



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

2012





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

2

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

4

## DERECHOS HUMANOS

5

*Principio 1*

*Principio 2*

## DERECHOS LABORALES

16

*Principio 3*

*Principio 4*

*Principio 5*

*Principio 6*

## DERECHOS AMBIENTALES

24

*Principio 7*

*Principio 8*


*Principio 9*

## ANTICORRUPCIÓN

28

*Principio 10*

A NUESTROS  
CLIENTES,  
TRABAJADORES,  
ACCIONISTAS  
Y SOCIOS  
SOCIALES



**Con este reporte  
xrendimos cuenta  
sobre nuestra actividad  
en el cumplimiento  
y promoción de los  
10 Principios del  
Pacto Global de las  
Naciones Unidas,  
al cual nos adherimos  
en el año 2009.**

**E**n representación de Banesco Banco Universal nos complace presentar la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas correspondiente al año 2012. Con este reporte rendimos cuenta sobre nuestra actividad en el cumplimiento y promoción de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual nos adherimos en el año 2009.

En el presente informe se detalla el modo en que nuestra Organización promueve los principios que suscribimos hace un lustro y 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 preocupación de promover y ser respetuosos de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Nuestra intención de apoyar al Pacto Global se mantiene firme y, en ese sentido, este reporte expresa cómo hemos actuado de manera consciente y responsable en afianzar los principios establecidos por las Naciones Unidas y en vincularlos con nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo informe está publicado en el website **[www.banesco.com](http://www.banesco.com)**.

Para nosotros es motivo de orgullo ser el primer banco venezolano en adherirse al Pacto Global y en dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por ustedes para la construcción de un mundo más justo y un porvenir más promisorio para las nuevas generaciones.

**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

# DERECHOS HUMANOS

## PRINCIPIO 1

*Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

## PRINCIPIO 2

*Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos*

## DECLARACIÓN

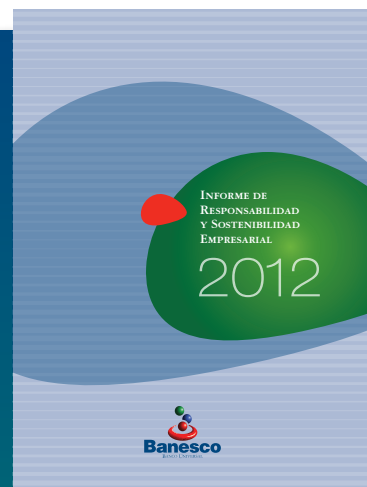
*Como parte de nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, la integridad y el respeto a los derechos humanos entre todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. En este sentido, trabajamos activamente para evitar prácticas de discriminación o vulneración de cualquier derecho, y para promover su respeto entre nuestros relacionados.*

Banesco Banco Universal, C.A. asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social. Disponemos de un Código de Ética y Conducta el cual sigue las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este Código define los valores que deben guiar nuestro proceder, y establece el trato que debe privar entre nuestro personal y con el público, así como las conductas que se consideran reprobables.

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.

Ver Código de Ética y Conducta en:

<http://www.banesco.com/somos-banesco/codigo-de-etica>



Las referencias en esta Comunicación de Progreso son de nuestro Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2012 (IRSE 2012) e indican en qué página de ese informe se encuentra reflejado el respectivo indicador.

[http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/03/informe\\_responsabilidad\\_social\\_2012\\_espanol.pdf](http://banesco-prod-cdn.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2012/03/informe_responsabilidad_social_2012_espanol.pdf)



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

EXISTE UN COMITÉ DE ÉTICA cuya misión es 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.

El Comité de Ética y Conducta está integrado por miembros de la Junta Directiva y vicepresidentes que sesiona mensualmente y el cual cuenta con tres Líneas Directas anónimas, una vía correo electrónico y una telefónica para recibir quejas o denuncias, incluyendo aquellas que pudieran estar relacionadas con los Derechos Humanos.

Al cierre del 2012 nuestra plantilla se encontraba en 13.105 empleado. 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 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%)	



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	Beneficiarios	2012	Beneficiarios	2011
		Inversión		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	
<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.



**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



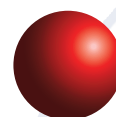
Así mismo, se realizaron 16 Simulacros de desalojos parciales en Ciudad Banesco, 2 simulacros de desalojos totales en la Torre I de El Rosal.

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 Sociedad 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.



**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.

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.



**Al cierre de 2012 el 93,13% de nuestros trabajadores están amparados por Contratación Colectiva.**

### 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%

Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.

**NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL CIUDADANO BANESCO**, que entró en vigencia en 2009, incorpora numerosas cláusulas específicas de respeto a los derechos y dignidad de la persona. Todos los vicepresidentes son responsables del respeto al Código en sus respectivas áreas.

- El respeto a los Derechos Humanos forma parte de la política de RSE de la organización.
- 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.



Contamos con dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

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.

**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**

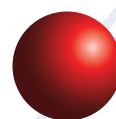


Durante el 2012 y producto de una labor ardua e innovadora, se actualizó el *Código de Ética y Conducta del Ciudadano* haciéndolo más amigable, de fácil lectura y comprensión; y se estructuró basado en nuestros cuatro Valores: Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación, que también son producto de la consulta de colaboradores de la Organización.

- Se modificaron algunos artículos para que su contenido resultara más claro y se incorporaron otros para abordar información relevante que no estaba incluida.
- Se diseñó un Reglamento Disciplinario que permite que la toma de decisiones en cuanto al Código y las sanciones aplicadas sean objetivas, con base a criterios previamente establecidos.
- Se hizo un compilado de los Reglamentos del Código para crear un Reglamento de Conflicto de Intereses.
- Se mantuvo aparte el capítulo sobre la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, debido a que es el único que debe ser modificado según las regulaciones de cada país.
- El 100% del personal tiene acceso al Código de Ética y Conducta, que está disponible en forma impresa así como en el sitio web público (<http://www.banesco.com/somos-banesco/codigo-de-etica>) y en la Intranet.

**NUESTRO INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL** es auditado por la firma de auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados, miembros de la firma Crowe Horwath Internacional.

Por ser una entidad financiera que se rige por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario todos nuestros contrato para la apertura de cuentas u otros productos o instrumentos del banco contiene una descripción sobre la seguridad de esos productos o instrumentos. Así mismo, el *Código de Ética y Conducta*, disponible en nuestro sitio en Internet, establece el principio del respeto a la privacidad de los clientes y la confiabilidad de las transacciones (Artículos 17,18,19,20,21).



**Se mantuvo aparte el capítulo sobre la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, debido a que es el único que debe ser modificado según las regulaciones de cada país.**





**BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.** cuenta con un novedoso sistema de atención al cliente. A través de nuestras agencias, así como por el sitio web [www.banesco.com](http://www.banesco.com), que está certificado internacionalmente por la empresa McAfee como hacker safe, nuestros clientes pueden enviar sus comentarios, quejas, reclamos o sugerencias sobre nuestros productos o servicios. También disponemos de dos buzones de atención al cliente y de denuncias sobre abuso. ([atclient@banesco.com](mailto:atclient@banesco.com) y [abuse@banesco.com](mailto:abuse@banesco.com)).

Las redes sociales también se han convertido en un nuevo medio de comunicación con nuestros seguidores a quienes atendemos y canalizamos aquellas, quejas, solicitudes o inquietudes que tengan nuestros clientes y colaboradores.

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.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

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!**

PROMOCIÓN AUTORIZADA POR EL INDEPREVAL SUDEBAN. 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 fecha entre (20) de octubre de 2012 a las 10:00 p.m., en las instalaciones de las oficinas de Ciudad Banesco/Vicepresidencia de Gestión del Producto de Tercero piso 2, ciudad de C. Ita (13, Urb. Bello Horizonte, Caracas/Venezuela, Banesco Banco Universal C.A. RIF: 07013380-5).

**Banesco**  
Carifigo

Todas nuestras campañas de publicidad se rigen por la normativa legal vigente:

- 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).

Durante el 2012 Banesco no tuvo ningún tipo de incumplimiento o demanda de organismos reguladores con referencia a la salubridad y seguridad de los productos y servicios.

## ACCIÓN SOCIAL CON LA COMUNIDAD

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).

**Durante el 2012  
Banesco no tuvo  
ningún tipo de  
incumplimiento o  
demanda de organismos  
reguladores con  
referencia a la  
salubridad y seguridad  
de los productos  
y servicios.**

### 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>



**Para Banesco,  
la educación de  
cada vez más  
venezolanos es  
prioridad en  
nuestra acción social  
en la comunidad.**

Durante el 2012 Banesco Banco Universal, C.A. realizó una inversión social de Bs 19.457.939 para apoyar 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.

Los principales aportes fueron otorgados a organizaciones que denominamos “Socios Sociales”, como la Asociación Venezolana de Educación

Católica (Bs 1.000.000,00), Fundación Musical Simón Bolívar (Fundamusical Bs 1.000.000,00), Fe y Alegría (1.580.000,00), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil (Bs. 925.840,00), entre otros.

Para Banesco, la educación de cada vez más venezolanos es prioridad en nuestra acción social en la comunidad. Además de programas permanentes con “socios sociales” (organizaciones reconocidas de toda Venezuela por su impacto positivo en la comunidad), apoyamos a numerosas instituciones que hacen solicitudes puntuales.

Desde 2008 cumplimos un programa especial con la comunidad de la urbanización Colinas de Bello Monte, donde está ubicada nuestra sede central, a la cual se le otorga anualmente un presupuesto para obras destinadas a mejorar su calidad de vida; los propios representantes comunitarios proponen proyectos, y luego votan por el orden de prioridades con el que se ejecutarán.

Así mismo, a través de Banca Comunitaria desarrollamos un programa de Formación para Microempresarios el cual brinda herramientas administrativas, financieras y tecnológicas a nuestros clientes para brindarles la oportunidad de llevar sus negocios de manera más organizada.

Esta iniciativa que surgió en 2008, está enmarcada dentro del Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Organización y se ajusta a los nuevos estándares mundiales donde la sostenibilidad del negocio debe estar incorporada para asegurar el éxito del negocio en el largo plazo.

De 2008 al cierre de 2013 hemos graduado 5.024 microempresarios

También 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

### 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>



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.

Otro de los proyectos que ha desarrollado Banesco Banco Universal, C.A. para la comunidad ha sido el Presupuesto participativo con la Comunidad de Bello Monte. En 2008 iniciamos este proyecto, que es el más importante en el diálogo con esa Comunidad y en donde los representantes de las fuerzas vivas de la zona proponen proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructura para el sector. Luego los participantes deciden por votación secreta cuáles de estos Proyectos se ejecutarán con los recursos otorgados por Banesco. Al cierre de 2012 Banesco ha destinado un total de Bs. Bs. 2.254.415,40 para proyectos a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad

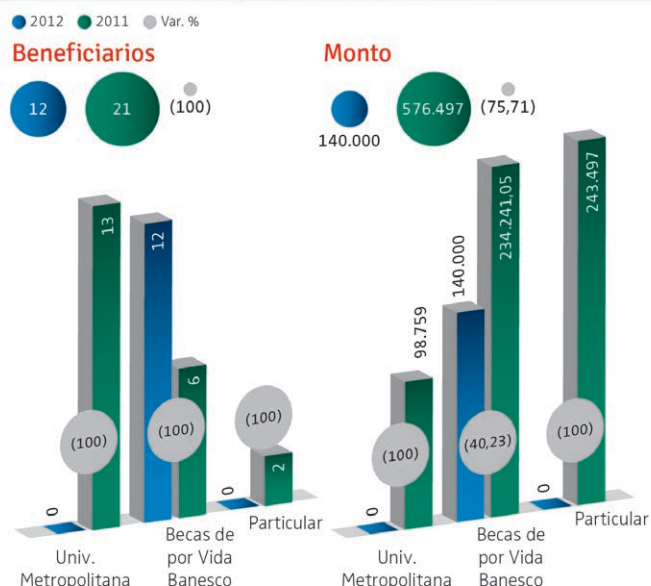
Entre los proyectos que se han financiado están actividades para la tercera edad, un consultorio médico gratuito, un programa de formación de jóvenes no escolarizados, y obras de vialidad y ornato público.

Cabe señalar que el desempeño de las organizaciones que reciben nuestros fondos en el programa de los “Socios Sociales” se evalúa anualmente, y además se les aplican encuestas con las que ellos evalúan y califican su relación con Banesco.

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

En el 2013 continuaremos desarrollando una amplia acción social, centrada en el sector educación y salud.

## Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco



## Proyectos Bello Monte

2012			2011		
Institución	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 Biohabit	-	0,00	Plan de Becas Deportivas Fray Martin Larraínza	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>	

## COMPROMISOS 2013

- Incrementar la cantidad de voluntarios y horas donadas
- Formación Voluntariado al Derechos Humanos
- Aumentar la participación del Voluntariado Corporativo en las actividades culturales que adelante Banesco Banco universal, C.A.
- Retomar y profundizar en la identificación de ciudadanos Banesco con los valores corporativos

Ver IRSE 2012 páginas:

15,17,19,21, 23, 24, 33, 35, 36, 37, 44, 45, 51, 72, 75, 76, 80, 85.



# DERECHOS LABORALES



## PRINCIPIO 3

*Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindicalización, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*

### *Declaración*

*En Banesco apoyamos y respaldamos la libertad de asociación. Nuestro personal dispone de un contrato colectivo, y la organización brinda todo el apoyo comunicacional además de proveer espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados al sindicato.*

## PRINCIPIO 4

*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio*

### *Declaración*

*Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo forzoso. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.*

## PRINCIPIO 5

*Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil*

### *Declaración*

*Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo infantil. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.*

## PRINCIPIO 6

*Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación*

### *Declaración*

*Banesco se basa exclusivamente en la formación y talento de las personas al momento de contratar nuevos trabajadores.*

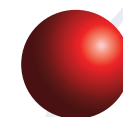
En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales,

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.

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.

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.



**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.**

### 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%



En 2012  
promovimos a  
965 trabajadores  
como fuente  
primordial para  
la cobertura  
de las vacantes.

A través de las comunicaciones internas de la Organización los empleados se mantienen informados sobre los cambios y actualizaciones de los beneficios en la contratación colectiva. Los medios 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 modular 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.
- **Carteleras mensuales TiempoBanesco Banco** ubicadas en ascensores, agencias y áreas de servicio.
- **Boletín Informativo Semanal** por correo electrónico.
- **Boletines Especiales** vía correo electrónico.

## 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.

### 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.



**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.,**

## 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.

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.

## 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. <sup>(1)</sup>	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

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>			

### Beneficios No Contractuales

Debe señalarse que los trabajadores temporales (contratados por un tiempo determinado) disfrutan 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.

## 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

## 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

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.

## 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.



## 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.

## TRABAJO FORZOSO

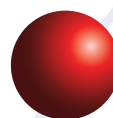
Como institución financiera líder y socialmente responsable hemos garantizado, en todo momento, que el marco legal vigente en la materia sea cumplido además de todo los tratados internacionales suscritos por nuestro país. Es por ello, que no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no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

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.

Durante el 2012 Banesco Banco Universal, C.A. no registra expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

*Ver IRSE 2012, páginas 22 - 42*



**Durante el 2012  
Banesco Banco  
Universal, C.A.  
no registra expedientes  
abiertos y resueltos por  
acusaciones de acoso,  
abuso o intimidación en  
el lugar de trabajo.**

# DERECHOS AMBIENTALES



## PRINCIPIO 7

*Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

## PRINCIPIO 8

*Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental*

## PRINCIPIO 9

*Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente*

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.

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

**Al cierre de 2012  
sostituimos en  
82 agencias equipos  
antiguos que utilizaban  
refrigerante F-22,  
por equipos  
modernos**

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 la sede de la sede de San Vicente, los Guayos y en Los Hatikos 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 (m3) <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. %
	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. %
	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.



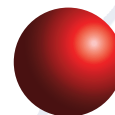
En 2012, Banesco Banco Universal, C.A. ratificó su compromiso con el medio ambiente, por ello se sumó a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 26 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: 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.

## 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 stand by 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.

Hasta ahora, no existe una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la organización para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas ambientales. Dependiendo del tema, las acciones relacionadas con la conservación ambiental son asumidas por la Vicepresidencia Ejecutiva de Conservación de Infraestructura Física y Operativa o la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.



**Durante el 2012  
Banesco Banco  
Universal, C.A.  
no registra expedientes  
abiertos y resueltos por  
acusaciones de acoso,  
abuso o intimidación en  
el lugar de trabajo.**



Ver IRSE 2012, páginas 86 - 93

# ANTICORRUPCIÓN

## PRINCIPIO 10

*Las organizaciones deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

## NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

- Monitoreamos constantemente nuestra cadena de valor para asegurar un desempeño acorde a nuestros principios éticos
- Mantenemos informados a nuestros grupos de interés la transparencia de la gestión de la empresa.

## 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



**La principal herramienta para reducir estos riesgos es mantener y aplicar amplios y efectivos mecanismos de control para el conocimiento del cliente**





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.

Nuestros trabajadores cuentan con un *Código de Ética y Conducta* que especifica los comportamientos que se deben evitar para prevenir la corrupción en todas sus formas, incluyendo el conflicto de intereses y la aceptación de obsequios, aspectos que además están normados en reglamentos especiales.

Además, el 100% de los empleados tienen conocimiento del *Código de Ética y Conducta*. Para lo clientes y proveedores no se ha cuantificado pero lo tienen disponible en la web: <http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=CODE>

Nuestro *Código de Ética y Conducta*, dispone de normas específicas sobre conflicto de intereses, aceptación de obsequios, seguridad de la información, uso de correo electrónico, y otras que definen la política de la organización para prevenir la corrupción. Nuestra Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, así como la Gerencia de División de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, monitorean continuamente las operaciones del banco para prevenir y detectar cualquier riesgo relacionado con estos aspectos. Adicionalmente, tanto el Código de Ética y Conducta (Artículo 34,) como el Reglamento de Aceptación de Obsequios estipulan límites y condiciones para este aspecto.

Por la naturaleza del negocio, Banesco Banco Universal no efectúa contribuciones a organizaciones políticas.

Todos los aportes de estas características son supervisados por las áreas correspondientes de la organización (sobre todo la Vicepresidencia Ejecutiva de Contraloría), sometidas a auditorías externas, y publicados detalladamente en nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Ver IRSE 2012, páginas 17, 37.

**Por la naturaleza  
del negocio,  
Banesco Banco  
Universal no efectúa  
contribuciones  
a organizaciones  
políticas.**

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

# 2012

