centro:** el equipo de la agencia y algunos de los clientes, organizaron un encuentro con los niños especiales de la Casa Abrigo Dr. Luis Guada Lacau, en la Comunidad de Caprenco de Nagüanagüa. Se hicieron diversas donaciones y regalos personalizados, hubo pinta caritas, colchón inflable, carrito de helados, carrito de perros calientes, entre otros.
- ◆ **Agencia Comunitaria Puerto Cabello:** se realizó un donativo de artículos de higiene al ancianato Beneficencia El Carmen, el cual alberga alrededor de 60 personas de la tercera edad. Además, con el apoyo de algunos de los clientes de la agencia, se llevó a cabo una entrega de regalos en una guardería ubicada en la Comunidad de Borburata, logrando recaudar más de 150 juguetes.
- ◆ **Agencias Comunitarias Maracaibo Gran Bazar y Maracaibo Oeste:** se organizó un Rally donde participaron empleados y familiares, quienes compartieron un rato ameno y diferente.

## Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2012

### 1. Capital (Distrito Capital, Miranda y Vargas)

A.C. Apoye	45.500
A.C. Red de Casas Don Bosco	658.900
AC Venezuela sin Limites	20.000
Alcaldía Municipio Baruta	399.806
ART-Música	28.190
Asoc. de Antiguos Alumnos del Colegio San Ignacio	20.000
Asociación Civil de Damas Salesianas	275.000
Asociación Civil por la Caracas Posible	22.000
Asociación Civil Siempre Amigos	50.000
Asociación Venezolana para el Síndrome de Down	20.000
Centro Nacional para la Competitividad	10.500
Centro Social Cultural y Deportivo Hebraica, A.C.	39.200
CIPREC, C.A.	10.080
Círculo Gran Cine	57.750
Cyngular	144.000
Fe y Alegría - Prog. de Formación al Microempresario	1.580.000
FIA	56.000
Fundación Amigos de la Tercera Edad	10.404
Fundación Amigos del Niño con Cáncer	100.000
Fundación ArtesanoGroup	14.500
Fundación Cardioamigos	30.000
Fundación Científica Los Roques	50.000
Fundación Morella Muñoz	2.800
Fundación Museo de los Niños	5.000
Fundación Paso a Paso	67.098
Fundación Santo Domingo	150.417
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	925.840
Fundana	180.000
Fundaupel	30.000
Fundaventura	16.800
GMAC de Venezuela, C.A.	335.000
IESA	1.290.000
Instituto Médico La Floresta y Fundación Cauro	48.600
Opción Venezuela, A.C.	50.000
Producciones Palo de Agua, C.A.	56.000
Proyectos Editoriales	1.308.388
Senosayuda	95.000
Sociedad Anticancerosa De Venezuela	300.000

Sociedad Médica de la Policlínica Metropolitana	6.720
Soluciones Gastronómicas Prestigio, C.A.	50.400
Universidad Simón Bolívar	400.000
<b>Total</b>	<b>8.939.894</b>

### 2. Centro - Los Llanos (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)

Fund. Orquesta Sinfónica Juvenil de Acarigua-Araure	10.000
Universidad de Carabobo	100.000
<b>Total</b>	<b>110.000</b>

### 3. Occidental - Andina (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)

Particular	3.000
ULA	45.000
<b>Total</b>	<b>48.000</b>

### 4. Oriente - Sur (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales)

A.C. Junta de Carnavales Ferias Turísticas San Simón de Maturín	10.000
Fundación Ayúdame a Caminar	7.936
Servicios Integrales Dynapro Eventos y Promociones	28.000
<b>Total</b>	<b>45.936</b>

### 5. Occidental - Norte (Zulia y Falcón)

Alcaldía del Estado Zulia	193.469
Fundación Amigos Del Niño Con Cáncer Estado Zulia	40.000
MACZUL	40.000
UCAB - Coro	33.450
<b>Total</b>	<b>306.919</b>

### Territorio Nacional

AVEC	1.000.000
Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000
<b>Total</b>	<b>2.000.000</b>

<b>Total Nacional</b>	<b>11.450.749</b>
-----------------------	-------------------





# VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO



**Alineados con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco, el Voluntariado Corporativo tiene como áreas prioritarias de atención la Educación, la Salud y el Ambiente**

## NUESTRA POLÍTICA

El Voluntariado Banesco está orientado a motivar a los ciudadanos Banesco a participar en todas aquellas acciones de Responsabilidad Social en la cuales el Banco participe.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, a través de la Unidad de Calidad de Vida, es responsable de la administración del Voluntariado Banesco, garantizando su capacitación de acuerdo a las actividades a realizar en las áreas prioritarias de atención: salud, educación y ambiente.

Las actividades del Voluntariado Banesco se desarrollarán salvaguardando la integridad física y psicológica de sus participantes.

Anualmente se desarrolla un Plan de Acciones de Voluntariado, que contiene el cronograma propuesto para la ejecución de las distintas iniciativas a ejecutar en el año, así como los recursos que se disponen para ello.

## ÁREAS DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO BANESCO

Alineados con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Banesco, el Voluntariado Corporativo tiene como áreas prioritarias de atención:

- ◆ **Educación:** Apoyo a las instancias de atención de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y capacitación en materia de prevención contra el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas
- ◆ **Salud:** Apoyo y acompañamiento a instituciones que atienden a niños y adolescentes con salud disminuida.
- ◆ **Ambiente:** Iniciativas para contribuir al cuidado del ambiente. Desarrollo de actividades de formación para el uso adecuado de los recursos naturales.

## Voluntariado por niveles de cargo/ Horas

Al 31 de diciembre	2012		2011	
Categoría de Cargo	Volunta.	% del total	Volunta.	% del total
Aprendices / Pasantes / Tesistas	16	3,21	2	0,34
Base	60	12,05	83	14,09
Profesionales y técnicos	328	65,86	393	66,72
Supervisorio y Gerencial	87	17,47	107	18,17
Vicepresidentes	7	1,41	4	0,68
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100</b>	<b>589</b>	<b>100</b>

● 2012 ● 2011

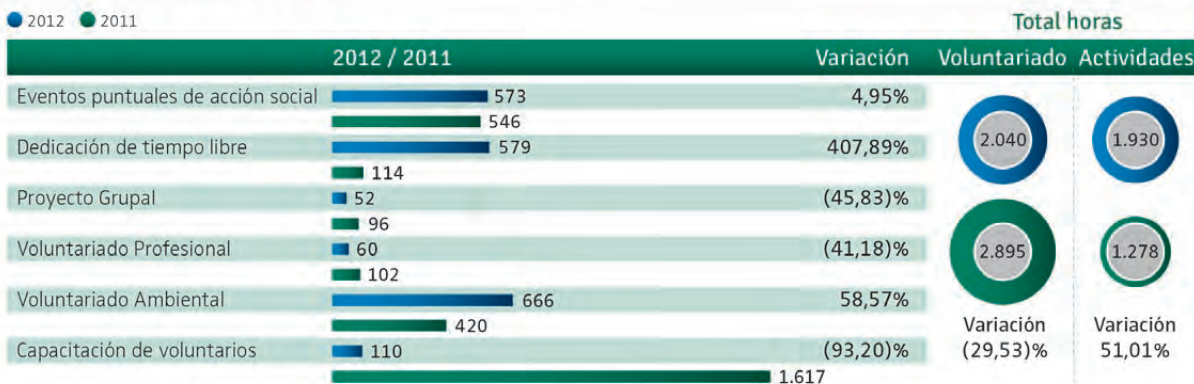


## TIPOLOGÍA DE VOLUNTARIADO

- ◆ **Voluntariado Profesional:** está conformado por un equipo de profesionales de la Organización que facilitan experiencias de aprendizaje a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- ◆ **Proyectos grupales:** Participación en proyectos que involucren recursos financieros y humanos en cada actividad, fomentando el trabajo en equipo y la participación. Se motiva la participación a través de nuestros medios internos.
- ◆ **Dedicación de tiempo libre:** equipo de voluntarios que acompaña los niños, niñas y adolescentes que ameritan atención.
- ◆ **Eventos puntuales de acción social:** Participación en actividades puntuales para campañas o eventos concretos, que pueden tener un día o una semana de duración, como la entrega de donaciones para determinadas organizaciones, o la intervención del voluntariado en situaciones de emergencia.

## Modelo de Participación

● 2012 ● 2011



## Inversión en el Voluntariado Banesco



## NUESTRA GESTIÓN EN 2012

- ◆ El 65,86% de nuestros voluntarios pertenece a las categorías de cargo Profesional y Técnico.
- ◆ El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 4,10 horas anuales dando cuenta del compromiso y dedicación de nuestro personal con la comunidad y grupos atendidos por nuestros socios sociales.
- ◆ La mayor cantidad de horas de trabajo de este año se dedicaron al ambiente (666 horas) y a las actividades con niñas, niños y adolescentes que ameritan atención (579 horas).

## VOLUNTARIADO AMBIENTAL

Durante el año 2012 superamos en 58,57% las horas de participación del Voluntariado Ambiental respecto a 2011. Una de las actividades resaltantes fue la labor realizada el Día Mundial de Playas cuando los voluntarios de Caracas (40) y Maracaibo (31), trabajaron en la limpieza de las playas Escondida y Caimare Chico.

## Actividades realizadas con nuestros Socios Sociales

Socio Social	Actividad	Horas de voluntariado
BANDESIR	Subasta BANDESIR	28
FUNDANA	Subasta FUNDANA	40
	Visita Fundana	110
	Visita Fundana - Decoración	144
Fe y Alegría	Voluntariado profesional: Administración del tiempo	6
	Voluntariado profesional: Curso de Ortografía y redacción	6
	Voluntariado profesional: Curso comportamiento organizacional	8
	Voluntariado profesional: Curso de Excel Básico	16
	Voluntariado profesional: Curso Higiene y seguridad industrial	8
	Voluntariado profesional: Curso Power Point	8
	Voluntariado profesional: Curso Word	8
Otro Socio	Bautizo Libro de Simón Díaz	80
	Limpieza playa Caimare Chico	203
	Limpieza playa Escondida	273
	Obra de teatro presentada por voluntarios	123
	Palabras para Venezuela	246
	Pinta carita y globomagia	203
	Rally Ambiental	72
	Reunión - Logística Día Mundial de Playas	106
	Rincón del libro	78
	Visita al Hospital de Especialidades Pediátricas	108
	Visita Asilo San José de la Montaña	56
<b>Total horas de voluntariado</b>		<b>1.930</b>

# NUESTROS CLIENTES

## NUESTRA POLÍTICA

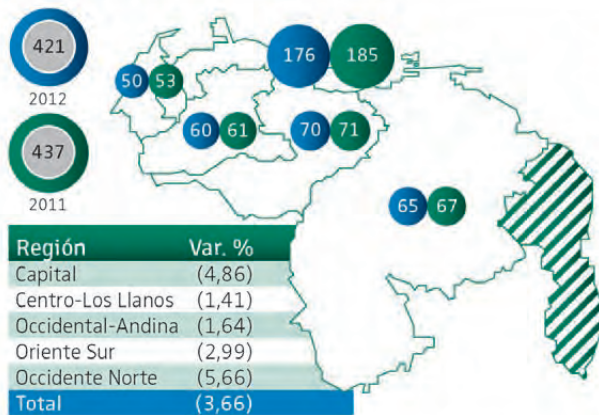
Fomentamos relaciones ganar-ganar basadas en tres premisas: rentabilidad, reciprocidad y calidad de servicio. Promovemos la bancarización masiva, apoyados en productos y modelos de negocio tecnológicamente innovadores. Estamos comprometidos con todos nuestros clientes, naturales y jurídicos, es por ello que seguimos en una constante revisión y mejora de nuestra oferta de productos y servicios, para que la misma sea cada vez más competitiva y acorde con las necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo de nuestros clientes, incorporando novedosos planes de financiamiento, especialmente dirigidos a profesionales y emprendedores.

## PUNTOS DE ATENCIÓN, PUNTOS DE VENTA, CAJEROS AUTOMÁTICOS, AUTOSERVICIO Y DISPENSADORAS DE CHEQUERAS

Con el fin de optimizar la atención brindada a nuestros clientes cerramos el 2012 con:

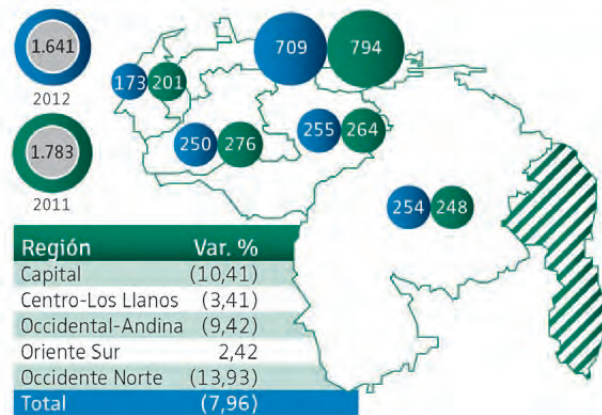
- ◆ Contamos con la mayor red de agencias de la banca privada en Venezuela para servir a más de 5 millones de clientes.
- ◆ Cerramos 2012 con 59.965 Puntos de Venta, a través de los cuales se realizaron 17,8 millones de transacciones en promedio mensual.
- ◆ 289 Cajeros Multifuncionales a través de los cuales se procesaron 20,6 millones de transacciones lo que representa más de 12 millardos de bolívares y 1.352 cajeros automáticos en los cuales realizaron más de 10,9 millones de transacciones promedio mensuales.
- ◆ Nos mantenemos como líderes en transacciones como adquirientes en las redes Suiche 7B y Conexus.
- ◆ 1,8 millones de descargas de nuestra aplicación BanescoMóvil para dispositivos inteligentes.

### Puntos de atención



Los puntos de atención incluyen: Agencias, Taquillas, Centros Express Satélites, Autobancos y otros.

### Cajeros automáticos



### Red de agencias

Agencias	
Taquillas Empresarial Express	
Remodelaciones	
Promotoras Virtuales	

C.C. Costa Azul (Edo. Nueva Esparta), Últimas Noticias (Edo. Miranda)  
En agencias: La Castellana, Parque Cristal, Nueva Granada, Baruta, Francisco Solano y Santa Marta

Con lobbys que cuentan con cajeros automáticos multifuncionales.  
En agencias: C.C. Líder (Caracas), C.C. Costa Azul (Nueva Esparta) y C.C. Sambil Paraguaná (Falcón)

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Principales Productos de Pasivo

- ◆ Cuenta Corriente con Intereses.
- ◆ Cuenta Corriente sin Intereses.
- ◆ Cuenta Electrónica.
- ◆ Cuenta de Ahorros.
- ◆ Cuenta de Ahorros Electrónica.
- ◆ Inversiones: Depósitos a Plazo y Participaciones Tradicionales.
- ◆ Depósitos a la vista.
- ◆ Depósitos progresivos a la vista.

### Principales Productos de Crédito

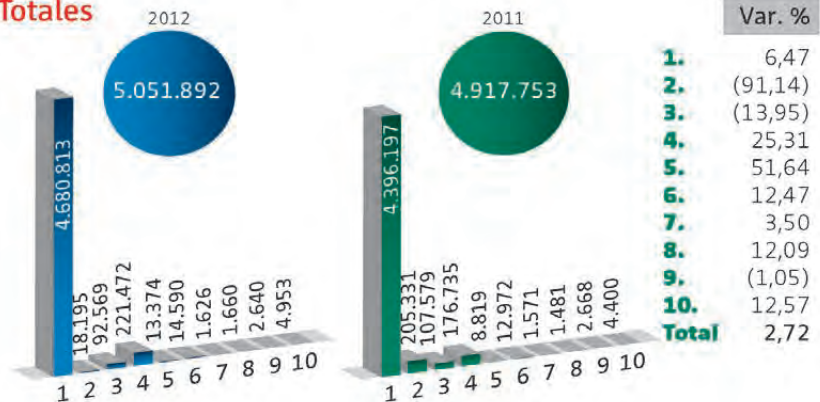
- ◆ Tarjetas de Crédito.
- ◆ Multicréditos 48 Horas.
- ◆ ExtraCrédito Banesco.
- ◆ Crédito para vehículo: Credicarro por Internet.
- ◆ Créditos para vivienda: Fondo de Ahorro Obligatorio, Préstamo Hipotecario.
- ◆ Créditos para los sectores Turismo y Construcción.
- ◆ Créditos Agropecuarios.
- ◆ Microcréditos.
- ◆ Línea de crédito en Cuenta Corriente.
- ◆ Otros Productos Importantes
- ◆ Fideicomisos.
- ◆ Seguros.

## Detalles de Cuentas por Banca

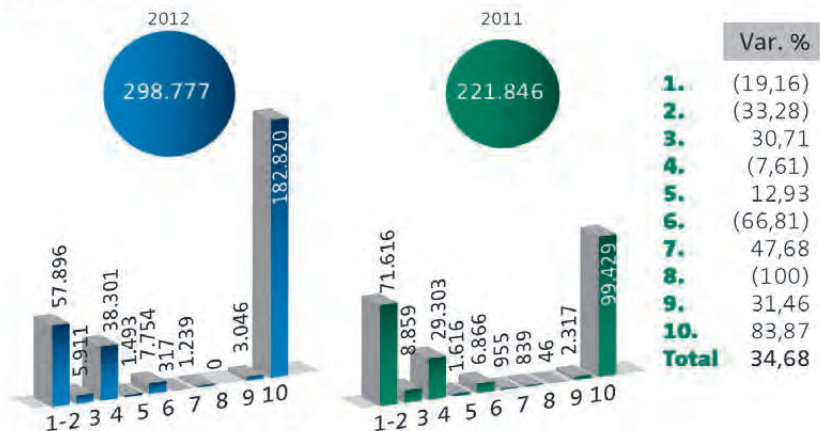
(al 31 de diciembre)

1. Red de Agencias 2. PYMES 3. Segmento Premium 4. Banca Comunitaria  
5. Banca Privada 6. Banca de Empresas 7. Banca Corporativa  
8. Banca de Energía 9. Banca Sector Público 10. Banca Agropecuaria  
11. Extracrédito (Se comienza a publicar a partir de este informe)

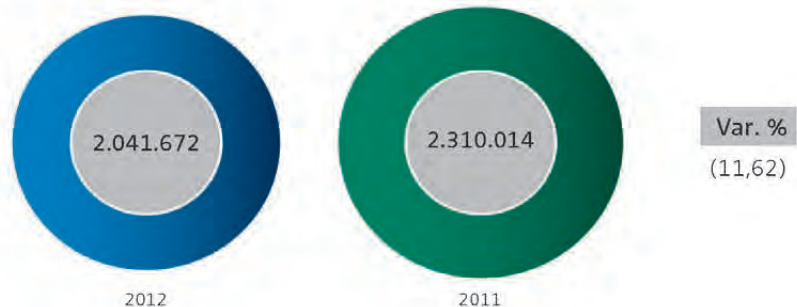
### Totales



### Total Créditos Liquidados



### Total Tarjetas de Crédito



## Número de Clientes

Al 31 de diciembre

Banca	2012	2011	Var. %
Red de Agencias	4.056.320	3.744.032	8,34
PYMES	16.439	191.697	(91,42)
Segmento Premium	46.958	54.053	(13,12)
Banca Comunitaria	221.472	176.735	25,31
Banca Privada	6.266	4.188	49,61
Banca de Empresas	10.156	8.860	14,63
Banca Corporativa	800	768	4,17
Banca de Energía	1.131	987	14,59
Banca Sector Público	602	584	3,08
Banca Agropecuaria	3.611	3.149	14,67
<b>Total</b>	<b>4.363.755</b>	<b>4.185.053</b>	<b>(89,57)</b>

## BANCA ELECTRÓNICA

### Cajeros Automáticos

Potenciamos el uso de los Cajeros Automáticos Multifuncionales que permiten además del retiro de efectivo, el depósito en cuenta y pago de tarjetas de crédito en cheques y efectivo. Se realizaron mejoras en las pantallas y transacciones de estos dispositivos a fin de optimizar la experiencia de uso por parte del cliente. Se incorporaron nuevas transacciones como las transferencias entre cuentas del mismo titular y la transacción especial de recaudación para empresas.

### Banesconline

Cerramos 2012 con 3.028.114 clientes afiliados al Banesconline quienes realizaron 649.456.882 operaciones. Incorporamos a la oferta de servicios que existe en ese canal el servicio de afiliación y descarga de Estados de Cuentas y Tarjetas de crédito y la solicitud de Extracrédito en efectivo.

### Banca Telefónica

Durante el año 2012 incorporamos en el Servicio Automatizado (IVR) la solicitud de Extra Crédito en Efectivo, a fin de aumentar su satisfacción al permitirle auto gestionarse la transferencia de efectivo desde su tarjeta de crédito a sus cuentas sin afectar su límite de crédito rotativo y haciendo de forma más rápida y segura esta transacción.

Adecuamos e incorporamos preguntas de identificación del cliente para ofrecerle mayor seguridad en el canal.

Este canal realizó en el 2012, 10.696.186 de transacciones en 35.406.627 de llamadas recibidas.

## BANESCOMÓVIL

Durante 2012 estrenamos nueva imagen para las aplicaciones de Smartphone (BlackBerry®, iPhone® y Android®) e incorporamos las sesiones de redes sociales, contáctenos y recomendar a un amigo.

Así mismo se desarrolló e implantó aplicativo en BanescoMóvil para mensajes de texto (SMS) y agregamos nuevas funcionalidades: Pago y recarga Movilnet y Pago de Electricidad de Caracas.

Incorporamos la funcionalidad Llave Virtual, opción que permite al cliente realizar de forma inmediata y totalmente en línea el bloqueo, desbloqueo y anulación definitiva de su tarjeta de débito

Este año también diseñamos el aplicativo BanescoMóvil para los equipos celulares que utilizan el sistema Window Phone®.



## GANADORES!

### Ticket Premiado



#### *Canal Puntos de Ventas*

Instalamos 1.879 dispositivos con la opción de Extracrédito, permitiendo ofrecer, en los comercios afiliados, el financiamiento de las compras de los clientes contra una línea paralela de crédito sin afectar el cupo propio de la tarjeta.

Se desarrolló una opción denominada *alarma sonora* que indicará a los clientes y al comercio que una transacción en los Puntos de Ventas Banesco, resultó favorecida con un *Ticket Premiado*, que exonera al cliente de la cancelación del monto de la compra.

Adicionalmente, cumpliendo con la exigencia de la Sudeban, normativa de Banca Electrónica 641.9, se inició piloto que regula el tiempo de espera para la introducción de datos, lo que contribuye a la protección de los datos de los tarjetahabientes, su masificación está prevista para el primer semestre del 2013.



#### *Nuevos Desarrollos*

En el segundo semestre 2012 se logró implantar el Servicio de Recaudación Especial en Efectivo por equipos multifuncionales dando inicio a las pruebas piloto. Asimismo, se logró la realización de las pruebas controladas en la Agencia Maiquetía del Servicio de Aprobación de Pagos Aduanales por Pago Electrónico.

En este período se implantaron y masificaron funcionalidades de Pago Electrónico:

- ◆ Mejoras a Estados de Cuenta Online:
  - Incorporación de nuevos campos para la opción de búsqueda, ejemplo: monto, referencia, ND/NC, entre otros).
  - Ampliación de la cantidad de registros a Consultar y Exportar.
- ◆ Notificación de las operaciones vía email al beneficiario con detalle del pago efectuado (por ejemplo, número de factura).
- ◆ Extensión de horario para el envío y procesamiento de archivos en Pago Electrónico y REDVAN.
- ◆ Ajuste en el Proceso de Contraprestaciones Pendientes de Nómina y Proveedores para que solo cobre a cuentas activas.

## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### *Negocio Emisor Tarjetas de Débito*

Mantuvimos nuestro liderazgo en el mercado de Tarjetas de Débito con Bs. 86.770.514.869 al cierre de 2012.

Desde nuestros inicios brindamos el reemplazo de TDD Chip en toda su red de agencias, para ofrecer el servicio de cambio de tecnología a todos nuestros clientes.

Adicionalmente, nuestros clientes cuentan con la nueva funcionalidad de bloqueo y desbloqueo temporal de manera preventiva con sus Tarjetas Maestro Banesco, simplemente a través de una llamada a Banca Telefónica.

Para impulsar los distintos segmentos del producto se realizó el lanzamiento de la nueva tarjeta para las universidades, iniciando con la Universidad Nueva Esparta (UNE), la cual fue otorgada a los integrantes de esta comunidad, siendo el diferenciador ofrecer de forma integral en un mismo plástico, la funcionalidad de la TDD con el carnet de acceso al campus.

### *Negocio Emisor Tarjetas de Crédito*


Consolidamos nuestro liderazgo en tarjetas de crédito en el mercado venezolano, reportando ventas por Bs. 23.695.801.692 y más de 1 millón de tarjetahabientes.

Como complemento a nuestras diferentes estrategias y reconocimiento a la fidelidad y el buen record crediticio de nuestros clientes, se ejecutaron diferentes procesos de otorgamiento y mantenimiento, para afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estos procesos están:

- ◆ Otorgamiento proactivo de TDC Banesco a clientes con cuentas de captación de la Institución, en el cual se otorgaron más de 174 mil tarjetas.
- ◆ Otorgamiento proactivo de TDC Banesco a tarjetahabientes de Banesco, de allí se emitieron más de 29 mil tarjetas.
- ◆ Aumento de línea de crédito en más de 849 mil tarjetas.
- ◆ Proceso de mantenimiento Up-Grade para actualizar a la categoría del cliente en función de su línea de crédito, y así ofrecer mejores condiciones (96 mil tarjetas).

También ofrecemos a nuestros clientes Programas Permanentes que incentivan el uso y pago puntual de sus productos, tales como:

- ◆ **Paga Puntual**, con el objetivo de incentivar y mantener el pago al día de las tarjetas de crédito, ofrecemos el programa que reintegra hasta Bs. 500 del pago mínimo de la TDC de los clientes ganadores. Se otorgó el reintegro a más de 1.500 clientes ganadores, los cuales representan más de Bs. 485 mil en premios otorgados.



**Adicionalmente, nuestros clientes cuentan con la nueva funcionalidad de bloqueo y desbloqueo temporal de manera preventiva con sus Tarjetas Maestro Banesco, simplemente a través de una llamada a Banca Telefónica.**





Apalancándonos con las franquicias Visa, MasterCard y American Express, nuestros clientes pudieron disfrutar de los siguientes beneficios:

- ◆ Viajar no tiene precio con MasterCard.
- ◆ Fin de año inolvidable con MasterCard.
- ◆ Tu suerte está en camino 2012 con MasterCard.
- ◆ Continuidad de los *Priceless Cities* de MasterCard.
- ◆ Amex Selects, con American Express a todos sus clientes.

#### Personas naturales

- ◆ MasterCard Sony Ericsson Open 2012.
- ◆ MasterCard y Maestro patrocinan el Encuentro con Open English 2012 con 20% de descuento.
- ◆ Come x dos en Wendy's con las Tarjetas MasterCard y Maestro.
- ◆ Relanzamiento de *Priceless Miami* con MasterCard.
- ◆ Lanzamiento de *Priceless Bahamas* y Puerto Rico.
- ◆ Amex Selects, con American Express a todos sus clientes.

- ◆ **Ticket Premiado**, programa que busca incentivar el uso de nuestros Puntos de Venta (POS) y aumentar los saldos en cuenta de nuestros clientes comerciales, premiando al cliente con compras gratis, a tarjetahabientes Banesco y de otros bancos, que utilizan sus TDD y TDC en nuestros POS. En el cierre del segundo semestre fueron premiados más de 13.800 clientes que representan Bs. 2,6 millones en premios otorgados.
- ◆ Cinex, programa que otorga 50% de descuento al comprar de martes a viernes su entrada en Salas Cinex con sus Tarjetas de Débito y Crédito Banesco. Asimismo, se realizó una promoción para los tarjetahabientes de TDD/TDC, rifando 10 Tablets y 50 TDCs Prepagadas de Bs. 500, por participar en el estreno de la película Crespúsculo La Saga.

Durante el 2012 otorgamos las siguientes promociones en conjunto con la franquicia Banesco (Sambil), American Express, Visa y MasterCard:

- ◆ Participa por un puesto gratis para tu diversión, sorteando un viaje de un fin de semana a Margarita y Paraguaná, así como 10 tarjetas prepagadas por Bs. 500.
- ◆ Con tu tarjeta Banesco American Express Tus Compras Internacionales te pueden salir gratis, se premiaron 150 clientes a quienes se les abonó en sus tarjetas el monto de las compras efectuadas con sus cupos de Cadivi de viaje o internet.
- ◆ Tu tarjeta Banesco MasterCard te da la oportunidad de asistir a un partido de la UEFA Champions League, se premiaron 2 clientes que viajaron a la ciudad de Estambul para presenciar un partido de la UEFA Champions League.
- ◆ ¿Te gustaría viajar gratis? Utiliza tu tarjeta American Express Banesco y podrás lograrlo. Se premiaron 10 clientes con viajes a Los Roques, San Andrés, Punta Cana y Panamá.
- ◆ Entrénate desde ya con tu Tarjeta de Crédito Banesco Visa. Se premiaron 4 clientes con viajes a Londres para presenciar las Olimpiadas de Verano 2012.
- ◆ ¿Qué tan lejos quieres llegar? ¡Banesco y MasterCard te llevan a la UEFA Champions League! Fueron premiados 4 Sub-Gerentes de Banesco con un viaje a Austria y Alemania.

**1.300 TICKETS PREMIADOS**

EN EL MES DE LOS PADRES

TE ESPERAN EN TUS PUNTOS BANESCO

APROVECHA QUE TU COMPRA TE PUEDE SALIR GRATIS

Con Ticket Premiado Banesco puedes ganar ahora y siempre porque cada vez que pases tu tarjeta Banesco o tu tarjeta de crédito de otro banco por un punto de venta Banesco tu compra te puede salir gratis.



## OPERACIONES, INTERNACIONAL Y CUSTODIA

### *Comercio Exterior*

Mantenemos nuestro crecimiento en el sector de clientes importadores que han seleccionado a Banesco Banco Universal C.A. como su mejor opción para tramitar sus solicitudes y utilizar los instrumentos de comercio exterior a fin de apoyar su actividad económica.

Durante 2012 se materializaron operaciones a nivel global, observando una tendencia importante hacia las importaciones de la región latinoamericana afianzadas en el uso de divisas bajo la modalidad del Convenio SUCRE y ALADI.

### *Eventos Internacionales*

Durante el 2012 participamos de forma activa en la Asamblea Anual del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior (CLACE) de Felaban y en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos Felaban en Lima, Perú. De esta manera, fortalecemos nuestra actividad de Comercio Internacional y la relación con nuestros principales bancos corresponsales en el exterior.



### DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Durante el 2012, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió a 6.571 clientes quienes presentaron casos para su revisión de acuerdo a los criterios y reglamento que regula la gestión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

De este número, se admitieron 2.353 casos con un monto de Bs. 9.693.132 de acuerdo a los criterios establecidos en el reglamento.


Los casos no admitidos (4.218) son debidamente respondidos explicando la no admisión de la solicitud y son remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente y se le hace seguimiento hasta el cierre de los mismos.

En promedio, durante el año 2012 el 55% de los casos admitidos, tramitados y resueltos se declararon favorables al cliente.

Los principales requerimientos atendidos de mayor a menor son:

- ◆ Retiros no dispensados en cajeros automáticos
- ◆ Débitos no reconocidos (tarjeta de débito)
- ◆ Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito)
- ◆ Transferencias por Internet
- ◆ Situaciones con cheque.

**Los principales  
requerimientos  
atendidos son por  
Retiros no dispensados  
en cajeros automá-  
ticos y Débitos no  
reconocidos  
(tarjeta de débito)**



**Se implementó una mejora en el sistema de alertas a los clientes por SMS, lo que aumentó la efectividad y la eficiencia en la gestión de atención de alertas**

## GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En el 2012 continuamos nuestros esfuerzos hacia el logro de la calidad de los servicios dirigidos a minimizar desperdicios, fallas, accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y fraudes, manteniendo la confiabilidad y efectividad en todas nuestras actividades.

Entre las principales iniciativas para la mitigación y reforzamiento de nuestros canales, productos, medios de pagos y servicios, se destaca el apoyo a la migración a tecnología chip para tarjetas. Igualmente, se logró incrementar la seguridad en la gestión de cheques, implementando mecanismos para la validación de datos requeridos en las taquillas de nuestras agencias, y continuamos reforzando la seguridad en los cajeros automáticos, implementando controles para resguardar dichos equipos ante posibles robos. En lo que respecta a la Banca Móvil, se prestó apoyo a las áreas de negocios, en función de ofrecer nuestros servicios de banca por Internet de forma segura a través de este innovador canal, garantizando al mismo tiempo la sencillez del servicio y conveniencia para el cliente.

Adicionalmente, se implementó una mejora en el sistema de monitoreo para operaciones en Internet, aumentando la efectividad y eficiencia en la gestión de atención de alertas y optimizando los tiempos de análisis automatizados del sistema.

Por otro lado, continuamos participando proactivamente en las sesiones de trabajo de la Asociación Bancaria y Sudeban, a través de propuestas que impulsen en forma colegiada soluciones que coadyuven al fortalecimiento de la seguridad en el sector bancario en forma eficiente.

En lo que respecta a la Banca por Internet, se logró adecuar la tecnología y se optimizó el proceso relacionado al envío de la Clave de Operaciones Especiales (dinámica) a nuestros clientes, lo que permitió en el cuarto trimestre del 2012 reducir en un 100% los casos de ataques con sitios falsos (*Phishing*).

Adicionalmente, se implementó una mejora en el sistema de alertas a los clientes por SMS, lo que aumentó la efectividad y la eficiencia en la gestión de atención de alertas, así como apoyo en la disminución de los costos a la Organización debido a la reducción de los mensajes enviados.

## PROTECCIÓN

Se continúa el proceso de evaluación y reforzamiento de la seguridad instalando sistemas de *lockers* en las agencias críticas e instalando, como piloto, dispositivos de cierre a distancia en un centro Banesco Express. Se efectuó la actualización tecnológica de los sistemas de video y alarma de 10 agencias, así como las inspecciones de seguridad para la instalación o mudanza de equipos de la plataforma de ATMs a nivel nacional. Adicionalmente, se obtuvo ante los órganos competentes la certificación de la totalidad de las agencias a nivel nacional.

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

- ◆ Actualizamos y elaboramos los procesos de continuidad basados en escenarios, producto del análisis de entorno, necesidades del negocio y necesidades tecnológicas.
- ◆ Implementamos herramientas automatizadas para facilitar la gestión de análisis de incidentes y problemas de los servicios tecnológicos críticos de la Institución y optimizar el proceso de toma de decisiones.
- ◆ Cumplimos con los plazos establecidos para la entrega de los productos solicitados por la Sudeban en la regulación referente al *Proyecto de Instalación de un Centro Alterno de Procesamiento de Datos*.
- ◆ Implementamos el ciclo de foros (FIT), impartiendo los temas de Disponibilidad y Confiabilidad de los Servicios y Cloud Computing, con el fin de promover la actualización continua de conocimientos y divulgación de mejores prácticas.
- ◆ Realizamos el análisis end-to-end de los servicios críticos para la identificación de los escenarios tanto tecnológicos como de proceso que puedan afectar la efectividad de las operaciones críticas y así establecer las estrategias a seguir para asegurar la disponibilidad del servicio.
- ◆ Ejecutamos con éxito 20 simulacros de contingencia o alta disponibilidad, con la finalidad de garantizar los servicios en caso de falla mayor del ambiente de producción y las operaciones críticas del negocio.
- ◆ Activamos la Sala de Control Operacional con el objetivo de garantizar la disponibilidad de nuestras plataformas tecnológicas y operativas.

## INNOVACIÓN

En el área de **Innovación Tecnológica**, hemos implantado un proceso sistemático de exploración y entrega de soluciones innovadoras que se caracterizan por su alto valor de diferenciación, basadas en las principales tendencias tecnológicas, tales como: movilidad, computación en la nube y redes sociales.

En el 2012 Banesco Banco Universal, C.A. incursionó también en Tecnología de Cloud Computing (“nube”), siendo el primer Banco nacional en migrar la plataforma de correos y colaboración a Google Apps, con esto estamos aportando mayor capacidad de crecimiento, flexibilidad e impulsando el trabajo colaborativo, sin importar dónde se encuentren los colaboradores. Todo esto permite avanzar en nuestro objetivo de ser una Organización sin fronteras internas, siempre en actitud de diálogo e intercambio, que es el mejor modo de permanecer atentos a los cambios del entorno, a las necesidades de nuestros clientes y a las metas que nos hemos propuesto.



## ARQUITECTURA

Consolidamos la gestión de servicios tecnológicos, la cual permite establecer una visión a futuro de la capacidad instalada y hacer pronósticos para responder en forma proactiva al crecimiento y habilitación de los negocios. Además se establecieron los principios básicos para el uso de la Tecnología y sus Procesos que dictarán las pautas en el desarrollo y crecimiento de nuestra base tecnológica y nos permitirán movernos hacia una arquitectura simple, ágil, flexible y costo eficiente.

## INGENIERÍA Y DESARROLLO

- ◆ Iniciamos un proceso de maduración metodológica para el desarrollo de soluciones más ágiles, con la reducción de roles, actividades, entregables y procedimientos asociados, con foco en la disciplina de pruebas y ambientes. Asimismo, se logró la optimización de los procesos operativos, entre los que destacan los Procesos de *Release Management* o Gestión de Liberaciones, que se traduce en una simplificación y organización para la reducción de costos.
- ◆ Continuamos con el fortalecimiento del área de Aseguramiento de la Calidad en los procesos, servicios y productos desarrollados, conjugando las mejores prácticas.
- ◆ Participamos en la optimización de los sistemas de apoyo al negocio y de políticas anti fraude que apalancan el cumplimiento de las regulaciones del BCV, Sudeban, Cadivi y de la Tesorería Nacional, y el resguardo y protección de la confidencialidad de la información de nuestros clientes. Además, se destaca la adecuación al Portal de Solicitudes de Operaciones Cambiarias (Cadivi) para el otorgamiento de citas a través de la página web Banesco.com, lo que trae consigo el descongestionamiento de nuestras agencias, mayor agilidad en los trámites y mayor satisfacción de clientes del tipo persona natural.
- ◆ Desarrollamos la automatización del proyecto de desmaterialización de libretas, así como la implantación del envío de estados de Cuenta Electrónicos para los productos de Pasivos y de Tarjetas de Crédito.
- ◆ Centramos nuestro foco en el desarrollo de arquitecturas simplificadas e instalación de plataformas con alta disponibilidad y contingencia, en busca de optimizar la cantidad de aplicaciones, portales web, proveedores y las necesidades de integración, así como la adopción de SOA (Arquitectura Orientada a Servicios) para migrar las transacciones que soportan el negocio de desembolso masivo.
- ◆ Apalancamos el servicio de Banca Comunitaria a través de la instalación de ORION, que permite incorporar a las Barras de Atención el proceso de solicitud de visitas para el otorgamiento de créditos del sector, automatizar los procesos de la fase de análisis, formalización, liquidación de solicitudes y seguimiento, generación de nuevos indicadores y reportes de comportamiento de riesgo y la adecuación del ICS para el envío de mensajes SMS a nuestros clientes.
- ◆ Impulsamos la migración de transacciones a canales más rentables, maximizando el crecimiento del canal móvil, a través de la optimización de la usabilidad del aplicativo y de la incorporación de nuevas funcionalidades.

## PROCESOS DE NEGOCIO

- ◆ Logramos hacer sinergia con la Fusión con Gestión de la Demanda, lo que permitirá facilitar la efectividad en el seguimiento integral de las iniciativas, además de identificar e implementar en forma sistemática, oportunidades de mejora de procesos *end-to-end*.
- ◆ Emprendimos el Proyecto de Mejora de los Indicadores de Tiempo de Atención y Espera en Agencias con Qmatic, cuyos resultados se tradujeron en una mejora sensible en los tiempos de Atención y Espera en dichas agencias a nivel nacional en el Canal Taquilla; tales como: aumento en la cantidad de clientes atendidos, reducción de errores operativos y fortalecimiento de conocimiento del personal de agencia sobre las bondades de la herramienta turno rápido.

## HABILITACIÓN Y OPERACIONES


- ◆ Se actualizaron los enlaces de comunicaciones a la Tecnología Metro-Ethernet y MPLS; los cuales brindan mejoras en la velocidad, escalabilidad, aumento en la disponibilidad y adaptación a nuevas tecnologías.
- ◆ Enfocamos nuestros esfuerzos en el 2012 en mantener altos niveles de disponibilidad en sus servicios tecnológicos y por ende, mejorar la calidad de servicio al cliente. Para ello implementó un plan de optimización en las capacidades, monitoreo, actualización y procesos operativos.
- ◆ Realizamos un seguimiento y control estricto de las acciones de gestión de riesgos sobre nuestros sistemas de control interno, logrando prevenir los impactos en los servicios al cliente.

## CERTIFICADO DE SEGURIDAD DE McAFEE

Nuestro portal Banesco.com y BanescOnline tienen la certificación internacional de seguridad *Hacker Safe* que otorga la reconocida empresa McAfee a los sitios que cuentan con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.

## ADECUACIÓN DE SEDES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, así como todas las sedes administrativas principales en las regiones del país cuentan con las adaptaciones necesarias para personas con discapacidad: rampas, sanitarios especiales tanto para caballeros como para damas, puestos especiales de estacionamiento, botonera Braille y voz digitalizada en los ascensores.



**Enfocamos  
nuestros esfuerzos  
en el 2012 en mantener altos niveles  
de disponibilidad  
en sus servicios  
tecnológicos  
y por ende,  
mejorar la calidad  
de servicio al cliente.**



## SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

### *Personas Jurídicas*

La gestión de las Bancas Jurídicas estuvo centrada en el crecimiento de sus carteras pasiva y activa, de manera diversificada y rentable, focalizándose en la participación en aquellos sectores de la economía con mayor crecimiento y contribución al PIB y en el cumplimiento de las carteras dirigidas.

La participación en nuevos sectores y clientes y la ampliación de la oferta de Medios y Servicios de Pago, fue la base para el crecimiento de Banesco en los segmentos jurídicos.



### *Banca Corporativa*

Durante 2012 este segmento continuó centrando sus esfuerzos en el acercamiento a sus clientes, principalmente aquellos pertenecientes a los sectores de Consumo Masivo, Telecomunicaciones, Automotriz e Infraestructura. Este esfuerzo se tradujo en el incremento de flujos de dinero para el financiamiento y en el crecimiento de los volúmenes de importación (Cadivi), gestionados a través del Banco.

Como resultado, la banca experimentó un crecimiento de 52,1% en las captaciones totales y de 16,8% en su cartera de crédito, con respecto a diciembre de 2011.

Contribuyó de forma directa al cumplimiento de los porcentajes de cartera de crédito requerida para los sectores manufacturero, turístico y a la expansión del crédito comercial, con foco en los sectores comercial, industrial y manufacturero, con participación importante de clientes ubicados en el interior del país, con el objeto de apoyar el desarrollo económico de las regiones de Venezuela, creciendo en un 48,3% en la cartera de crédito comercial en relación al cierre de diciembre de 2011.

### *Banca de Energía*

Nos hemos enfocado y empeñado en apalancar el desarrollo del sector con una gestión óptima sobre la cartera activa, cumpliendo gavetas de manufactura y metas de crédito comercial alcanzando 106% de cumplimiento destacándose los hidrocarburos como los de mayor crecimiento y necesidades atendidas durante 2012.

### *Banca del Sector Público*

Nos hemos enfocado y empeñado en apalancar el uso de la plataforma de medios de pago logrando ingresos no financieros importantes por ese concepto, así como el mantenimiento sostenido de saldos promedio de pasivos durante más de 10 meses del 2012 contribuyendo significativamente a la rentabilidad del sector.

## Banca Agropecuaria

Durante el año del 2012, la Banca Agropecuaria logró atender a 430 nuevos clientes con operaciones de crédito a fin de continuar impulsando el desarrollo agrícola del país. Con toda su gestión, la banca se aseguró en cumplir con la obligatoriedad establecida por el Gobierno Nacional.

En el año del 2012 la banca experimentó un crecimiento del 60,9% en la cartera de crédito y 58,8% en saldos pasivos promedios respecto al cierre del año 2011.

## Segmentos Masivos y Pymes

Para optimizar la gestión de ventas y afianzar la relación con nuestros clientes personas naturales, realizamos campañas basadas en estrategias de subsegmentación, a través de mercadeo directo y nuestra fuerza de venta, entre ellas, entrega masiva de tarjetas de crédito, emitiendo más de 174 mil tarjetas a clientes sin experiencia crediticia con el banco. Igualmente se realizó la venta cruzada a un grupo importante de tarjetahabientes, mediante apertura de cuentas corriente y colocación de Extracrédito en efectivo.

Importante destacar la realización de la cuarta edición del evento *Hablando de Empresario a Empresario*, en el cual los asistentes pudieron disfrutar las presentaciones de reconocidos ponentes nacionales e internacionales, obteniendo información de tópicos claves para la gestión de su empresa, tales como perspectivas económicas y últimas tendencias en marketing y calidad de servicio. Así mismo, atendiendo las necesidades del sector comercial, realizamos despliegues para colocaciones masivas de puntos de venta, beneficiando a más de 10mil comercios a nivel nacional.

## BANCA COMUNITARIA BANESCO

Ver capítulo *Banca Comunitaria*, página 81.

## BANCA DE EMPRESA

Destaca el resultado presentado en el manejo de la cartera activa, la cual continuó su tendencia creciente, presentando un incremento de 98% al compararla con el cierre de diciembre de 2011. En cuanto a los pasivos, resaltamos un mayor número de Captaciones de nuestra Cartera de Clientes logrando un incremento de los Saldos Pasivos comparando con Dic. 2011 del 52%



## Oficinas de Bancas Especializadas

● 2012 ● 2011 ● Variación (%)

Región	Corporativa			Sect. Público			Energía			Agropecuaria			Empresas		
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Capital	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	100
Centro - Los Llanos	1	2	(50)	2	1	100	1	1	0	3	3	0	2	2	0
Occidental - Andina	-	-	-	3	2	50	0	0	0	5	2	150	3	3	0
Oriente - Sur	-	-	-	2	2	0	3	4	(25)	0	3	(100)	4	4	0
Occidental - Norte	-	-	-	1	1	0	2	3	(33,3)	3	3	0	2	2	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>(28,57)</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>(22,22)</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8,33</b>



## Diálogo Grupos de Interés

### Personas Naturales

Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	2012		2011		Segmentos
	Cant.	Participantes	Cant.	Participantes	
Estudio Satisfacción Banca Comunitaria Banesco	1	278	1	500	Cientes BCB
Banca Telefónica	9	20.357	1	4.959	Masivo
Banca Privada	1	415	1	402	Cientes Banca Privada
Banca Premium	1	413	1	400	Cientes Premium
Share de Segmentos Naturales	1	1.700	1	1.750	Masivo
Tracking Publicidad CI/C3	3	3.000	1	2.700	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	1.625	1	1.825	Masivo
Evaluación Comunicaciones Internas	1	552	1	1.825	Empleados Banesco
Satisfacción de Cliente	-	-	1	9.185	Masivo
Satisfacción TDC	1	399	1	351	Masivo
Cientes Comerciales	1	540	1	540	Masivo
Auditorías de Servicios Red de Agencia	4	108	4	171	Red de Agencia
Cliente Misterioso	1	97	1	190	Red de Agencia

### Personas Jurídicas

Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	2012		2011		Segmentos
	Cant.	Participantes	Cant.	Participantes	
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	250	1	250	Cientes Jurídicos

**Se mantienen los programas permanentes de calidad que monitorean la oferta de servicio, canales de atención y carteras de productos, se determinan métricas y se hace seguimiento a las expectativas de acuerdo a los segmentos:**

## GESTIÓN DE CALIDAD

Durante 2012 se mantiene el seguimiento sobre la entrega de servicio a los clientes y usuarios de nuestros canales y puntos de atención a través de los programas de monitoreo que garantizan el cumplimiento de la oferta y calidad.

Por ello, se mantienen los programas permanentes de calidad que monitorean la oferta de servicio, canales de atención y carteras de productos, se determinan métricas y se hace seguimiento a las expectativas de acuerdo a los segmentos: Masivo, Privada, Premium, Comunitaria, Pymes y Clientes Comerciales.

Se afianza la importancia de los tableros (*Key Performance Indicators*) como indicadores de gestión corporativa, basados en modelos estadísticos más complejos, y se incorporan índices como el de lealtad y recomendación de marca (*Net Promoter Score*).

## PROGRAMA DE AUDITORÍA DE SERVICIOS (ADS) EN LA RED DE AGENCIAS

Las Auditorías de Servicio en Agencias en el 2012 se realizó en las agencias de Banesco Banco Universal, C.A. que cuentan con la tecnología Q-Matic.

Se establecieron mediciones en cuanto al Tiempo de Espera y Tiempo de Atención en taquillas y servicios de promoción.

Para 2012 ésta medición la comenzó a realizar la vicepresidencia de Planificación de Canales basados en la estadísticas generadas por las máquinas Q-Matic. Este cambio busca identificar con mayor claridad y precisión las metas y aspectos de mejora en ambos procesos.

## Tiempos de espera y atención en agencias

Región	2012				2011			
	Espera	Atención	Ciudadanos con ticket del Q-Matic	Ciudadanos atendidos	Espera	Atención	Ciudadanos con ticket del Q-Matic	Ciudadanos atendidos
Taquilla	74,84%	63,16%	33.087.912	27.803.051	70,17%	59,75%	34.800.038	29.141.402
Promoción	73,78%	75,00%	6.793.509	5.886.881	57,58%	73,83%	6.097.064	5.470.875

### PROGRAMA “CLIENTE MISTERIOSO”

El programa “Cliente Misterioso” se desarrolla anualmente como un mecanismo para reconocer el desempeño y la disposición del personal de la red de agencias para ofrecer calidad de servicio. Se obtiene, además, valiosa información sobre algunos aspectos vinculados al proceso de atención, a través del resultado de una evaluación estructurada que se realiza durante la interacción de un “supuesto cliente” y un Promotor Financiero, sin que este último tenga conocimiento de dicha evaluación.

Durante el 2012 este estudio se realizó a 97 Promotores correspondientes a 97 agencias a nivel nacional. Se obtuvo una calificación general de 72 puntos, esta calificación lo ubica en un nivel de evaluación “Media”, con un aumento de 3 puntos con respecto a la evaluación anterior.

La dimensión *Trato al Cliente* (82 puntos) e *Imagen del Promotor* (85 puntos) son las principales fortalezas de la organización, las oportunidades de mejora en el caso del *Trato al Cliente* son: *Trato diferenciado*, *Lo invitó a sentarse* y *Pauta de saludo*, mientras que para la dimensión *Imagen del Promotor* debe reforzarse el uso del “Carnet de Identificación”.

El *Manejo de Información* de productos registró 71 puntos posicionándose en nivel “Media” creciendo 3 puntos en relación al período anterior. Las oportunidades de mejora se encuentran en el caso de Multicréditos 48 horas TDC (Jurídico), específicamente lo relacionado con elementos como plazos, tasas, montos del préstamo, requisitos y recaudos.

El *Proceso de Ventas* pasa al nivel de evaluación “Media” (71 puntos) mejorando su desempeño por tercer año consecutivo (+7 puntos). La VP Gran Caracas Noroeste alcanza la puntuación más favorable con 79 puntos clasificación “Media”. Las *Ventas cruzadas* se mantienen en el nivel “Bajo” de la evaluación con 47 puntos disminuyendo 7 puntos y posicionándose como la sub-dimensión con mayores oportunidades de mejora.

El porcentaje de promotores aprobados alcanzó el 53% aumentando en 6% con referencia a la evaluación previa, sin embargo ninguno de ellos alcanzó el tope de la calificación (100 puntos). Las VP de Occidental / Andina y Centro / Los Llanos obtuvieron la mayor y menor cantidad de aprobados con 79% y 29% respectivamente.

El 75% de los promotores evaluados en el caso de Apertura de Cuenta sugirió abrir una cuenta corriente en lugar de una cuenta de ahorro y al menos el 35% negó la apertura de una cuenta de ahorro.

El 71% de los cajeros evaluados informaron y/o realizaron la derivación de depósitos hacia los cajeros de Multifuncionales.



Los aspectos a evaluar son: Trato al cliente, información sobre productos y gestión de ventas:

- ◆ El nivel de conocimiento que poseen sobre características, beneficios, condiciones y recaudos de productos considerados
- ◆ El dominio que poseen en cuanto a las políticas aplicadas actualmente de potencialización del cliente en los créditos, direccionamiento de la cuenta de ahorro a la cuenta corriente y derivación a canales electrónicos.

### Resultados del programa Cliente Misterioso



## MACROPROCESO DE INNOVACIÓN

Durante el año 2012 realizamos estrategias orientadas a fortalecer el ADN Innovador.

En relación al ADN Innovador, se impulsó la “Innovación Abierta” dentro de la organización, con la realización de campañas para la generación de ideas con foco en negocios medulares, contando con la participación activa de los empleados. Se recibieron más de 1000, las cuales fueron evaluadas, reconocidas y consideradas para su implementación.

Se consideraron 6 iniciativas para su implementación de las cuales 2 ya han sido implementadas y 4 están en evaluación o proceso de conceptualización por parte de las áreas involucradas en cada iniciativa.

Asimismo, se creó la “Red de Innovas”, como una comunidad interna de innovadores Banesco, destacados en su participación en campañas de Innovación Abierta. Esta red aporta soluciones creativas a retos de innovación. Se ha logrado conformar una comunidad de 231 empleados pertenecientes a la red de innovadores los cuales aportaron 74 ideas relacionadas a estrategias para crear comunicaciones

memorables para los clientes.

Así mismo, con el fin de fomentar la innovación y la creatividad, Banesco Banco Universal, C.A. desarrolló “Espacio en blanco”, primer portal de innovación abierta presentado por una marca en Venezuela. En este sitio los participantes pueden ofrecer ideas desde una plataforma 2.0.

En su primera etapa, “Espacio en Blanco” ha invitado a estudiantes universitarios a registrarse en la plataforma y aportar sus ideas al reto propuesto. Los estudiantes han recibido la invitación para participar vía email. Durante el 2012 recibimos 22 ideas de 11 participantes de la Escuela de Gerencia del IESA. La idea seleccionada como ganadora se encuentra en proceso de evaluación por el área de Tecnología.

Continuamos con el despliegue de campañas apalancadas en la estrategia de Innovación Abierta, buscando soluciones a temas de interés para la Organización, todo esto con el apoyo de los Ciudadanos Banesco, creando además una red de innovadores denominada Espacio de Ideas, conformada por empleados que han demostrado un interés recurrente en colaborar con este tipo de campañas.

### MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Siguiendo con nuestra estrategia de negocios orientada hacia el servicio al cliente en el 2012 realizamos los siguientes estudios: Auditorias de Servicio Agencias y Monitoreo de Banca Telefónica, Encuesta de Satisfacción usuarios de agencias, Satisfacción Banca Premium y Privada, entre otros.



## Premios y reconocimientos obtenidos en 2012

Beyond Banking del Banco Interamericano de Desarrollo	Periódico El Comunitario resultó finalista en la categoría Learn Banking	Febrero
Wireless Achievement Awards 2012 de RIM (Research In Motion)	La aplicación BanescoMovil para Blackberry obtuvo segundo lugar en la categoría Attendee Choice Award en los premios organizados por la empresa canadiense RIM (Research In Motion), como el app más destacado en el área de banca y finanzas a nivel mundial y por el uso innovador de la tecnología y por la oportunidad de los servicios que ofrece	Mayo
Concejo Municipal de Chacao	Premio de Periodismo "José Chepino Gerbasí"	Junio
ANDA	Estatuilla de Plata para el En la categoría Programa de Responsabilidad Social Empresarial - Mejor Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Septiembre
Venezuela Competitiva	Banca Comunitaria Banesco quedó entre los 15 finalistas del Premio a la Excelencia en el marco del Programa de Divulgación y Promoción del Éxito Venezolano: Innovación y Excelencia.	Noviembre
Premios Citibank Venezuela para Microempresarios 2012	4 clientes de Banca Comunitaria Banesco resultaron ganadores en las categorías: Producción, Comercio, Servicio y una mención especial en la categoría "Acción Social".	Noviembre

## MENSAJES

En Banesco Banco Universal, C.A. velamos porque los mensajes que transmitimos lleguen al cliente/consumidor final de la manera más comprensible y cercana, alineada con las realidades de la oferta o servicio, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos.

El desarrollo de nuestra estrategia comunicacional responde a los siguientes pasos:

- ◆ Revisión de las características productos/servicio/promoción.
- ◆ Evaluación de las ventajas diferenciadoras: *unit selling proposition* o propuesta única de venta/valor.
- ◆ Ventajas y beneficios para el cliente y para la organización.
- ◆ Evaluación y distribución de los recursos humanos y financieros.
- ◆ Análisis de la estrategia de medios
- ◆ Análisis de los puntos de atención/oferta al público.
- ◆ Análisis de fortalezas y debilidades.
- ◆ Evaluación del entorno social y legal.
- ◆ Implantación y control.
- ◆ Seguimiento.

**¡TU TARJETA BANESCO MASTERCARD® TE DA LA OPORTUNIDAD DE ASISTIR A UN PARTIDO DE LA UEFA CHAMPIONS LEAGUE!**

Cada vez que consumes **Bs. 350** con tu tarjeta **Banesco MasterCard Black™, Platinum™ y Dorada™** recibirás un cupón electrónico con el cual participarás en el sorteo de dos (2) paquetes para viajar a Europa y asistir a un partido de esta prestigiosa competencia totalmente gratis, cortesía de **MasterCard®** patrocinador oficial de la UEFA Champions League.

**EL PREMIO INCLUYE:**

- Transporte aéreo en clase turista con impuestos.
- 4 noches de hospedaje en hotel categoría superior.
- Desayunos, almuerzos y cenas durante el viaje.
- Tour por la ciudad.
- Traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto.
- Traslado hotel-estadio-hotel.
- Entradas al partido.
- Seguro de viajero.

**¡PARTICIPA Y PODRÁS APOYAR A TU EQUIPO CON TU PRESENCIA!**

**MasterCard**  
UEFA CHAMPIONS LEAGUE  
Tarjeta Oficial

**Banesco**  
Contigo

PROMOCIÓN AUTORIZADA POR EL REDESARROLLO SUJBAN. Válido desde el 13 de agosto de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2012. El sorteo se realizará en presencia del Notario Público en Nueva Guayana (NG) de octubre de 2012 a las 10:00 pm, en las instalaciones de la Corporación de Ciudad Banesco/Viceministerio de Gestión del Producto de Servicios, piso 2, cuadrante C, las 15. U y Bello Horizonte, Caracas/Venezuela/Banesco Banco Universal C.A. RIF: J27213905

\* Para más detalles de esta promoción, visita [www.banesco.com](http://www.banesco.com) o llama al 011-800-0000000.  
\* Banesco acepta la emisión de cupones en el caso de su dirección en el momento del mesaje, por ejemplo: [banesco@banesco.com](mailto:banesco@banesco.com)  
\* Banesco podrá la emisión en valores dentro de la oferta información de cómo de acceso a BanescoOnline, cuentas bancarias, y correo electrónico por correo.  
\* Más detalles de los términos y condiciones de esta promoción, visitar [www.banesco.com](http://www.banesco.com) y [www.banesco.com](http://www.banesco.com)



## MARCO LEGAL VIGENTE

Asimismo, somos respetuosos del marco legal existente en el país en cuanto a publicidad y comunicaciones:

- ◆ Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
- ◆ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- ◆ Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- ◆ Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- ◆ Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (Lopna).

Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la Sudeban en un plazo de cinco días continuos siguientes a la fecha en que se introduce en el mercado.

Una vez remitida la información, la Sudeban cuenta con un lapso de 15 días para emitir opinión. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

Por otra parte, la publicidad de los productos y servicios está sujeta a la regulación establecida en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

Es importante destacar que toda publicidad de las promociones del Banco contienen la indicación de que han sido previamente aprobadas por el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) o Sudeban; asimismo, en el caso de los productos o servicios a los que le es aplicable, se expresa que se encuentran amparados por el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (Fogade).

Adicionalmente, existen regulaciones contenidas en el Código de Ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (Anda), que establece las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes.

Todas estas normas son de obligatorio cumplimiento para el Banco en la difusión de mensajes publicitarios destinados a informar a sus clientes y al público en general sobre las características y beneficios de sus productos y servicios.

Adicionalmente, debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas.

Todos los nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa vigente y, en caso de ocurrir algún cambio en el marco legal, el producto es ajustado (para ello nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento de Banesco Banco Universal, C.A. en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

De acuerdo con lo exigido por el órgano regulador, siempre se remite un análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del nuevo instrumento o producto financiero. También se efectúa un estudio de los riesgos que el producto significa para Banesco, lo cual, aunque no impide la ocurrencia de los mismos, sí define los mecanismos que los mitiguen.

Por tratarse de una entidad financiera, los productos y servicios ofrecidos no inciden directamente en la salud de los usuarios. De cualquier forma, como pueden presentarse casos de fraude, tanto el área de seguridad como la de monitoreo están involucradas en los procesos. Es importante destacar que Banesco define y difunde todas las políticas y mecanismos posibles para evitar riesgos de seguridad en la información, y posibles acciones fraudulentas que hagan uso de los productos y servicios ofrecidos como vehículo para perpetrar delitos, pero siempre será responsabilidad exclusivamente del cliente la aplicación de las mismas.

## ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES BANESCO, CONTIGO

En búsqueda permanente de una mayor conexión con nuestros clientes y la comunidad, Banesco evoluciona en su posicionamiento de marca, sintetizando su eslogan y acercándonos a nuestras audiencias a través de la poderosa palabra: *Contigo*.

*Banesco Contigo* ratifica nuestra vocación de estar presentes y acompañar a nuestros clientes en los momentos y logros más importantes de su vida y de su familia.

*Banesco Contigo* es también más tiempo para vivir, a través de las más actuales soluciones de banca a distancia para que nuestros clientes siempre estén comunicados en cualquier momento y desde cualquier lugar.



## INNOVACIÓN A LA MEDIDA DE NUESTROS CLIENTES

### *Nuevo Servicio Banesco: Citas + Carpetas*

Con una propuesta innovadora que pasa a liderar el mercado venezolano, Banesco pone a disposición de sus clientes un nuevo servicio de su banca por Internet, a través de la cual el cliente elige su trámite de solicitud de divisas, según el día y lugar de su conveniencia, y además el sistema le imprime toda la documentación en base a lo exigido por Cadivi, para llegar a la agencia con todo listo!

Este servicio está disponible para solicitar sus divisas para viajes por tarjeta de crédito y en efectivo, así como para quienes realizan por primera vez, la solicitud de divisas para consumos por Internet.



### *Nueva Tecnología Chip*

Ratificando nuestro liderazgo tecnológico orientado a garantizar transacciones seguras, a lo largo del 2011 y apoyados en estrategias de mercadeo masivo, directo y a través de las plataformas 2.0, iniciamos el proceso de introducción de las tarjetas de Débito y Crédito Banesco con chip incorporado.

De esta manera ofrecemos a nuestros clientes el círculo de seguridad, invitándolos a usar sus tarjetas con chip en los puntos de venta y cajeros automáticos que operan bajo esta nueva tecnología, y de esta manera garantizar transacciones 100% seguras.

### *Nuevas Funcionalidades de Crédito por BanescOnline*

Continuamos incorporando funcionalidades para que nuestros clientes pasen más tiempo viviendo y menos tiempo en el banco. Ahora es posible consultar y realizar el pago de las cuotas de créditos, a través de BanescOnline, de forma fácil y segura y sin tener ir a una agencia.

## PORQUE QUEREMOS ESTAR CONTIGO TENEMOS UN PLAN PARA CADA NECESIDAD

### *Planes Contigo Banesco Para Personas Naturales*

*Pide Tu Combinación De Cuenta + Tarjetas de Crédito* fue el slogan de la campaña de relanzamiento de los Planes Banesco. Con renovada imagen, nuevo posicionamiento y una novedosa promesa básica de ofrecer una combinación de Cuenta más Tarjeta de Crédito.

A través de una mezcla de medios de comunicación masivos y directos, presentamos a nuestra audiencia y público en general, Los Planes Contigo Banesco: Plan Ecológico, Plan Profesional, Plan Familia y Plan Años Dorados.

### *Plan Tu Negocio Para Personas Jurídicas*

Con la finalidad de atender de forma inmediata y oportuna las necesidades de liquidez o de reposición de inventario de las Pequeñas y Medianas Empresas, efectuamos el lanzamiento de la campaña “Plan Tu Negocio”, la cual contó con nuestro producto MultiCréditos 48 Horas como protagonista. Al adquirirlo, las empresas podían disfrutar de un financiamiento de hasta Bs. 800.000 de manera rápida, con una oferta promocional por 3 meses y plazos de 12 y 18 meses.

### *Tus Compras Gratis en Navidad, con Ticket Premiado Banesco*

En Navidad, a 5.000 clientes Banesco su compra le salió gratis, al solicitar que pasaran sus tarjetas por los puntos de venta Banesco, gracias al programa permanente Ticket Premiado

Adicionalmente, se creó una promoción dirigida especialmente a los comercios con premios en efectivo para vendedores y gerentes de tiendas, según la cantidad de consumos tramitados a través de los puntos de venta Banesco.

## CONTIGO EN EL DEPORTE

### *Banesco, Banco Oficial de la Liga Venezolana de Beisbol Profesional*

Banesco Banco Universal es y será el Banco Oficial de la Liga Venezolana de Béisbol Profesional las próximas 5 temporadas de la pelota nacional. Para Banesco es un orgullo apoyar el deporte nacional, una actividad que genera pasión y entretenimiento a todos los fanáticos, sin contar que representa un ejemplo y una esperanza para todos los niños y jóvenes de Venezuela que practican este deporte.

Para Banesco,  
Banco Oficial de la Liga  
Venezolana de Béisbol  
Profesional por los  
próximos 5 años,  
es un orgullo apoyar  
el deporte nacional, una  
actividad que genera  
pasión y entretenimiento  
a todos los fanáticos



## Home Club Banesco

Una novedosa iniciativa que combina las experiencias virtuales y las experiencias en el mundo real, #HomeClubBanesco fue el nombre de la promoción diseñada para nuestros seguidores en la red social Twitter: @banesco. Gracias a esta promoción pudimos conversar con nuestros seguidores y premiar su conocimiento en torno a la pelota criolla, otorgando más de 1.300 entradas para asientos VIP en todos los estadios de nuestro béisbol venezolano, cubriendo todos los partidos de la ronda regular, Round Robin y final.

## Juego de las Estrellas Copa Banesco 2011

Participamos en el Juego de las Estrellas Copa Banesco, que enfrentó a representantes de Venezuela y de República Dominicana en el Estadio Universitario de Caracas.

Para esta Copa se realizó un concurso entre los seguidores de nuestras redes sociales y personal interno Banesco para obtener entradas, así pudimos invitar a más de 500 personas a disfrutar en familia y entre amigos de un divertido partido. Este evento ratificó el compromiso de Banesco como Patrocinante Oficial de la LVBP y con la fanaticada.

## Carrera 10K y Caminata 5K Líder-Banesco

En el último trimestre del 2012 se realizó la Carrera 10K y Caminata 5K Líder-Banesco, bajo el slogan *¿Y tú por qué corres?* Invitando a los participantes a contar sus historias. Este evento fue producto de una alianza entre el Diario Líder y Banesco Banco Universal, con el objetivo de crear acercamiento y acompañamiento de nuestra marca en actividades que forman parte de la vida de nuestras audiencias y comunidades. La carrera contó con una asistencia de más de 2.500 participantes.



### PRESENCIA EN EVENTOS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

- ◆ Automarket 2012
- ◆ Triatlón Hebraica
- ◆ Caracas TEK
- ◆ Feria de Empleo UCAB
- ◆ Feria Iberoamericana de Arte (FIA) 2012
- ◆ Simposio de Responsabilidad Social Empresarial
- ◆ Feria Empleo UCAB





## REDES SOCIALES

En el 2012 Banesco Banco Universal, C.A consolidó su presencia en las Redes Sociales al utilizar estos canales como un nuevo medio de atención para clientes y público en general. A través de Twitter, Facebook, Youtube y los blogs, nuestros allegados pudieron interactuar con nosotros, obtener de primera mano nuestras informaciones y participar en diferentes sorteos.

En Twitter estamos presentes con las cuentas @Banesco y @Baneskin y en Facebook con las páginas Banesco Banco Universal, Baneskin y Palabras para Venezuela y en Youtube con la cuenta Banescoenimagenes.

A través del correo dialogo@banesco.com nuestros seguidores y usuarios pueden comunicarse directamente con nosotros para hacernos sus planteamientos de manera más extensa con la privacidad de la información que se requiere.

Durante el 2012 obtuvimos crecimientos superiores al 100% en todas las redes como consecuencia de: Concursos efectuados para nuestros seguidores, calidad, diversidad y oportunidad de los contenidos generados, efectividad de respuesta en los casos planteados a través de nuestras redes, rediseño del blog (mejor look and feel, acceso y navegación) y cruce de las informaciones entre las diferentes redes.

### Redes Sociales

	2012	2011
@Banesco	208.953	91.621
@Baneskin	31.735	14.994
Banesco Banco Universal	59.565	21.403
Palabras para Venezuela	5.037	14.994
Reproducciones	386.340	139.962



Así mismo contamos con los siguiente blogs para brindar, complementar y segmentar la información que ya está en nuestra web [www.banesco.com](http://www.banesco.com)

- ◆ Blogosfera: <http://banescoblog.wordpress.com/>
- ◆ Banesco Banco: <http://banescobanco.wordpress.com/>
- ◆ Responsabilidad Social: <http://rsebanesco.wordpress.com/>
- ◆ Banca Comunitaria Banesco: <http://bancacomunitariabanesco.wordpress.com/>

Durante el 2012 nuestros blogs recibieron más de 357.575 visitas lo que significa un aumento de 157,61% con respecto al 2011.

# BANCA COMUNITARIA BANESCO



## NUESTRA POLÍTICA

Banca Comunitaria Banesco nace en el año 2006 como una iniciativa del Banco en materia de microfinanzas, para atender a los sectores populares de la población no bancarizada con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades. Alineados con las metas del milenio, promovemos la inclusión financiera, la bancarización y el desarrollo sustentable a través del acceso al crédito y del empoderamiento a los emprendedores.

## NUESTRA GESTIÓN

Dentro de la industria microfinanciera, al cierre del 2012 Banca Comunitaria Banesco se posicionó en el primer lugar como institución microfinanciera en el market share de microcréditos.

Banca Comunitaria Banesco cuenta con el portal: [www.bancacomunitariabanesco.com](http://www.bancacomunitariabanesco.com), a través del cual nuestros clientes que posean un Préstamo para Trabajar podrán afiliarse a la mensajería de texto para estar al día con el pago de sus cuotas; el IVR, los tradicionales puntos de venta Banesco en comercios a nivel nacional, la red de cajeros automáticos, equipos de autoservicio en agencias Banesco y el centro de atención telefónica 0-500-TUBANCO (0-500-8822626).

**Dentro de la industria microfinanciera, al cierre del 2012 Banca Comunitaria Banesco se posicionó en el primer lugar como institución microfinanciera en el market share de microcréditos.**

## Principales indicadores

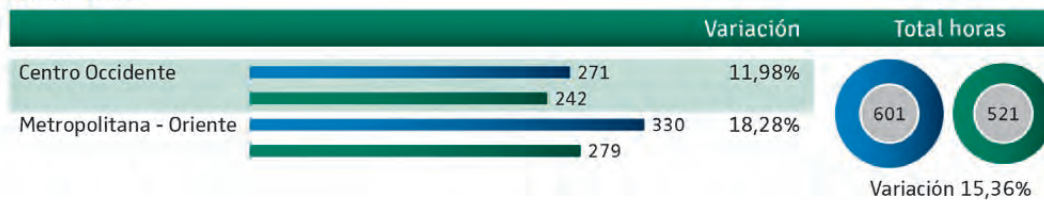
Grupo de Interés	2012	2011	Var. %
Bancarización	37,70%	37%	1,89
Clientes atendidos	49.663	44.200	12,63
Clientes Atendidos desde 2006	221.472 de forma directa y 967.600 personas de forma indirecta	176.735	25,31
Barrios Atendidos	4.496 en 14 estado del país	4.146 en 13 estados del país	8,44
Nuevas Agencias Comunitarias	3 (C.C. Sotavento en Barquisimeto; C.C. La Redoma en Porlamar y Maracaibo Oeste en la Av. La Limpia)	3 (Maracaibo Gran Bazar, Maracay Gran Bazar y Autobús Comunitario en Portuguesa)	0,00
Canales de Atención: Barras de Atención	76	74	2,70
Canales de Atención: PosWeb	137	143	(4,20)
Actividades económicas receptoras de los créditos	Transporte, venta de ropa, bodega, abasto y automotriz	Transporte, venta de ropa, bodega, abasto y automotriz	-

El valor más importante de Banca Comunitaria Banesco es su Capital Humano, conformado por 601 personas, se caracteriza por ser un equipo solidario, comprometido con la rentabilidad y la calidad de servicio.



### Plantilla por Región

● 2012 ● 2011



### Programa de Capacitación

Programas de Capacitación	2012	2011	Var. %
Conocimientos técnicos	1.121	177	633
Competencias Conducción de Personas	93	123	76
Competencias Cardinales y Específicas	124	337	37
Regulatorios	727	471	154
Experiencia en Calidad de Servicio*	1.240	0	100
Refuerzo de Valores y Código de Ética	440	355	124
<b>Total</b>	<b>3.745</b>	<b>1.463</b>	<b>256</b>

\* 3 Módulos por persona Capítulo Virtual

### Programa de Certificación

Programas de Certificación	2012	2011	Var. %
Programa de Formación de asesores, coord. y superv.	108	73	47,95
Programa de Formación de promotores y analistas	46	49	(6,12)
Total Participantes	154	122	26,23
<b>Total Programas</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>15,38</b>

## NUESTROS PRODUCTOS

Para cumplir con nuestra misión, ofrecemos productos microfinancieros de crédito y ahorro:

**Cuenta Comunitaria:** se abre con cero bolívares y se maneja con una tarjeta de débito, la cual permite realizar consultas, retiros, depósitos, compras y transacciones en los canales electrónicos Banesco.

**Ahorro Paso a Paso:** es un mecanismo parecido al bolso, el san o la cajita, a través del cual el cliente decide cómo y cuánto ahorrar, dependiendo de sus posibilidades.

**Préstamo para Trabajar:** es un crédito de carácter productivo, que va desde Bs. 3.000 hasta Bs. 1.000.000. Se le conoce tradicionalmente como microcrédito.

**Préstamo Educativo Comunitario:** es un financiamiento otorgado exclusivamente a microempresarios de BANCA COMUNITARIA BANESCO con excelente récord de pago y con hijos que estén cursando estudios hasta nivel universitario, con el cual podrán comprar útiles y uniformes escolares a través de una TDC Banesco Visa.

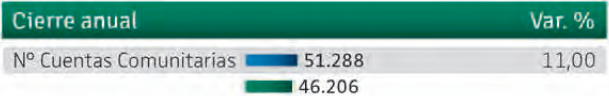
**Credi Ayuda:** es un producto creado por BANCA COMUNITARIA BANESCO para brindarle apoyo a nuestros microempresarios en situación de riesgo, debido a catástrofes naturales.

### Nuestros productos

#### Cuenta Comunitaria



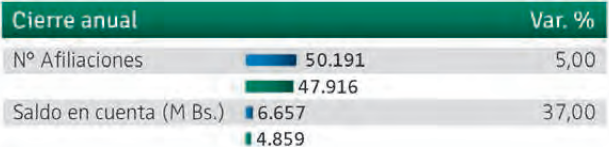
#### Cierre anual



#### Ahorro Paso a Paso



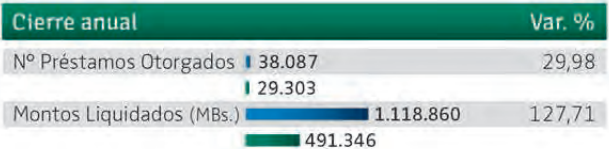
#### Cierre anual



#### Préstamo para Trabajar



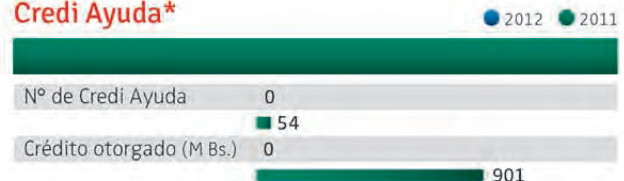
#### Cierre anual



#### Préstamo Educativo / TDC Escolar



#### Credi Ayuda\*



\* Este producto obedece a situaciones de catástrofe, las cuales no se reportaron durante el año 2012 entre nuestros clientes.

## FICHA TÉCNICA

Universo: 193.520 clientes activos hasta el mes de junio.

- ◆ **Muestra aleatoria:** 278 entrevistas a clientes activos.
- ◆ **Cobertura:** Caracas, Guatire – Guarenas, Higerote, Puerto Cabello, Valencia, Valles del Tuy, Archipiélago, Maracay y La Guaira.
- ◆ **Instrumento:** estudio cuantitativo, realizado a través de un cuestionario estructurado en función de los objetivos, aplicado a través de la unidad de tele-mercadeo.
- ◆ **Técnica de recolección:** entrevistas telefónicas.
- ◆ **Fecha de Campo:** Diciembre 2012.
- ◆ **Empresa:** Vp. Inteligencia Corporativa.

## EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCA COMUNITARIA BANESCO

A través de una consultora externa realizamos una encuesta de satisfacción de nuestros clientes, para así identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos generales de ofertas y servicios.

- ◆ En la escala del 1 al 10, el nivel de satisfacción general de los clientes fue de 9.
- ◆ Utilizando esta misma escala para evaluar los productos, servicios, y canales de atención, la puntuación promedio para cada uno de ellos fue: 9,09 para los productos; 9,15 para los servicios y 8,98 para los canales de atención, obteniendo un índice de satisfacción final de 9.
- ◆ El buen servicio general (42,1%), la amabilidad de los empleados (16%) y trámites rápidos sin complicaciones (10%), se mantienen como los atributos de mayor valoración.
- ◆ Facilidades para el otorgamiento de créditos (38,6%), atención del personal (19,5%) y la calidad del servicio (13,8%), son los atributos de mayor valoración para la retención de clientes.
- ◆ Las referencias de amigos y familiares (31,3%), así como, la solicitud de créditos (28.1%) y facilidad en los trámites (15,6%), son los principales motivadores en los que se soporta la decisión de iniciar relación con Banca Comunitaria Banesco.
- ◆ Las Agencias Comunitarias, los Cajeros automáticos, Posweb y Asesores Comunitarios son los canales de mayor penetración en el segmento.
- ◆ Sólo el 2,5% de la cartera de los clientes reportan inconvenientes, con un índice de afectación de 1,1%.



### Rangos de Evaluación

	Promedio	Top Box	Botton Box
Cifras BCB	9,0	55,8%	7,3%
Referencia	7,1 - 8,8	36% - 46%	10% - 24%

	Promedio	Top Box	Botton Box
● Satisfacción	>8,8	>46%	<10%
● Estándar	7,1 - 8,8	36% - 46%	10% - 24%
● Falla de servicio	<7,1	<36%	>24%

## PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

El objetivo del Programa de Formación de Microempresarios de Banca Comunitaria Banesco es fortalecer los conocimientos de los emprendedores, aplicando un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

Para cumplir con esta actividad, contamos con el apoyo de Fe y Alegría y Microsoft Venezuela. El programa está dividido en seis (6) módulos, y tiene una duración de 40 horas académicas.

En 2012, se graduaron un total de 934 microempresarios, pertenecientes a las zonas de: La Vega, Catia, Antímano, El Cementerio, San Martín, Guarenas, Cúa, Maracay Gran Bazar, Palo Negro, Valencia Centro, La Isabelica, Puerto Cabello, Barquisimeto y Maracaibo. Desde que comen-



zamos a implantar este Programa de Formación en el 2008 hasta la fecha, se han graduado a 1.448 microempresarios de las zonas populares de nuestro país.

## DESAYUNOS COMUNITARIOS Y TOUR COMUNITARIO

El objetivo principal de los Desayunos Comunitarios es crear un espacio de integración entre el equipo de Banca Comunitaria, Gerentes, Vicepresidentes y Directores, para compartir experiencias, inquietudes, realidades y visión del negocio.

En el 2012 se realizaron un total de 8 Desayunos, donde participaron más de 170 colaboradores.

Por otra parte, llevamos a cabo nuestro reconocido Tour Comunitario, durante el cual visitamos a algunos de nuestros clientes y aliados pertenecientes a las Agencias Comunitarias de San Martín y Catia, en compañía de Vicepresidentes, Gerentes y personal de las áreas de apoyo de Banesco.

Con este Tour se pretende conocer de cerca las opiniones, éxitos y experiencias de nuestros clientes y aliados comunitarios y dar a conocer nuestro modelo de atención al resto de la familia Banesco.

## BARRIDAS DE ZONA

Banca Comunitaria Banesco realizó 13 barridas de zonas para promocionar sus productos en las comunidades donde tiene presencia. Se visitaron las zonas populares de: Maiquetía, Palo Negro, Maracay, Antímano, Catia, El Cementerio, La Vega, Los Teques, San Martín, Cúa, Guarenas, Higuerote, Petare y Santa Teresa.

## CAMPAÑAS

Banca Comunitaria Banesco realizó la Campaña Pago al Día en la cual se premiaron a los clientes que realizaron el pago puntual de su Préstamo para Trabajar. Los ganadores se hicieron acreedores de treinta (30) tarjetas TodoTicket Jugete por Bs. 3.000.



# NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

Otorgamos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético.



## NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A. estamos conscientes de la necesidad de proteger y preservar el ambiente para el beneficio de ésta y de las generaciones futuras. Desde la perspectiva de nuestro negocio nos hemos comprometido a profundizar las acciones que guíen nuestro comportamiento en la promoción del desarrollo sostenible.

Nuestro objetivo es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos y materiales.

Por la naturaleza de nuestras actividades, nuestro impacto ambiental se limita a subproductos como el papel, los consumibles ya utilizados (toner, tinta) y la llamada “basura electrónica” (equipos obsoletos o inutilizables).

Por el momento, la única forma previsible en que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización sería en una mayor necesidad de acondicionamiento de aire en nuestras sedes y agencias, lo que incrementaría el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Estas consecuencias no han sido sistemáticamente identificadas o cuantificadas. Sin embargo, Banesco Banco Universal, C.A. ha venido realizando el cambio sistemático de los equipos de aire acondicionado en agencias a nivel nacional.

Al cierre de 2012 sustituimos en 82 agencias equipos antiguos que utilizaban refrigerante F-22, por equipos modernos con dispositivos de atenuación de ruido, refrigerante ecológico y bajo consumo energético.

## NUESTRA GESTIÓN

Durante 2012 hemos puesto en práctica algunas medidas tendentes a la minimización y segregación de los residuos, las dirigidas al ahorro y al uso sostenible de los recursos, así como a la eficiencia y ahorro energético. Todas estas actividades

han sido difundidas a través de diferentes canales con el objetivo de incrementar la formación, sensibilización y motivación medioambiental de los empleados y otros grupos de interés.

Continuando con nuestra política de reciclaje, Banesco Banco Universal, C.A. de la mano de la empresa Kimberly Clark de Venezuela ha realizado un programa de reciclaje en las sedes administrativas y almacenes regionales. En concreto en 2012 se realizaron las siguientes actividades:

- ◆ Sustituimos los depósitos especiales para recuperar el papel utilizado de nuestras sedes administrativas (Ciudad Banesco, El Rosal, La Primera y El Recreo) por unos más nuevos y resistentes.
- ◆ Se llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes en las sede de la sede de San Vicente, los Guayos y en Los Haticos en Maracaibo.
- ◆ Al cierre del año 2012 reciclamos 285.338 Kg de papel, 186,24% más que el 2011. Esto representa un ingreso de Bs. 419.447,00
- ◆ Continuamos con la campaña de concienciación de reciclaje de papel para todos nuestros trabajadores a través de nuestros medios internos: cartelera, Intranet, Boletín Semanal y pantallas de TV de circuito cerrado.

Por otra parte, la naturaleza de nuestras actividades no implica la emisión de gases como el NO o SO.

## CONSUMO DE ENERGÍA

Por la naturaleza de nuestro negocio, Banesco Banco Universal, C.A. consume únicamente energía eléctrica. En Caracas, como en el resto del país, la fuente principal de energía es producida en centrales hidroeléctricas. Disponemos de generadores diesel de emergencia en Ciudad Banesco, El Rosal y otras sedes, capaces de cubrir aproximadamente un 70% de las necesidades de nuestras instalaciones. En el caso de la sede El Rosal, los generadores respaldan la carga crítica y el Data Center, mientras en el caso de Ciudad Banesco respaldan a toda la sede.

Estas plantas se activan en caso de una caída de la tensión en la red; y actualmente se utilizan para auto generación. Durante 2012 generamos 1.677,60 gigajulios mientras que en 2011 generamos 2,16 gigajulios, lo cual representa una reducción en el proceso de autogeneración de 77,6%. No obstante con esta drástica reducción de generación propia se traduce en un aumento del consumo del sistema eléctrico nacional en un 3,07% más que el año 2011.

En 2012 se instalaron nuevos generadores diesel en Ciudad Banesco para evitar consecuencias por posibles fallas en la red.

Debido a la actividad que realiza, Banesco Banco Universal, C.A no genera emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas ni genera productos que se recuperen al final de su vida útil. Nuestra actividad tampoco conlleva el almacenamiento ni el transporte de elementos peligrosos.







## CONSUMO DE AGUA

El agua utilizada en nuestras sedes y agencias en todo el país se obtiene de los respectivos acueductos municipales.

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es la única que por su magnitud podría justificar un sistema de reciclaje de aguas grises o sub-drenaje; sin embargo, se trata de una edificación preexistente que el Banco remodeló, por lo cual la construcción de una infraestructura para reciclar el agua habría implicado una inversión desproporcionada para obtener un beneficio muy limitado. Por ende, en los actuales momentos no disponemos de un sistema de reciclaje.

Todas las sedes de la Organización se encuentran ubicadas en terrenos urbanos por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Consecuentemente, no se afectan espacios naturales, protegidos o de alto valor en biodiversidad. Asimismo no hay impacto en áreas protegidas o restauradas.

## Indicadores ambientales

Consumo	Total			Por persona		
	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>(1)</sup>	198.596,68	250.784,34	(20,81)	15,15	18,12	(16,40)
Electricidad (Gigajulio) (Sist. Eléctrico Nacional) <sup>(1)</sup>	256.122,11	248.503,30	3,07	19,54	17,95	8,90
Electricidad (Gigajulio) / generación propia <sup>(4)</sup>	1.678	2,16	77.566,67	54,01	0,07	82.567,7
Papel (Kg) <sup>(1)</sup>	18.480	20.938	(11,74)	1,41	1,51	(6,80)
Papel (Kg) / Clientes <sup>(1)</sup>	177.394	253.141	(29,92)	0,04	0,06	(33,33)
Residuos	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas <sup>(2)</sup>	23.780	70.868	(66,44)	6,56	19,54	(66,44)
Papel reciclado (Kg) Almacenes <sup>(1)</sup>	261.558	28.818	807,62	19,96	2,08	858,66
Papel Reciclado (Kg) Total	285.338	99.686	186,24	21,77	7,20	202,33
Tóner y/o Cartuchos <sup>(1-3)</sup>	376	661	(43,12)	0,03	0,05	(39,92)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>(1)</sup>	1.953,00	4.967,27	(60,68)	0,15	0,36	(58,47)
Emisiones de Gases efecto invernadero	2012	2011	Var. %	2012	2011	Var. %
Emisiones Co2 equipos generadores de diesel <sup>(2)</sup>	400.248	520.200	(23,06)	128,86	157,35	(18,10)
Emisiones Co2 Vehículos de empleados <sup>(2)</sup>	423.221,50	463.488,80	(8,69)	116,72	140,20	(16,75)
Total Emisiones de Co2 <sup>(2)</sup>	823.469,50	983.688,80	(16,29)	227,10	297,55	(23,68)

1. Totales nacionales. Se toma como base a 13.105 en 2012 y 13.842 trabajadores en el 2011.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 3.626 Trabajadores

3. Donados a Fundana

4. Generación Propia en Ciudad Banesco. se toma como base 3.106 trabajadores en 2012 y 3.306 trabajadores en 2011.

5. Sólo consumo en Ciudad Banesco: se toma como base 3.106 trabajadores en esa sede.

## OPERACIONES DE BANESCO QUE PRODUCEN IMPACTO AMBIENTAL

◆ **Productos y servicios:** En los estudios de factibilidad que realizamos de los créditos al constructor, hacemos énfasis en los siguientes aspectos relacionados con el ambiente:

— Se verifica que el proyecto tenga los permisos otorgados por las autoridades correspondientes, especialmente en lo concerniente al estudio de impacto ambiental, que por mandato constitucional deben poseer todos los proyectos de construcción: viviendas, galpones industriales, hoteles, fábricas, centros comerciales y otros.

— En relación con el suministro de aguas blancas, se verifica que el proyecto disponga de las capacidades de servicio y la constancia de suministro requeridos. En caso de no contar con factibilidad de suministro de servicios públicos y que el promotor proponga un pozo profundo como solución, se constata que el mismo cuente con los permisos del Ministerio del Ambiente y que el agua sea apta para el consumo humano.

— Generalmente se solicitan los resultados realizados después del aforo: pureza y composición mineralógica, entre otros.

— Con respecto a las plantas de tratamiento, además de solicitar los permisos del Ministerio del Ambiente, se efectúan inspecciones para determinar que su ubicación en el proyecto no acarree consecuencias ambientales, y se verifica que en los documentos de condominio o parcelamiento existan los compromisos de mantenimiento de los pozos o plantas de tratamiento.

— Generalmente apoyamos los sistemas constructivos tradicionales. Cuando se presenta un proyecto con sistemas constructivos no tradicionales constatamos que hayan sido previamente ensayados y adaptados a las normas venezolanas.

— La grifería de los sanitarios en Ciudad Banesco son automáticos, es decir que tanto los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean solo la cantidad de agua necesaria.

— Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos reconocidos como el INME (Instituto Nacional Modelos Estructurales). Asimismo, se constata que los elementos constructivos no incluyan altos contenidos de polímeros, acetatos o asbesto.

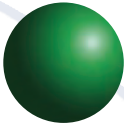
— Se procura que los proyectos cumplan con las distancias normativas a afluentes, torres de alta tensión y zonas protectoras, al tiempo que cumplan con los estándares de equipamiento urbano para un hábitat digno.

— Cuando los proyectos están en las costas, se verifica el cumplimiento de las normas especiales para este tipo de iniciativas, sean turísticas o habitacionales.

— Durante el proceso de construcción, un ingeniero inspector del Banco supervisa mensualmente que no se produzcan impactos ambientales no previstos, así como la seguridad industrial del personal obrero.



**Se procura que los proyectos cumplan con las distancias normativas a afluentes, torres de alta tensión y zonas protectoras, al tiempo que cumplan con los estándares de equipamiento urbano para un hábitat digno.**



**Integramos  
el *Workflow* de  
Crédito Comercial  
Web con el sistema de  
Gestión Electrónica  
de Documentos,  
obteniendo un  
único expediente  
electrónico digitali-  
zado del cliente**

- ◆ **Transporte de productos:** Banesco Banco Universal, C.A. no ejerce impactos ambientales mensurables por esta actividad, ya que los productos que se trasladan a nuestra red de agencias en todo el territorio nacional son materiales de oficina, impresos, así como equipos de tecnología y sus consumibles.
- ◆ **Transporte de personal:** El personal se moviliza desde su vivienda al Banco y viceversa por sus propios medios. Cuando se lleva a cabo algún tipo de evento para el cual el personal debe trasladarse desde su sitio de trabajo, el Banco cubre los gastos incurridos en dicho traslado y, de ser necesario, contrata los servicios de transporte. A los trabajadores que se encuentran en las torres de El Rosal ofrece transporte desde su sede de El Rosal hasta Ciudad Banesco en para aquellos trabajadores que deseen almorzar en el comedor de la sede principal. Para los trabajadores nocturnos que se encuentran en Ciudad Banesco, se ofrece transporte hasta la estación de Plaza Venezuela del Metro de Caracas.
- ◆ **Inauguración de agencias:** No realizamos estudios previos de impacto ambiental en las zonas donde abrimos agencias, excepto cuando ello es requerido por las autoridades municipales, y son específicos dependiendo de las dimensiones de los trabajos a ejecutar.
- ◆ **Consumo de papel para impresión y fotocopiado:** Integramos el *Workflow* de Crédito Comercial Web con el sistema de Gestión Electrónica de Documentos, obteniendo un único expediente electrónico digitalizado del cliente, lo que minimiza el uso de papel en nuestros procesos de negocios y agrega mayor velocidad de respuesta para los trámites de crédito de los Clientes.
- ◆ **Donación de mobiliario y equipos:** El mobiliario y los equipos electrónicos desincorporados se donan, es decir que son reutilizados por los respectivos beneficiarios; por ende, no generan un impacto ambiental directo aun si contuvieran sustancias peligrosas.



## MEDIDAS QUE HEMOS ASUMIDO PARA REDUCIR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

- ◆ Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental:
- ◆ La mayor parte de la fachada es un curtain wall de color verde y baja reflectividad, que además propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- ◆ La edificación cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación), lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- ◆ Los ascensores son “inteligentes”, y entran en función de standby cuando no se utilizan durante un lapso determinado.
- ◆ La grifería de los sanitarios es automática, es decir que tanto los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean solo la cantidad de agua necesaria.
- ◆ Continuamos la implementación del concepto “Open Space” en nuestras sedes administrativas (Ciudad Banesco y El Rosal) logrando la creación de plantas tipo y espacios abiertos que promueven el trabajo en equipo y la comunicación directa, mejorando el rol del supervisor; y el funcionamiento de los servicios de aire acondicionado e iluminación.
- ◆ Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.
- ◆ Se han implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas como por ejemplo: el ajuste de potencia de eléctrica de las oficinas, la implantación de detectores de presencia, la instalación de pantallas de iluminación autorregulables y la sustitución de equipos (ascensores, máquinas de refrigeración) por otros más eficientes.
- ◆ Mantenemos el control de los horarios de iluminación en oficinas y estacionamiento.
- ◆ Optimización de los horarios de operación de los aires acondicionados en sedes sin afectar confort.
- ◆ Optimización de los horarios de operación de escaleras mecánicas.
- ◆ Apagado parcial de iluminación en las áreas generales de las principales sedes.
- ◆ Banesco Banco Universal, C.A. no ha recibido multa o demanda por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.



**@Baneskin invitó a sus seguidores a realizar consejos y tips ambientalistas bajo la etiqueta #BaneskinVerde.**

**Manuel Miguel Contreras, @ManuelMiguelC, fue el ganador con el consejo**

**#BaneskinVerde @Baneskin  
*Las cornetas no abren nuevas vías. Evita su uso como “reclamo” y contribuye con el ambiente. El ruido contamina”***





## BANESCO CONTIGO Y CON EL PLANETA

En 2012, Banesco Banco Universal, C.A. ratificó su compromiso con el medio ambiente, por ello se sumó a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal y además se lanzó una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como una responsabilidad de todos.

## DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Desde hace varios años, Banesco Banco Universal, C.A. tiene como política donar el mobiliario y las computadoras que dejan de utilizarse en nuestras sedes y agencias a organizaciones preferiblemente de carácter social para que tengan un nuevo uso.

Durante el año 2012 donamos 90.640,03 Kg. (9.963 unidades) en equipos de Computación y accesorios, en este período no se donó mobiliario.

### Donación de Computadoras Desincorporadas

Institución	2012	
	Unidades	Kilogramos
Centro De Desarrollo Infantil	1	26
Ecoreciclaje	4.333	1.953
Fundación Alzheimer	4	76
Fundessmar	320	6.080
Instituto Bíblico Metropolitano	6	114
Particular (*)	8	152
Renacer	4.879	74.411
Residencia Kamarata	2	38
U.E. Cruz Del Valle Rodríguez	40	760
U.E. Escuela Básica Nacional Nueva Caracas	20	380
U.E. Fe Y Alegría Petare	50	950
U.E. Francisco De Miranda	50	950
U.E. Gabriela Mistral San Bernardino	24	456
U.E. Mi Mundo Estudiantil	40	760
U.E. Virgen De Las Mercedes	40	760
U.E.B. El Naranjal	50	950
U.N.N.L.B. Nicanor Bolet Peraza	6	114
Unidad Educativa Baudilio Lara	40	760
Universidad Experimental Simón Bolívar	50	950
<b>Total</b>	<b>9.963</b>	<b>90.640</b>

Institución	2011	
	Unidades	Kilogramos
Renacer	1.766	33.246
Centro de Educación Inicial Giraluna	4	76
Centro de Educación Inicial Nacional Manuel	4	76
Ricardo Yáñez		
Particular (*)	3	64
Unidad Educativa Doña Concepción	40	760
<b>Total</b>	<b>1.817</b>	<b>34.222</b>



\* La donación corresponde a 4 particulares

## Donación de Mobiliario 2011

Institución	Unidades	Kg
A.C. Red de Casas Don Bosco (La Dolorita)	13.249	23.731
CICPC	17	460
Colegio Nacional de Periodistas	27	700
Escuela Canaima	455	4.550
Fundación Siembra de Venezuela	15	330
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	1	20
Guardia Nacional Bolivariana	15	280
Indepabis	12	180
Organización Nacional Transplante de Venezuela	2	80
Palacio de Justicia	10	200
Particular	29	570
Policía Nacional Bolivariana	14	295
Renacer	6.262	64.870
<b>Total</b>	<b>20.108</b>	<b>96.266</b>

## OTRAS ACCIONES

Banesco Banco Universal, C.A. no ha financiado proyectos de infraestructura para la generación de energía renovable en el ámbito nacional e internacional.

Apegados a las normativas legales y en consideración con los estándares de ambientales hemos aplicado en la remodelación de todas nuestras sedes administrativas y agencias las acciones indispensables para minimizar el impacto de nuestra actividad en el entorno.

Igualmente mantenemos un exigente control de los materiales y equipos instalados en las oficinas, que han de cumplir los requisitos legales aplicables al diseño, fabricación y comercialización.

El Servicio Médico para los empleados ubicado en Ciudad Banesco, no genera residuos biológicos sanitarios debido a que solo ofrece atención primaria y utiliza material descartable. Las emergencias son remitidas a centros de salud cercanos a la sede principal.

## GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Nuestra área de Gelecon (Gestión Electrónica de Documentos) tiene como objeto principal que el papel solo se utilice principalmente en la conformación de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. La incorporación a Gelecon de áreas medulares del banco contribuye al menor consumo de papel, a la optimización del espacio y la organización en cuanto a la custodia de los expedientes.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En 2012 el Voluntariado Ambiental ejecutó diferentes iniciativas para contribuir al cuidado del ambiente, asimismo desarrollaron actividades de formación para el uso adecuado de los recursos naturales. (Ver *Capítulo Voluntariado Corporativo*, pag. 56 ).



## Gestión Electrónica de Documentos



# NUESTROS PROVEEDORES



**Para la realización de las compras se solicitan por lo menos tres cotizaciones. Posteriormente se realiza un análisis, y se adjudica la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.**

## NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2012, Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo relaciones comerciales con 1.996 proveedores, un 2,43% más que en 2011. En cuanto al volumen de compras se negociaron Bs. 2.584 millones lo que representa un incremento de 18,84% frente al año anterior.

A partir del 2012, se incorporó al texto de nuestro contrato modelo para proveedores una cláusula en la que se comprometen a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Banesco Banco Universal, C.A. está adherido desde 2008.

## NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Todo proveedor involucrado en un proceso de compra o contratación debe estar registrado en la base de datos del RPB, una vez consignada la documentación necesaria. Entre dicha documentación se exige:

- ◆ Información legal (Registro Mercantil, RIF, Certificación de Accionistas, Solvencias Laborales, recibo de Electricidad y/o teléfono, cédula de identidad de las personas que obligan a la empresa).
- ◆ Documentación financiera (Balance General, estado de ganancias y pérdidas, y balance de comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos).
- ◆ Documentación comercial (como lista de productos, marcas que distribuyen, cartas de exclusividad, catálogos, referencias comerciales, trabajos que han realizado con el Banco, entre otros).

## Número de Proveedores

Denominación	Número de proveedores		% sobre el total
	2012	2011	2012
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	41	46	2,05
Hardware, Software y tecnología	84	78	4,21
Impresos y Papel Valor	9	12	0,45
Tarjetas de Débito y/o Crédito	3	3	0,15
Otros equipos	2	4	0,10
Mantenimientos y Construcciones	159	173	7,97
Publicidad y Mercadeo	162	191	8,12
Honorarios y Consultorías	327	298	16,38
Arrendamiento de Equipos	13	13	0,65
Condominios y Arrendamientos	504	383	25,25
Adiestramientos	76	59	3,81
Otros Servicios	239	181	11,97
Servicios	349	292	17,48
Capital Humano	28	20	1,40
<b>Total</b>	<b>1.996</b>	<b>1.753</b>	<b>100,00</b>

## Monto Cancelado a Proveedores

Denominación	Número de proveedores		% sobre el total	
	2012	2011	2012	2011
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	92.683.992,82	50.141.676,73	3,59	2,31
Hardware, Software y tecnología	569.383.188,18	588.063.234,32	22,03	27,03
Impresos y Papel Valor	48.321.200,33	47.775.924,47	1,87	2,2
Tarjetas de Débito y/o Crédito	11.513.941,30	25.129.388,70	0,45	1,16
Otros equipos	2.169.193,33	2.418.137,80	0,08	0,11
Mantenimientos y Construcciones	224.240.090,73	205.504.512,66	8,67	9,45
Publicidad y Mercadeo	142.309.568,50	68.872.637,11	5,51	3,17
Honorarios y Consultorías	267.023.488,83	195.677.898,06	10,33	9
Arrendamiento de Equipos	7.035.698,16	10.783.577,50	0,27	0,5
Condominios y Arrendamientos	220.205.139,82	124.900.463,51	8,52	5,74
Adiestramientos	16.854.950,71	12.502.327,36	0,65	0,57
Otros Servicios	84.086.692,60	27.250.557,00	3,25	1,25
Servicios	656.984.431,43	661.301.009,37	25,42	30,4
Capital Humano	242.176.277,18	154.884.106,95	9,37	7,12
<b>Total</b>	<b>2.584.987.854,00</b>	<b>2.175.205.452,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Para la realización de las compras se solicitan por lo menos tres cotizaciones. Posteriormente se realiza un análisis, y se adjudica la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.

Dentro del análisis, dependiendo del bien o servicio a contratar, se incluye una visita a la planta física o empresa, para validar su capacidad instalada y si cuenta con los inventarios y stocks para la producción. Las compras, de acuerdo a su monto, se presentan para su revisión y aprobación por parte de la autonomía respectiva.



## PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

### Proveedores más significativos por región

#### Región Capital

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.			% del total	
	2012	2011	2012	2011	Var. %	2012	2011
Hardware, Software y Tecnología	37	43	325.572.852,82	581.816.052,24	(44,04)	27,52	36,89
Honorarios y Consultorías	263	74	247.029.635,27	189.882.650,55	30,10	20,88	12,04
Mantenimientos	117	134	18.332.477,01	178.345.184,37	(89,72)	1,55	11,31
Servicios	161	144	591.947.557,17	627.201.970,53	(5,62)	50,04	39,77
<b>Total</b>	<b>578</b>	<b>395</b>	<b>1.182.882.522,27</b>	<b>1.577.245.857,69</b>	<b>(25,00)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### Región Oriente - Sur

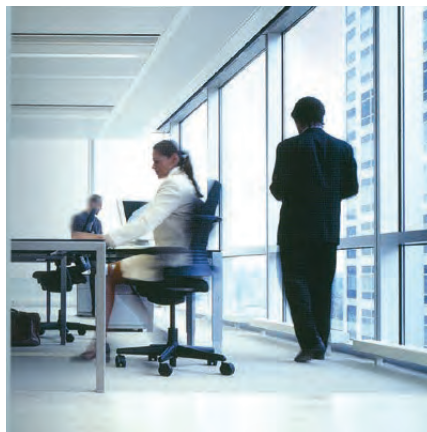
Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.			% del total	
	2012	2011	2012	2011	Var. %	2012	2011
Condominios y Arrendamientos	59	37	19.871.266,01	10.350.972,72	91,97	46,12	46,12
Mantenimientos	13	14	14.073.715,77	6.785.762,78	107,4	30,23	30,23
Servicios	52	46	6.752.412,69	5.307.618,10	27,22	23,65	23,65
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>97</b>	<b>40.697.394,47</b>	<b>22.444.353,60</b>	<b>81,33</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### Región Centro Los Llanos

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.			% del total	
	2012	2011	2012	2011	Var. %	2012	2011
Condominios y Arrendamientos	91	55	31.999.121,31	8.069.150,91	296,56	44,29	29,46
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	1	3	3.078.136,32	2.370.296,32	29,86	4,26	8,65
Mantenimientos	11	8	6.362.076,26	3.459.120,16	83,92	8,81	12,63
Servicios	49	24	30.806.155,81	13.494.579,57	128,29	42,64	49,26
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>90</b>	<b>72.245.489,70</b>	<b>27.393.146,96</b>	<b>16,37</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### Región Occidental Norte

Servicio	Nº de Proveedores		Monto Bs.			% del total	
	2012	2011	2012	2011	Var. %	2012	2011
Condominios y Arrendamientos	99	77	25.547.415,45	16.438.964,88	55,41	41,83	33,79
Mantenimientos	17	17	20.431.721,29	16.914.445,35	20,79	33,46	34,77
Servicios	80	78	15.092.013,16	15.296.841,17	-1,34	24,71	31,44
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>172</b>	<b>61.071.149,90</b>	<b>48.650.251,40</b>	<b>25,53</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES

### Distribución de Proveedores

	Nº de Proveedores		% Sobre el Total		Monto Cancelado		% Sobre el total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Proveedores Locales	1.874	1.701	93,89	97,03	2.560.938.986,83	2.141.342.210	99,00	98,44
Proveedores No Locales	54	52	6,11	2,97	24.048.867,17	33.863.241	1,00	1,56
<b>Total</b>	<b>1.996</b>	<b>1.753</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2.584.987.854</b>	<b>2.175.205.452</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



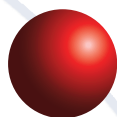
### ALIANZAS

Nuestros proveedores están conscientes de la importancia de crear alianzas para mitigar los problemas sociales y ofrecer mejor calidad de vida a los ciudadanos.

Para la realización de las compras se solicitan por lo menos tres cotizaciones. Posteriormente se realiza un análisis, y se adjudica la orden de compra a la mejor oferta en tiempo de respuesta, calidad del producto y precio.

### Inversión Social de nuestros proveedores

2012		2011	
Alianza	Inversión	Alianza	Inversión
Damas Salesianas - Torneo de bolas criollas	15.000,00	Damas Salesianas: Proyecto Maniapure	50.000,00
Francesas "Petanque"			
Centro Médico Docente la Trinidad	6.274,02	Centro Medico Docente La Trinidad	6.840
Fundana - VIII Subasta a Beneficio del Programa	4.500,00	Damas Salesianas: Proyecto "La Sopa del Amigo	106.000,00
Los Chiquiticos de Fundana		Taribero"	
Procter & Gamble - "Semana de la Solidaridad"	11.305,80	Procter & Gamble	6.321,89
		Universidad Católica Andrés Bello	73.920,05
<b>Total</b>	<b>37.079,82</b>	<b>Total</b>	<b>243.081,94</b>



**El Comité de Procura es un organismo de coordinación organizacional que permite promover el diseño óptimo de las operaciones de procura, entre las cuales se enmarca cualquier evento de adquisición de bienes o servicios y su negociación**

## DIÁLOGO CON NUESTROS PROVEEDORES

Durante el 2012 continuamos el diálogo con este grupo de interés, a través de una encuesta que se envió a 593 proveedores. Del total de encuestas enviadas solo se recibió un 14,33% con las respuestas.

Las preguntas planteadas fueron:

- ◆ Por favor valore su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de su relación con Banesco Banco Universal, C.A. en cuanto a transparencia
- ◆ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto a Satisfacción en la puntualidad en el pago
- ◆ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto a su satisfacción en los Servicios OnLine
- ◆ Por favor valore su nivel de satisfacción de su relación con Banesco Banco Universal en cuanto al Trato o Atención Personalizada
- ◆ ¿Está su empresa certificada en algún estándar ambiental o social? (por ejemplo ISO 9000, ISO 14000, SA8000, etc.)
- ◆ ¿Tiene su empresa en vigor alguna política sobre Derechos Humanos? Por favor especifique
- ◆ ¿Está su empresa dispuesta a participar en alguna actividad de Responsabilidad Social Empresarial junto a Banesco?

El resultado de su nivel de satisfacción de su relación con el Banco en 2012 fue el siguiente

Denominación	2012	2011
Transparencia	3,4	4,47
Puntualidad en el Pago	2,2	4,08
Satisfacción en Servicios Online	2,7	4,14
Satisfacción en Trato o Atención Personalizada	3,7	4,35
Promedio	3	4,26

## COMITÉ DE PROCURA

El Comité de Procura es un organismo de coordinación organizacional que permite promover el diseño óptimo de las operaciones de procura, entre las cuales se enmarca cualquier evento de adquisición de bienes o servicios y su negociación, aun si esta no implica erogación inmediata de fondos.

### Objetivo

Velar por el cumplimiento de las normas y procesos de compras y contrataciones de la organización, y decidir las mismas dentro de su nivel de autonomía, a través de mecanismos que garanticen la transparencia en la selección de la mejor opción ofrecida por los proveedores, evaluando la calidad de los bienes

## COMITÉ DE DIRECTORES

### *Acciones en la búsqueda de la gestión eficaz de operaciones*

- ◆ Creación de Carpeta Electrónica Operaciones Comité de Procura
- ◆ Creación del Registro Corporativo de Proveedores
- ◆ Conformación e implantación del Comité
- ◆ Elaboración de Encuestas de Satisfacción
- ◆ Elaboración de indicadores operativos de la Gestión de Procura
- ◆ Re-implantación del Módulo SAP-MM para la automatización del proceso de compras

y/o servicios ofrecidos, para satisfacer las necesidades la organización y mejorar las relaciones con sus proveedores.

### *Roles y miembros del comité de procura*

A continuación se presentan los diversos comités los cuáles tienen límites de aprobación de acuerdo a la autonomía establecida para cada uno de ellos.

#### *Comité operativo de procura*

- ◆ *Coordinador:* VP de Procura y Contratación.
- ◆ *Secretario del Comité:* Gerente de División de Procura y Contratación
- ◆ *Asesores con voz:* VP de Consultoría Jurídica, VP de Procesos
- ◆ *Miembros principales con voz y voto:* Vicepresidentes designados por el Comité Directivo.

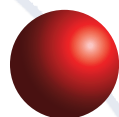
#### *Comité temático de procura*

- ◆ *Coordinador:* VP de Procura y Contratación.
- ◆ *Secretario del Comité:* Gerente de División de Procura y Contratación
- ◆ *Asesores con voz:* VP de Consultoría Jurídica, Vp. Ejec. Habilitación y Operaciones, Vp. Ejec. Capital Humano, Vp. Oper. Custodia Inter. Fideicomiso, Vp. Ejec. Inmob. Infraest. y Serv Grales
- ◆ *Miembros principales con voz y voto:* Dir. Tecnología y Procura, Dir. Ejec. Admon. y Servicios Grales., Dir. Ejec. Productos

### *Atribuciones del Comité*

- ◆ Procesar, avalar o cuestionar toda operación de procura mayor o igual a la autonomía mínima del Comité de Procura.
- ◆ Las excepciones serán acordadas en el mismo Comité, por alta atomicidad de proveedores o por la dinámica del mercado específico, entre otras razones.
- ◆ Las operaciones avaladas cuyo monto sea mayor a la autonomía máxima del Comité serán validadas por el Comité Directivo.
- ◆ Las operaciones cuestionadas deberán reformularse en función del cuestionamiento, e informadas y avaladas por medios electrónicos.
- ◆ Todo proveedor, facturador cierto o potencial al año de la autonomía mínima del Comité de Procura, debe ser avalado bajo la figura de Operación de Procura, aun cuando ninguna de sus operaciones en particular alcance ese monto y aunque esas operaciones estén distribuidas en diversos Centros de Responsabilidad.

# NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES



Para el año 2011, de acuerdo a los cambios efectuados en la normativa que regula esta materia, se contempla que los fondos correspondientes a estos aportes serán transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (Fonacit)



## NUESTRA POLÍTICA

Banesco Banco Universal, C.A. es un socio activo tanto del gobierno central como de los gobiernos regionales y locales en el estímulo del desarrollo y diversificación de las actividades productivas.

Trabajamos activamente en la bancarización de aquellos grupos sociales aún excluidos del sistema financiero como medio para fortalecer el tejido social, la generación de empleo y el crecimiento económico, coadyuvando estos objetivos del gobierno central establecidos en la Constitución.

## NUESTRA GESTIÓN

Todos nuestros nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa legal vigente; en caso de ocurrir algún cambio normativo, el producto se ajusta al mismo (nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento del Banco en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

De acuerdo con que exige el órgano regulador, siempre se remite un estudio con el análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas de todo nuevo instrumento o producto financiero, y se realiza un estudio de los riesgos que el producto significa para el Banco, lo cual aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, define mecanismos de mitigación.

Por otra parte, nuestra Consultoría Jurídica analiza cuidadosamente cualquier nueva ley o modificación de la normativa que pueda impactar el sector financiero. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en la *Gaceta Oficial* relacionadas con este ámbito.

### Impuestos por Operaciones Propias

Miles de Bs. ● 2012 ● 2011



(1) Corresponde al ISLR causado en el año anterior, pagado en el año.

## Aportes Legales

Miles de Bs. ● 2012 ● 2011

Aporte a FONACIT*	2012 / 2011		Variación %
Proyectos de Tecnología <sup>(1)</sup>	40.951,96	33.747,00	21,35

Ley de Alimentación de Trabajadores	2012 / 2011		Variación %
Ley de Alimentación de Trabajadores <sup>(2)</sup>	144.650,89	82.044,02	76,31

Contribuciones Parafiscales	2012 / 2011		Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat	22.888,42	19.320,80	18,47
Seguro Social Obligatorio	64.079,95	54.259,09	18,10
Ley de Empleo	14.115,34	12.042,23	17,22
INCES	17.861,01	15.981,26	11,76

Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte	2012 / 2011		Variación %
FOGADE	992.298,05	621.459,31	59,67
SUDEBAN	89.668,37	59.048,96	51,85
Proyectos Aplicación LOCTICSEP - ONA	56.380,82	21.595,43	161,08
SAFONACC (2)	274.198,28	104.329,00	162,82
Ley del Deporte	50.533,00	0	100,00

(1) Para el año 2011, de acuerdo a los cambios efectuados en la normativa que regula esta materia, se contempla que los fondos correspondientes a estos aportes serán transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), quien decide sobre los proyectos a ser financiados en base a los lineamientos y prioridades definidos en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como las implicaciones éticas y el potencial impacto cultural, social, ambiental y económico de los mismos. Para el año 2010, se presentaban Proyectos realizados por el Banco y cuya decisión sobre la inversión era de carácter interna, los cuales con posterioridad se presentaban disminuyendo el monto a ser aportado.

(2) Corresponde al aporte contenido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario publicada en Gaceta Oficial N° 39.627 del 2 de marzo de 2011. Este aporte es administrado por el Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales (SAFONACC), que tiene como actividad principal la administración de los recursos asignados a los Consejos Comunales, financiando los proyectos comunitarios, sociales y productivos del Poder Popular en sus componentes financieros

## Carteras Dirigidas

Al 31 de diciembre	Monto Alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Turística	262.810	871.915	3,00	3,00	3,25	3,38
Microempresarios	3.697.461	3.808.165	3,00	3,00	6,88	6,00
Agrícola	4.047.720	6.675.164	24,00	24,00	28,09	25,88
Manufactura	4.306.070	1.952.190	10,00	10,00	10,04	13,14
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	2.610.266	4.217.845	5,10	5,00	6,82	8,18
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	2.922.429	1.900.766	9,90	7,00	6,09	6,71

## OBJETO, OPERACIONES Y RÉGIMEN LEGAL

Banesco Banco Universal, C.A., tiene como objeto realizar todas las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, puedan ejecutar los Bancos Universales.

Los bancos universales se rigen por sus Estatutos, por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, por la Ley de Fideicomiso (la cual fue parcialmente derogada), por las normas e instrucciones promulgadas por la Sudeban y por el Banco Central de Venezuela.

### MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante el 2012 Banesco Banco Universal, C.A. no recibió por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Tampoco recibió ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o prácticas monopolísticas.

En relación con las comunicaciones recibidas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, no se presentaron hechos que hayan tenido una incidencia significativa en la situación financiera y estructura patrimonial del Banco.

Por otra parte, en 2012 el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (Indepabis) aplicó al Banco 10 multas, todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del órgano competente al finalizar el año.

En relación a los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, estos son revelados semestralmente en los Estados Financieros auditados del Banco, de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador en la Nota de Compromisos y Contingencias, y sobre los cuales no se prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto, al 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011. Estos estados financieros auditados pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela ([www.asobanca.com.ve](http://www.asobanca.com.ve)).



Asimismo, nos mantenemos atentos a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera nos encontramos sujetos; entre ellas: el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, la normativa e instrucciones impartidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a través de sus instructivos, circulares y oficios. Cabe destacar que, dado el crecimiento que ha tenido en Banco en los últimos años, hemos fortalecido en mayor proporción nuestra estructura organizativa y funcional, los sistemas de controles internos, soportados por tecnología de punta y un capital humano comprometido con el Banco, para hacer frente y cumplir oportunamente las exigencias de los entes reguladores, nuestros clientes y el público en general.



## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL IRSE

### PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

Para Banesco Banco Universal, C.A. la elaboración del *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 2012* tiene como objetivo recoger las principales actuaciones en materia de responsabilidad social empresarial y la relación con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad). Desde el año 2004 se ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad, por lo cual esta es la novena edición, y corresponde al período que va del 1° de enero al 31 de diciembre de 2012. Esta edición, al igual que las anteriores, destaca los aspectos relevantes del ejercicio, grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos para el siguiente año. El reporte se elabora en español e inglés (desde 2007 la edición en inglés solo se publica en nuestro sitio de Internet). Los informes correspondientes a los años 2006 al 2011 pueden consultarse en <http://www.banesco.com/descargas/somos-banesco>, de igual manera el informe correspondiente al año 2009 se encuentra publicado en el Blog Banesco <http://blog.banesco.com/rse/>.

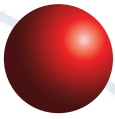
La estructura de estos Informes se rige por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el *Global Reporting Initiative (GRI) RG*, versión 3.0 / FSSS Versión Final. El *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial* correspondiente al año 2007 fue el primero que certificó *Global Reporting Initiative*, obteniendo el Nivel de Aplicación B+; mientras que los Informes correspondientes a los años 2008, 2009, 2010 y 2011 alcanzaron el Nivel “A+ GRI Checked”, el más alto posible. Cabe señalar que dada la entrada en vigencia, a partir del 1° de enero de 2010, del nuevo Suplemento para el Sector Financiero del GRI, este reporte contempla indicadores de desempeño “FS”.

El programa de planificación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A. que lidera las prácticas de RSE y es el punto de contacto para cuestiones relativas al contenido del presente Informe. Reporta directamente a la Presidencia de la Junta Directiva.



**El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial del año 2007 fue el primero que certificó Global Reporting Initiative. Los Informes correspondientes a 2008, 2009, 2010 y 2011 alcanzaron el Nivel “A+ GRI Checked”, el más alto posible.**





**La materialidad de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.**

Durante 2011 continuó el proceso de formación y especialización del equipo de esta Vicepresidencia para profundizar el proceso de aplicación de los diálogos con nuestros públicos de interés.

Continuamos el mismo esquema de años anteriores para la presentación del informe, el cual está organizado en dos grandes bloques: la dimensiones interna y externa de nuestra responsabilidad social, con capítulos específicos para cada grupo de interés. Se reportan las interacciones cumplidas con ellos durante 2012 y 2011, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).

En este Informe, Banesco Banco Universal, C.A., asume la premisa de reportar su desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, es decir que no solamente informa sobre su desempeño individual, sino que reporta su labor dentro de un contexto más amplio que incluye:

- ◆ La inclusión financiera (bancarización) como medio para combatir la pobreza.
- ◆ El énfasis en el apoyo a Socios Sociales que trabajen para mejorar la cobertura de los servicios de educación y salud.
- ◆ El valor que se otorga al capital humano de la organización, que se refleja en salarios mayores a los mínimos legales, promociones, formación continua, y programas de apoyo para adquirir su vivienda, entre otros.
- ◆ El impacto de la organización en la generación de empleos directos en las diferentes regiones del país, empleos indirectos a través de la distribución regional de sus proveedores, oportunidades y servicios regionales para los clientes y las donaciones regionales.

Finalmente, el contenido del Informe se rigió por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempo contemplados en ella.

En relación con el alcance, el Informe incluye todos los aspectos que se dedujeron como relevantes para cada grupo de interés, con base en el conocimiento interno de los mismos, ya que no se abrió un proceso formal de consulta.

La cobertura del Informe incluye solamente Banesco Banco Universal, C.A. en Venezuela. La materialidad de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Debido a la estandarización del proceso de recolección de data, la obtención de la información ha tenido mayor fluidez por parte de las distintas áreas.

## PRINCIPIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DEL CONTENIDO DEL INFORME

Para asegurar la calidad de la información reportada en el presente Informe, Banesco Banco Universal, C.A., veló por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el *Global Reporting Initiative (GRI) RG*, versión 3.0 / FSSS Versión Final. El principio de equilibrio se satisface con la transparencia de la data suministrada a lo largo del Informe. En la actualidad, el Banco no dispone de auditorías internas o externas para evaluar el grado de implantación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental. La Organización está orientada a establecer a mediano plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

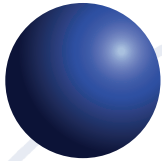
Las cifras reportadas se encuentran detalladas para 2012 y 2011 con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos.

Con el fin de garantizar la precisión de la información, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados. Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados de las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

Los datos reportados corresponden a los registros de la Organización en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos. En términos generales corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir que es perfectamente verificable.

Como ya se ha indicado, la periodicidad con que se presenta el Informe es anual. Otra premisa es la claridad, de allí que el presente Informe contiene los elementos más relevantes en un documento legible en cuanto a la sencillez de su lenguaje, la visualización de las cifras y expresiones gráficas de la gestión, y el volumen de páginas. Para garantizar la fiabilidad de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta, y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2012, los Indicadores de Desempeño incluidos en la Guía para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad versión 3.0, han sido objeto de revisión por parte de nuestros auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International), quienes se desempeñan también como auditores externos del Banco.



**Para garantizar la fiabilidad de la información presentada y de los procedimientos seguidos en la elaboración del Informe, se documentan todas las fuentes internas de cada aspecto que se reporta, y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.**

## Compromisos

Área	Principales líneas de acción 2012	Compromisos 2013
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Efectuamos cambios en la estructura de los Comités Directivos y Ejecutivos en cuanto a su: racionalización, integración, objetivos y la presentación de reportes de su gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear un Sitio de Gobierno Corporativo en Google en el que se organice toda la información que esté relacionada con el funcionamiento y gestión de desempeño de las distintas instancias de Gobierno Corporativo (Junta Directiva, Comités Ejecutivos, Comités Temáticos) de Banesco Banco Universal, C.A.</li> <li>➤ Actualizar los miembros de cada uno de los Comités Temáticos y Ejecutivo para la inclusión o exclusión de participantes.</li> <li>➤ Continuar realizando la Encuesta del Nivel de Madurez de Gobierno Corporativo.</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se evaluaron ofertas de distintos proveedores para implantar un sistema a través del cual brindar atención al accionista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear en la página web de Banesco Banco Universal, C.A. una sección dedicada a los accionistas.</li> <li>➤ Cumplir con la legislación venezolana y realizar el diálogo con los accionistas a través de las asambleas semestrales.</li> </ul>
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalecimos el Programa Tu Casa con Banesco con el aumento del monto de los Créditos Hipotecarios a empleados y de los Préstamos Quirografarios.</li> <li>➤ Lanzamos la herramienta Aprendizaje Virtual para todos nuestros colaboradores.</li> <li>➤ Mantuvimos los convenios con diferentes institutos universitarios para nuestras jornadas de captación de personal.</li> <li>➤ Conformamos el Grupo de Teatro, Coral y Club de Corredores de Banesco Banco Universal C.A.</li> <li>➤ Homologamos la categoría de cargos y se agruparon en 6 bandas.</li> <li>➤ Iniciamos el proceso de Evaluación de Conocimientos.</li> <li>➤ Iniciamos los Encuentros de Sinergia Multinacional.</li> <li>➤ Refrescamos los Valores Banesco y el Código de Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar continuidad al Programa Tu Casa con Banesco, aumentado los montos de los préstamos quirografario y otorgando nuevos créditos hipotecarios a empleados</li> <li>➤ Fortalecer la plataforma de Aprendizaje Virtual: incluir nuevos módulos en el portal Calidad de Servicio y en el de Riesgo. Lanzar la plataforma del módulo correspondiente al Programa de Prevención de Legitimación de Capitales.</li> <li>➤ Reforzar y ampliar los convenios con instituciones educativas para nuestras jornadas de captación.</li> <li>➤ Incorporar a jóvenes recién graduados para crear un semillero de talento y potenciar de manera directa la formación y el desarrollo del personal.</li> <li>➤ Profundizar la identificación de los Ciudadanos Banesco con los valores corporativos.</li> <li>➤ Ejecutar planes de sucesión para ejecutivos, gerentes y supervisores.</li> <li>➤ Fortalecer la atención del canal Contigo Capital Humano</li> </ul>
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incorporamos los talleres de reciclaje en la formación del Voluntariado Banesco.</li> <li>➤ Realizamos jornadas de cuidado del medio ambiente a través del Voluntariado Ambiental.</li> <li>➤ Realizamos actividades para contribuir con el fortalecimiento del hábito de la lectura en los niños.</li> <li>➤ Brindamos apoyo a nuestros aliados sociales a través de actividades puntuales en cada una de sus sedes.</li> <li>➤ Dimos continuidad al Programa de Formación Complementaria dirigido a los estudiantes de educación superior de Fe y Alegría.</li> <li>➤ Fortalecimos la capacitación del Voluntariado Corporativo en materia de prevención.</li> <li>➤ Fortalecimos el Voluntariado Corporativo en las regiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuar la formación del Voluntariado Corporativo en temas de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva.</li> <li>➤ Incorporar el Voluntariado Corporativo al Programa de Formación de Microempresarios.</li> <li>➤ Aumentar la participación del Voluntariado Corporativo en las actividades culturales que ejecute Banesco Banco Universal, C.A.</li> <li>➤ Continuar las visitas a las sedes de los Socios Sociales.</li> <li>➤ Fortalecer al Voluntariado Banesco en las principales regiones del país.</li> </ul>
Socios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantuvimos nuestra política de apoyo continuo con nuestros Socios Sociales.</li> <li>➤ Realizamos reuniones mensuales en el Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad para mantener la alineación entre la RSE y la estrategia del negocio.</li> <li>➤ Realizamos visitas a las sedes de nuestros Socios Sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener el apoyo a los proyectos de los Socios Sociales que se ajusten a nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>➤ Fortalecer las relaciones con nuestros socios sociales incorporándolos a actividades del negocio.</li> <li>➤ Continuar las reuniones mensuales del Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad.</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuamos el diálogo con la Comunidad de Bello Monte, urbanización en la que se encuentra nuestra sede principal.</li> <li>➤ Inauguramos un nuevo espacio en nuestra sede de El Rosal en la que realizamos actividades para la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuar con el diálogo con la comunidad de Bello Monte a través del Presupuesto Participativo.</li> <li>➤ Continuar realizando actividades culturales en nuestras sedes administrativas.</li> </ul>

## Compromisos (continuación)

Área	Principales líneas de acción 2011	Compromisos 2012
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizamos actividades culturales en nuestras sedes administrativas para la comunidad.</li> <li>➤ Ofrecimos conciertos gratuitos en todo el territorio nacional.</li> <li>➤ Junto a Banca Comunitaria, masificamos el Programa de Formación de Microempresarios de la mano de uno de nuestros Socios Sociales.</li> <li>➤ Realizamos la cuarta edición del evento Palabras para Venezuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer nuevas alianzas para incrementar el número de beneficiarios del Programa de Formación de Microempresarios.</li> <li>➤ Continuar promoviendo actividades culturales en las regiones del país.</li> <li>➤ Elaborar un boletín digital que contenga las iniciativas de RSE de Banesco Banco Universal, C.A. dirigido a nuestros clientes y relacionados.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Profundizamos el conocimiento del cliente para potenciar la entrega de productos y servicios adecuados a sus necesidades.</li> <li>➤ Hicimos énfasis en la calidad de servicio y excelencia operativa que conlleva a la mejora del índice de satisfacción de los clientes.</li> <li>➤ Ampliamos las funcionalidades de BanescoMóvil para dispositivos Windows Phone.</li> <li>➤ Ampliamos la oferta de servicios a través de BanescoOnline.</li> <li>➤ Masificamos la cantidad de equipos multifuncionales.</li> <li>➤ Ofrecimos orientación al cliente a través de la Promotora Virtual.</li> <li>➤ Relanzamos la página web de Banesco Banco Universal, C.A.</li> <li>➤ Redefinimos la segmentación de clientes naturales en los clientes de Banca Premium y Banca Privada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remodelar 140 agencias en todo el país para ofrecer masificar el nuevo modelo de atención a través de equipos multifuncionales y lobbys de servicio.</li> <li>➤ Profundizar el conocimiento de nuestros clientes para potenciar la entrega de productos y servicios adecuados a cada uno de los sub-segmentos, enfatizando en la excelencia operativa.</li> <li>➤ Desarrollar una herramienta que permita al usuario bloquear de manera temporal o definitivamente su tarjeta de débito a través de su dispositivo celular.</li> <li>➤ Ofrecer altos estándares de seguridad incorporando un nuevo sistema que permita reforzar el acceso a la Banca por Internet y a la Banca Telefónica.</li> </ul>
Banca Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumamos nuevos productos y servicios financieros a nuestro portafolio.</li> <li>➤ Inauguramos cinco nuevas Agencias Comunitarias.</li> <li>➤ Masificamos el Programa de Formación de Microempresarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, sumando nuevos productos y servicios financieros a nuestro portafolio.</li> <li>➤ Abrir dos (2) nuevas Agencias Comunitarias para expandir nuestros servicios a más zonas populares del país.</li> <li>➤ Incorporar nuevos servicios financieros en el canal Corresponsal no bancario.</li> <li>➤ Desarrollar Banesco Móvil SMS para incrementar la inclusión financiera y la penetración de los servicios bancarios en los segmentos de menores ingresos de la población.</li> <li>➤ Ampliar la Banca por Internet, para aumentar la oferta de servicios a nuestros clientes de Banca Comunitaria Banesco.</li> <li>➤ Continuar realizando el Cine Comunitario.</li> </ul>
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalecimos el plan de reducción del consumo de energía eléctrica.</li> <li>➤ Fortalecimos el Programa de reciclaje de papel.</li> <li>➤ Continuamos con la digitalización de expedientes.</li> <li>➤ Incorporar en Banescoonline la opción de Estado de Cuenta Electrónico para los clientes con cuentas corrientes y tarjeta de crédito con el objetivo de reducir el consumo de papel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuar con los Tour Comunitarios.</li> <li>➤ Sustituir los equipos de aire acondicionado obsoletos en 100 agencias en todo el país.</li> <li>➤ Sustituir los chillers de aires acondicionados de la Torre Bella Vista en Maracaibo.</li> <li>➤ Incorporar nuevos materiales para el reciclaje en nuestra sede principal.</li> <li>➤ Fortalecer el envío de Estado de Cuenta Electrónico a través de Banescoonline para los clientes con cuentas corrientes y tarjeta de crédito con el objetivo de reducir el consumo de papel.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizamos una reingeniería del área a nivel normativo, procesos, control de calidad y contratos, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incorporar al expediente del proveedor una carta de aceptación las cláusulas de Adhesión del Pacto Mundial.</li> </ul>
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sostuvimos reuniones con la Sudeban para revisar los procesos y mejorarlos de acuerdo a las normativas vigentes.</li> <li>➤ Cumplimos con los montos exigidos para las gavetas obligatorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuar cumpliendo con la normativa legal venezolanas.</li> </ul>

# Trabajar Juntos Por Un Fin Común y Mejorar La Vida De Los Venezolanos Genera El Mejor De Los Balances Balance Social 1998-2012



	INVERSIÓN 2012	ACUMULADO 1998 - 2012
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL	66.154.928	247.342.045
COMPROMISOS CONTRAÍDOS	5.550.000	5.550.000
<b>TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS</b>	<b>71.704.928</b>	<b>286.504.502</b>

Cifras expresadas en bolívares

## Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez	Miguel Ángel Marcano Cartea
Daisy Josefina Véliz Eulate	Olga Elena Marcano de Vaamonde
Flavel Castañeda de Ledanois	Óscar Doval García
María Josefina Fernández Maroño	Sergio Mateo Saggese Ciammino

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social 2012. Nos complace ser la primera institución venezolana en obtener la mayor calificación del Global Reporting Initiative (GRI) en nuestros reportes de Responsabilidad y Sostenibilidad, con el "A+GRI Checked" desde el 2008.

## Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

Tema	Descripción	Páginas
<b>Cartera de Productos</b>	<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. <b>FS1</b>	89 - 91
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. <b>FS2</b>	89 - 91
	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. <b>FS3</b>	89 - 91
	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. <b>FS4</b>	29, 31 - 33
	Interacciones con clientes/sociedades participadas <sup>3</sup> /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. <b>FS5</b>	41,72, 84,98
<b>Dimensión económica</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Desempeño económico	
	Presencia en el mercado	9
	Impacto económico indirecto	59 - 61
		7
<b>Dimensión ambiental</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Materiales	88
	Energía	88
	Agua	88
	Biodiversidad	(1)
	Emisiones, vertidos y residuos	87
	Productos y servicios	88
	Cumplimiento normativo	93
	Transporte	(1)
	Aspectos generales	86 - 93
<b>Dimensión social</b>	<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Empleo	28
	Relación empresa/trabajadores	36 - 38
	Salud y seguridad en el trabajo	35 - 36
	Formación y educación	29, 31 - 33
	Diversidad e igualdad de oportunidades	38
	<b>DERECHOS HUMANOS • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>	
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	94 - 95
	No discriminación	38
	Libertad de asociación y convenios colectivos	36 - 37
	Abolición de la explotación infantil	38
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	38
	Quejas y procedimientos conciliatorios	15
	Prácticas de seguridad	35
	Derechos de los indígenas	(1)
	<b>SOCIEDAD • INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Comunidad	44 - 48
	Corrupción	37
	Políticas públicas	(3)
	Comportamiento de competencia desleal	102
	Cumplimiento normativo	19, 76
	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>	
	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	
	Salud y seguridad del cliente	66 - 77
	Etiquetado de productos y servicios	75 - 76
	Comunicaciones de mercadeo	77 - 78, 80
	Privacidad del cliente	66
	Cumplimiento normativo	76
	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICO</b>	
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. <b>FS15</b>	4, 60

(1) Aspectos considerados no prioritarios ni relevantes de las actividades realizadas por el Banco, por lo que no existen enfoque de gestión específicos.

(2) Las actividades de la organización no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.

(3) No hay una política definida al respecto sino que el Banco analiza cada caso de forma individual, y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.

## Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas
1. Estrategia y análisis	1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (Director General, Presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2
	1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad.	5 - 8
2. Perfil de la organización	2.1 Nombre de la organización.	4
	2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	60 - 64, 83
	2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	14
	2.4 Localización de la sede principal de la organización.	4
	2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el Informe.	104
	2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	4
	2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	59, 60
	2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de empleados.</li> <li>- Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).</li> <li>- Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	9, 21, 60
	2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>- Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).</li> </ul>	4, 21, 19, 60, 81
	2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	75
3. Parámetros de la Memoria	<b>PERFIL DEL INFORME</b>	
	3.1 Período cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	103
	3.2 Fecha del Informe anterior más reciente (si lo hubiere).	103
	3.3 Ciclo de presentación de Informes (anual, bienal, etc.)	103
	3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	103
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME</b>	
	3.5 Proceso de definición del contenido del Informe, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de la materialidad.</li> <li>- Prioridad de los aspectos incluidos.</li> <li>- Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el Informe.</li> </ul>	104
	3.6 Cobertura del Informe (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	104
	3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	104
	3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	104 - 105
	3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe.	105
	3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	(1)
	3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(1)
	3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	109 - 111
	<b>VERIFICACIÓN</b>	
	3.13 Política y práctica actual de verificación externa del Informe. Si el reporte de verificación en el Informe de sostenibilidad no lo incluye, se debe explicar el alcance y base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	105

## Perfil, estrategia y organización

Tema	Descripción	Páginas	
4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés	<b>GOBIERNO</b>		
	4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	11 - 16
	4.2	Ha de indicarse si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	13
	4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes, o no ejecutivos.	11, 12
	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	15, 20
	4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	11 - 13
	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	15
	4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	11 - 13
	4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación.	4, 15
	4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	6 - 8, 15
	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	16
	<b>COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	5, 15 - 16
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15 - 16
	4.13	Principales asociaciones a las que la organización pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye, y: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si está presente en los órganos de gobierno</li> <li>- Si participa en proyectos o comités</li> <li>- Si proporciona un financiamiento importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>- Si tiene consideraciones estratégicas</li> </ul>	17
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	(2)	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	(3)	

(1) En el presente Informe no se efectuaron reformulaciones de información ni cambios significativos respecto a las Memorias anteriores.

(2) Accionistas 20- 21 / Capital Humano 22, 41 / Socios Sociales 44 - 45 / Comunidad 48 - 55, 84/ Clientes 7, 59, 72 / Proveedores 94, 98 / Autoridades 100.

(3) Capital Humano 40 - 41/ Socios Sociales 44 - 45 / Clientes 65- 68, 83 - 85.



## Informe de Procedimientos Previamente Convenidos para la Revisión de los Indicadores del Desempeño incluidos en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012.

A la Junta Directiva y Accionistas de  
**Banesco Banco Universal, C.A.**

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos aplicado los procedimientos acordados con ustedes y descritos en el párrafo siguiente para la revisión de los Indicadores del Desempeño suministrados por el Banco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2012, identificados en el **Anexo I** adjunto, y sustentados en el informe denominado por **Banesco Banco Universal, C.A.**, como **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012.”** La preparación del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012”, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su presentación, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia del Banco. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente sobre los Indicadores del Desempeño basados en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012.”

### Estándares y Procesos de Verificación

Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos previamente convenidos, la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por “Global Reporting Initiative” (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y de acuerdo con International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC), para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diferentes unidades de Banesco Banco Universal, C.A., que han participado en la elaboración del **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012”**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012” y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados y obtención de la documentación soporte necesaria para su verificación.
- Análisis de los procesos llevados a cabo por el Banco para obtener y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros, disponibles.
- Contraste de que el contenido del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012, no contradice ninguna información relevante suministrada por Banesco Banco Universal, C.A.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por Banesco Banco Universal, C.A., contemplan los aspectos sugeridos por (GRI) en su guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, y aseguran la relevancia de la información plasmada respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012, en función al entendimiento de Banesco Banco Universal, C.A., de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado “La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social”.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación en base a la selección de una muestra, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.
- Revisión a través del análisis de la información interna suministrada de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.

## Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos descritos en el aparte de este informe “**Estándares y Procesos de Verificación**”, y los cuales fueron acordados con la Gerencia del Banco, a los efectos de la verificación de los Indicadores del Desempeño del año 2012, suministrados por ustedes para su revisión, incluidos en el Informe denominado por Banesco Banco Universal, C.A., como “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012.**”, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información revisada y no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo I y II, adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012**”, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final, elaborada por Global Reporting Initiative, consecuentemente se establece una calificación de **Nivel A +**.

### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejoras para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Social del Banco. La recomendación más relevante se refiere a:

- Mejorar el sistema de reporte de los datos relacionados con la información a ser incluida en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012, en especial lo relativo a los Indicadores de Desempeño Ambiental, de forma que sea posible definir objetivos concretos a nivel global, que puedan ser medidos regularmente.

**MÁRQUEZ, PERDOMO & ASOCIADOS**  
(MIEMBRO DE CROWE HORWATH INTERNATIONAL)



Samuel A. Márquez T.  
Contador Público  
C.P.C. N° 21.318  
SIB. N° CP-569

28 de octubre de 2013

Bane111346

## Indicadores de desempeño

### Anexo I

	Indicador	Verificación	Páginas
<b>ECONOMICO</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principal	Verificado 7 - 8
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principal	Verificado 86
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principal	Verificado 39 - 41
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Principal	Verificado (1)
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Adicional	Verificado 28
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado 94 - 98
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principal	Verificado 25, 27
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principal	Verificado 45 - 47
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Adicional	Verificado 46 - 47
<b>AMBIENTAL</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principal	Verificado Parcial (2) 88, 92 - 93
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principal	Verificado Parcial (3) 88, 92 - 93
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado 88
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principal	Verificado 88
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Adicional	Verificado 86 - 87
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Adicional	Verificado 86 - 87
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Adicional	Verificado 87
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principal	Verificado 88
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Adicional	Verificado 88
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada.	Adicional	Verificado 88
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Principal	Verificado 88
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principal	Verificado 88
EN13	Hábitat protegido o restaurado.	Adicional	Verificado 88
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Adicional	Verificado 88
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Adicional	Verificado 88

## Indicadores de desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas	
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado	88
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principal	Verificado	88
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Adicional	Verificado	87, 90, 91
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principal	Verificado	87
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y por peso	Principal	Verificado	87
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Principal	Verificado	88 - 89
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principal	Verificado Parcial (2)	88
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principal	Verificado	87
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea*, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Adicional	Verificado	90
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Adicional	Verificado	88
<b>Aspecto: Productos y servicio</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principal	Verificado Parcial (4)	89 - 92
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principal	Verificado	92 - 93
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principal	Verificado	91
<b>Aspecto: Transporte</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Adicional	Verificado	90
<b>Aspecto: General</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Adicional	Verificado	88
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>				
Indicador GRI / Versión G3				
<b>Aspecto: Empleo</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Principal	Verificado	23 - 25
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principal	Verificado	26 - 27
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Adicional	Verificado	39 - 41
<b>Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principal	Verificado	36
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principal	Verificado	26
<b>Aspecto: Salud y seguridad laboral</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Adicional	Verificado	35
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Principal	Verificado	35
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principal	Verificado	29 - 36
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Adicional	Verificado	36
<b>Aspecto: Formación y educación</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principal	Verificado	31 - 32
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Adicional	Verificado	29 - 33
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Adicional	Verificado	26

## Indicadores de desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principal	Verificado	11,13, 23 - 25
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principal	Verificado	38
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principal	(5)	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principal	Verificado Parcial (5)	17, 94
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Adicional	Verificado	33
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principal	Verificado	38
<b>Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principal	Verificado	38
<b>Aspecto: Explotación Infantil</b>			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	38
<b>Aspecto: Trabajo forzoso</b>			
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principal	Verificado	38
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>			
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Adicional	Verificado	33
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>			
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Adicional	Verificado	38
<b>SOCIEDAD</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Principal	Verificado	46 - 47
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principal	Verificado	15
S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principal	Verificado	31 - 32
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principal	Verificado	37
<b>Aspecto: Políticas públicas</b>			
S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principal	Verificado	17
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por países.	Adicional	(6)	
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>			
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Adicional	Verificado	102

## Indicadores de desempeño

	Indicador	Verificación	Páginas
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
508 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Principal	Verificado	102
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
Indicador GRI / Versión G3			
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>			
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principal	Verificado Parcial (7)	66 - 69, 76
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	65, 76
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principal	Verificado Parcial (8)	75 - 78, 80
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	72 - 73, 75 - 76
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Adicional	Verificado	72 - 73, 84, 98
<b>Aspecto: Comunicaciones de mercadeo</b>			
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Principal	Verificado	75 - 80
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadeo, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Adicional	Verificado	76, 102
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>			
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Adicional	Verificado	65, 102
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Principal	Verificado	102

**Página:** ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A.

- (1) Durante el período que cubre este informe, no se han registrado ayudas financieras recibidas del gobierno.
- (2) No tenemos en marcha un procedimiento sistemático para calcular el peso o volumen de todos los materiales utilizados en el Banco.
- (3) La organización no utiliza material valorizado, se realiza un programa de donación de mobiliario, computadoras y cartuchos de toner, para darles nuevo uso.
- (4) No hemos determinado el grado de reducción del impacto ambiental como consecuencia de las medidas de mitigación adoptadas.
- (5) El Banco no ha incluido cláusulas de derechos humanos en sus acuerdos de inversión, ni analiza tales acuerdos en materia de derechos humanos.
- (6) La Organización no realiza aportes de esta naturaleza.

- (7) Tomamos en cuenta la seguridad y privacidad de los clientes en todos nuestros productos y servicios, pero no contamos con un procedimiento sistemático para recopilar la data tal como lo plantea este indicador.
- (8) Cumplimos rigurosamente la normativa y procedimientos vigentes para el diseño de todos nuestros productos y servicios, pero no tenemos en marcha un procedimiento que permita indicar un porcentaje, tal como lo plantea este indicador.
- (10) El Banco no dispone aún de este tipo de servicios.
- (11) Los activos del Banco no se encuentran sujetos actualmente a este tipo de control.
- (12) El Banco elaborará los procedimientos que permitan identificar a los departamentos que interactúan con las empresas para tratar en temas medioambientales y sociales.

**Verificado:** Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A." relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.

## Indicadores de desempeño

### Anexo II

	Indicador	Verificación	Páginas	
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>				
<b>Aspecto: Cartera de Producto</b>				
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Principal	Verificado	59 - 61, 81, 83, 101
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	Verificado	59 - 61, 83, 101
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Principal	(10)	
<b>Aspecto: Auditoria</b>				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Principal	(11)	
<b>Aspecto: Activismo Accionaria</b>				
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Principal	(12)	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Principal	(11)	
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Principal	Verificado	17
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>				
<b>Aspecto: Comunidad</b>				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Principal	Verificado	25, 59, 81
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Principal	Verificado	81 - 85
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>				
<b>Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios</b>				
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Principal	Verificado	82, 85

**Página:** ubicación del Indicador en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A.

**Verificado:** Verificación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de la información suministrada tanto de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales, como de las distintas áreas del Banco y reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A."

**Verificado Parcial:** No fue posible verificar toda la información reportada en el presente "Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, Banesco Banco Universal, C.A." relacionada con los indicadores establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por "Global Reporting Initiative" (GRI) RG Versión 3.0 / FSSS Versión Final.





## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD SOCIAL 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 14 de noviembre 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 06 de noviembre 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.