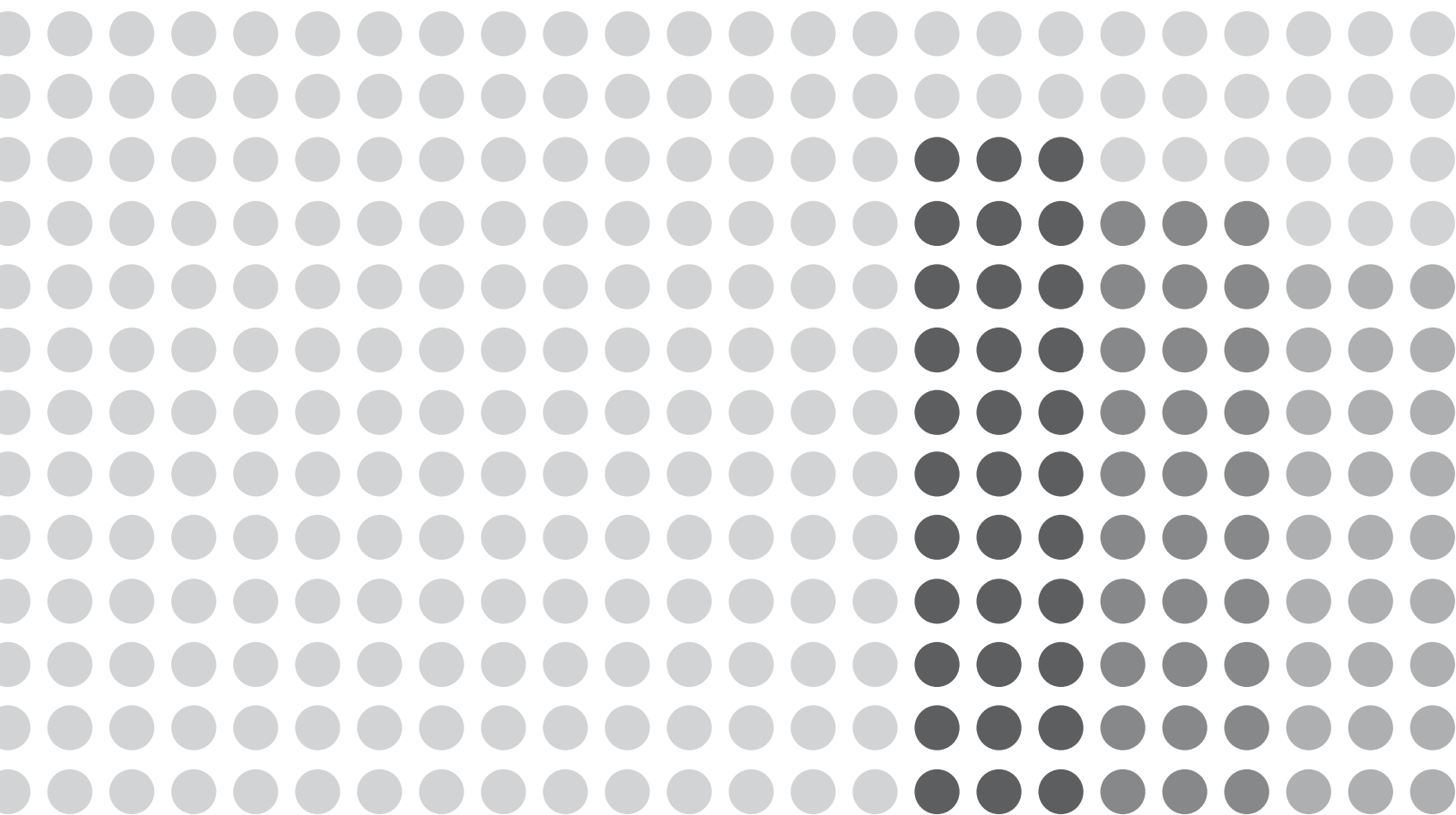


# 2014

## INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL



|  |     |
|--|-----|
| A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales                   | 2   |
| Perfil de la Organización  |     |
| <i>Misión, Visión y Valores</i>  | 4   |
| <i>Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades</i>                               | 5   |
| <i>Resumen Financiero</i>  | 9   |
| La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social                             | 16  |
| <i>Gobierno Corporativo</i>  | 17  |
| <i>Nuestros Accionistas</i>  | 26  |
| <i>Nuestro Capital Humano</i>  | 28  |
| La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social                             | 55  |
| <i>Nuestros Socios Sociales</i>  | 56  |
| <i>Acción Social en la Comunidad</i>   | 61  |
| <i>Voluntariado Corporativo Banesco</i>  | 68  |
| <i>Nuestros Clientes</i>   | 71  |
| <i>Banca Comunitaria Banesco</i>   | 87  |
| <i>Nuestro Compromiso Ambiental</i>  | 92  |
| <i>Nuestros Proveedores</i>  | 100 |
| <i>Nuestro Compromiso con las Autoridades</i>                                      | 105 |
| Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial | 108 |
| Compromisos  | 110 |
| Balance Social Banesco 1998-2014   | 113 |
| Contenidos Básicos Generales   | 114 |
| Contenidos Básicos Específicos   | 117 |
| Indicadores de Desempeño   | 119 |
| Informe de los Auditores   | 124 |

**P**ublicar, una vez más, el *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial*, en este caso el correspondiente al año 2014, es para Banesco un doble motivo de orgullo. En su contenido no solo se habla de Banesco, sino también de nuestros Grupos de Interés: nuestros clientes, los propios trabajadores de Banesco, los socios sociales, los proveedores, los accionistas y, de gran significación para nosotros, miembros de las comunidades a los que alcanzamos con nuestros programas. En encuentros de distinto formato y haciendo uso de encuestas, recogemos sus opiniones. Nos interesa conocer qué piensan sobre Banesco. Saber qué percepción existe sobre los impactos que generan nuestras acciones en lo económico, lo social y lo ambiental, entre esos Grupos de Interés. En las páginas que siguen se sintetizan estas opiniones.

Al cierre de 2014, Banesco encabeza el ranking de los bancos privados del país. Sus activos totales suman Bs. 381.204 millones. Durante el segundo semestre del período, logramos un incremento de Bs. 122 mil millones, el mayor del mercado. Estos datos constituyen el marco en el que expondré, a continuación, otros datos que considero relevantes.

## Cifras de significación

Puesto que es una de las cosas que nos hace sentir especialmente orgullosos de nuestra gestión, quiero comenzar por el apoyo crediticio para la adquisición de viviendas: más de 2 mil familias fueron beneficiadas con recursos propios de Banesco, y 649 más con los provenientes del Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda (FAOV). A lo anterior, habría que sumar este otro dato: en 2014 liquidamos más de 2 mil 700 préstamos para la adquisición de vehículos.

Durante el 2014, los depósitos en ahorro crecieron 40,9%, con lo que su saldo aumentó a Bs. 51.328 millones.

El número de créditos concedidos, en sus distintas modalidades y productos, creció de forma significativa: 740 mil 619 créditos concedidos con recursos propios, lo que representa un aumento de 260 mil créditos con respecto al año 2013. Es de mucha importancia que este incremento no haya afectado la calidad de la cartera, cuya tasa de morosidad fue de 0,32%.

En este contexto de expansión de nuestra responsabilidad de intermediación financiera, la cartera de crédito bruta ascendió a Bs. 173.046,5 millones, producto de un total de 2.839.101 créditos. Esta cifra supera en 517.852 créditos a la cifra alcanzada al cierre de 2013.

Con respecto a las captaciones, durante el período se logró un crecimiento de Bs. 141.040 millones, equivalentes a 70,9%. El saldo del corte a diciembre de 2014 arroja una cifra de Bs. 340.029 millones. Ello es el resultado de la preferencia que más de 6 millones de depositantes tienen en nuestros productos y servicios financieros.

El año 2014 fue también de crecimiento de nuestra red de agencias. Es destacable la incorporación de 328 Equipos de Auto-servicio, 68 Kioscos y 1593 Cajeros Automáticos. Todos estos datos son parte de nuestros permanentes esfuerzos por mejorar, día a día, la calidad de nuestros servicios.

## Una organización de personas para personas

11 mil 350 trabajadores conforman el talento que, con disciplina y entusiasmo, atienden las necesidades de más de cinco millones de clientes y 6,9 millones de cuentas.

El monto total de la inversión en Programas de Responsabilidad Social Empresarial fue de Bs. 124 millones. De ellos, Bs. 53,49 millones fueron destinados a proyectos en beneficio de comunidades en distintas regiones del país, y ejecutadas a través de nuestros Socios Sociales. Como parte de estos programas, es necesario mencionar el énfasis puesto en los proyectos de protección del medio ambiente, cuyo objetivo es que ellos minimicen el impacto que generan nuestras operaciones.

El Programa de Formación de Microempresarios, iniciativa que arrancamos en el 2008, y que busca dotar a los emprendedores que participan de un conjunto de útiles herramientas gerenciales, graduó durante el 2014 a 13.875 personas. El curso amplió su radio de acción al incluir a más de 400 personas con discapacidad motora, auditiva y visual, además de emprendedores ligados al sector cultural. Entre el 2008 y el 2014, el programa ha sido realmente fructífero: ha formado a 18.899 emprendedores.

Estos datos que he expuesto hasta aquí, sintetizan y anuncian la información que contienen las páginas que siguen. El propio reporte es expresión de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, que sigue los estándares internacionales respectivos. Aquí cumplimos con la Guía G4 de *Global Reporting Initiative*, (GRI); con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas e integramos los preceptos de Comunicación de Progreso.

Cierro estas palabras ratificando nuestro compromiso con cada uno de nuestros Grupos de Interés. Somos una institución que aspira a ser una referencia del progreso de la sociedad venezolana durante los próximos décadas. Por lo tanto, nos corresponde reiterar que, año tras año, continuaremos reportando todo cuanto hacemos para cumplir con nuestras metas sociales, ambientales y económicas.



**Juan Carlos Escotet Rodríguez**

Presidente Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.



## Junta Directiva

Juan Carlos Escotet Rodríguez

*Presidente de la Junta Directiva*

Miguel Angel Marcano

*Presidente Ejecutivo*

## Directores

Flavel Castañeda Ledanois

Sergio Mateo Saggese Ciamino

Oscar Doval García

Vicente Llatas Salvador

Raúl Baltar Estévez



## Misión, Visión y Valores

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución financiera de capital 100% venezolano, 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.

### Valores Banesco

**Responsabilidad**

**Confiabilidad**

**Calidad**

**Innovación**

## Misión

### Servicios Financieros Integrales e Innovadores

Somos una Organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio. Combinamos tradición e innovación con el mejor talento humano y avanzada tecnología, trabajamos por ofrecer una experiencia de cliente superior. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, desarrollamos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y empleados, y optimizamos la rentabilidad para el accionista.

## Visión

### Innovación y Eficiencia con Sentido Humano

**Ser líderes en experiencia de cliente:** Ofrecer modelos de atención y servicios personalizados, que sean integrales, sencillos, rápidos y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.

**Ser pioneros en Innovación:** Llegar a conocer tan en profundidad las necesidades y hábitos de nuestros clientes para que podamos anticipar sus requerimientos con productos, servicios y canales innovadores, integrados tecnológicamente y que den como resultado una mejor calidad de vida.

**Ser ejemplo de Sentido Humano:** Seguir preparando al mejor talento humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.

Con **innovación, eficiencia y sentido humano**, sustentaremos la premisa de estar junto a nuestros clientes. Ése es el sentido de nuestro **Contigo**.

FS 15

**B**anesco Banco Universal, C.A., enfoca 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 y el segmento Pyme.

Adicionalmente, se han creado programas para atender 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 clave para 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.

Contamos con tecnología de vanguardia para ofrecer a nuestros usuarios las mejores soluciones y servicios digitales, para efectuar sus operaciones de manera rápida y segura.

Alineados con nuestra estrategia de transformar nuestras acciones en oportunidades de negocio con altos niveles de innovación, competitividad, transparencia, compromiso y pasión por el servicio, dirigimos nuestros esfuerzos hacia la optimización de los procesos, con capacidad de responder activamente de acuerdo a los patrones de actividad del negocio, con una efectiva gestión de riesgos y manteniendo un enfoque integral hacia nuestro cliente, continuamos aplicando las mejores prácticas internacionales en la gestión de nuestra cadena de valor.

Banesco Banco Universal, C.A., integra al cliente en el eje central de su modelo de negocio, con el objetivo de generar experiencias positivas capaces de superar sus expectativas. Para ello ha diseñado un modelo de gestión de Voz del Cliente, cuyo pilar es el conocimiento profundo del cliente y la valoración de su experiencia en cada contacto, entrevistas o encuestas,

sobre la base de las mejores prácticas y principales tendencias internacionales.

La Gestión de Riesgo se encuentra enfocada al control y mitigación de las pérdidas globales; la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo.

Esto se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones; evaluación de los productos y servicios ofrecidos así como de los que se estiman lanzar al mercado y el acompañamiento asociado a este análisis, apalancado en la continuidad de las acciones de Comunicación, Medición y Capacitación que integran el Plan de Cultura de Riesgo, y cuyo objetivo central es brindar las herramientas necesarias a los Ciudadanos Banesco, para la gestión de los riesgos en sus procesos.

Durante el año 2014 no se realizaron cambios significativos en la estructura organizativa, propiedad accionaria y en la cadena de suministros del banco. Banesco Banco Universal desarrolla su actividad en Venezuela, y el mayor volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales.

Cabe destacar que la normativa vigente en Venezuela establece normas de contratación y realización de trabajo, que protegen la explotación infantil, trabajo forzoso, así como el establecimiento de medidas de carácter obligatorio para la protección de los trabajadores, las cuales son supervisadas por las instituciones del estado venezolano.

G4-LA 14  
G4-LA 15  
G4-HR 5  
G4-HR 6

## Diálogo 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. 26, *Capital Humano* pág. 28, *Nuestros Socios Sociales* pág. 56, *Acción Social en la Comunidad* pág. 61, *Clientes* pág. 71 y *Nuestros Proveedores* pág. 100).

La Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial revisa de forma continua los grupos de interés identificados y establece los procesos necesarios para identificar sus necesidades.

<sup>1</sup> BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., considera Grupos de Interés a todos aquellos individuos u organizaciones que afectan significativamente las actividades y/o procesos de toma de decisiones ejecutados por el banco 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.

64-EC 1

## Valor Directo Tangible

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2014 se ubicó en Bs. 36.149.701, lo que representa un incremento de 64,19% respecto a los Bs. 22.016.687 del año anterior.

Entre los rubros que componen al VEG, en el año 2014 aproximadamente el 98,95% (Bs. 26.206.119) se encuentra representado por el Margen de Intermediación y las Comisiones Netas. Esta proporción se incrementó por tercer 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., representó un 2,21% del Producto Interno Bruto (PIB) de Venezuela mientras que en el año 2013 fue de 1,35%.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2014 fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 25,49% del Valor Económico



Distribuido, el gasto de personal alcanzó 22,40%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 32,62%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 19,50%.

El Valor Económico Retenido (VER) alcanzó Bs. 17.036.092, lo que representa un incremento de 89,83% con relación al año 2013.

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

Cifras en miles de Bs.

| Grupo de Interés | Indicador de Valor                                  | 2014      | 2013      |
|------------------|---|-----------|-----------|
| Accionistas      | Dividendos (1)                                      | 3.726.621 | 3.581.354 |
| Empleados        | Gastos del Personal (2)                             | 4.281.066 | 2.934.485 |
| Clientes         | Interés y Cargas Asimiladas (3)                     | 7.915.207 | 4.137.084 |
| Proveedores      | Otros Gastos Generales de Administración (4)        | 4.871.823 | 2.821.075 |
| Sociedad         | Impuestos (5) (*)                                   | 6.234.100 | 3.705.614 |
|                  | Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades (6) | 27.705    | 24.458    |

(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. Disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI).

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



## Valor Económico Generado y Distribuido

Cifras en miles de Bs.

| Valor Económico Generado (VEG)  | 2014              | 2013              |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>Valor económico generado (VEG)</b>                                 | <b>36.149.701</b> | <b>22.016.685</b> |
| Margen de intermediación <sup>(7)</sup>                               | 30.987.617        | 19.389.430        |
| Comisiones netas <sup>(8)</sup>                                       | 4.781.499         | 2.445.135         |
| Otros ingresos ordinarios <sup>(9)</sup>                              | 199.761           | 97.051            |
| Otras ganancias y pérdidas netas <sup>(10)</sup>                      | 180.824           | 85.070            |
| <b>Valor económico distribuido (VED)</b>                              | <b>19.113.609</b> | <b>13.042.528</b> |
| Dividendos <sup>(1)</sup>   | 3.726.621         | 3.581.354         |
| Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>(4)</sup> | 4.871.823         | 2.821.075         |
| Impuestos <sup>(5)</sup>  | 6.234.100         | 3.705.614         |
| Gastos del personal <sup>(2)</sup>                                    | 4.281.066         | 2.934.485         |
| <b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>                         | <b>17.036.092</b> | <b>8.974.157</b>  |

## Participación porcentual del Valor Económico Generado

| Valor Económico Generado (VEG)                         | 2014   | 2013   |
|--|--------|--------|
| Margen de intermediación                               | 85,72% | 88,07% |
| Comisiones netas                                       | 13,23% | 11,11% |
| Otros  | 1,55%  | 0,83%  |
| <b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>               |        |        |
| Dividendos   | 19,50% | 27,46% |
| Proveedores y otros gastos generales de administración | 25,49% | 21,63% |
| Impuestos  | 32,62% | 28,41% |
| Gastos de personal                                     | 22,40% | 22,50% |

(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)



## 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.

Al cierre de 2014, la estructura del sistema bancario venezolano se mantuvo igual a la reflejada al cierre del año 2013, culminando el ejercicio con un total de 35 instituciones financieras, de las cuales 24 son de capital privado y 11 del Estado.

El número total de trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre de 2014 se ubicó en 11.350 personas de los cuales 7.308 (64,39%) son mujeres y 4.042 (35,02%) hombres.

De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), para diciembre de 2014, los trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A., representaban un 14% del empleo bancario respecto al número de trabajadores del sistema financiero venezolano, que para el cierre del 2014 era de 83.355 personas.

Los indicadores del sector bancario nacional reflejaron un desempeño favorable en el transcurso del año 2014, culminando el ejercicio, entre otros, con un adecuado nivel de patrimonio sobre activos ponderados por riesgo de 15,11% y un coeficiente de intermediación de 53,12%.

De las operaciones del ejercicio correspondiente al año 2014, el sistema financiero nacional obtuvo un Resultado Neto de Bs. 84 millardos, lo cual equivale a un incremento de 64,08% en comparación con el año anterior, logrando un rendimiento sobre activos de 4,38% y sobre patrimonio de 65,18%.

## 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 ingresos medios y bajos.
- Impulso a la innovación y al 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 una disminución de 0,39% en la cantidad de proveedores contratados y un incremento del 98,14% en los montos cancelados a los mismos entre 2014 y 2013. (Ver Capítulo Proveedores pág. 100).



## Resumen financiero

64-9, 64-DMA

Cifras en millones de Bs.

|   | 2014           |                | 2013           |                | II semestre 2014<br>I semestre 2014 |              | II semestre 2014<br>II semestre 2013 |               |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------------------|--------------|--------------------------------------|---------------|
|   | 1er.<br>sem    | 2do.<br>sem    | 1er.<br>sem    | 2do.<br>sem    | Absoluta                            | %            | Absoluta                             | %             |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                           | <b>258.700</b> | <b>381.204</b> | <b>148.962</b> | <b>223.889</b> | <b>122.504</b>                      | <b>47,4%</b> | <b>157.315</b>                       | <b>70,3%</b>  |
| Disponibilidades                                  | 55.716         | 108.423        | 24.894         | 54.315         | 52.707                              | 94,6%        | 54.108                               | 99,6%         |
| Inversiones en Títulos Valores                    | 72.597         | 88.963         | 43.724         | 60.276         | 16.366                              | 22,5%        | 28.687                               | 47,6%         |
| Cartera de Créditos                               | 123.451        | 167.954        | 76.362         | 101.555        | 44.503                              | 36,0%        | 66.398                               | 65,4%         |
| <b>CAPTACIONES DEL PÚBLICO</b>                    | <b>230.832</b> |                | <b>131.215</b> | <b>198.990</b> | <b>109.197</b>                      | <b>47,3%</b> | <b>141.039</b>                       | <b>70,9%</b>  |
| Depósitos en Cuentas Corrientes                   | 188.948        | 340.029        | 90.434         | 158.610        | 93.582                              | 49,5%        | 123.920                              | 78,1%         |
| Depósitos de Ahorro                               | 38.235         | 282.530        | 25.462         | 34.420         | 13.094                              | 34,2%        | 14.908                               | 40,9%         |
| Depósitos a Plazo                                 | 625            | 51.329         | 465            | 433            | 591                                 | 94,6%        | 783                                  | 181,1%        |
| Otros   | 3.024          | 1.216          | 14.854         | 3.527          | 1.931                               | 63,9%        | 1.428                                | 40,5%         |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>                       | <b>19.044</b>  | <b>29.844</b>  | <b>11.998</b>  | <b>17.392</b>  | <b>10.800</b>                       | <b>56,7%</b> | <b>12.452</b>                        | <b>71,6%</b>  |
| Activos de los fideicomisos                       | 13.867         | 15.287         | 10.817         | 11.813         | 1.420                               | 10,2%        | 3.474                                | 29,4%         |
| <b>RÉGIMEN PRESTACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT</b> | <b>10.905</b>  | <b>13.388</b>  | <b>8.241</b>   | <b>9.486</b>   | <b>2.483</b>                        | <b>22,8%</b> | <b>3.902</b>                         | <b>41,1%</b>  |
| Ingresos Financieros                              | 14.876         | 20.118         | 8.509          | 11.634         | 5.242                               | 35,2%        | 8.484                                | 72,9%         |
| Gastos Financieros                                | 3.178          | 5.200          | 1.843          | 2.321          | 2.022                               | 63,6%        | 2.879                                | 124,0%        |
| Margen Financiero Bruto                           | 11.698         | 14.918         | 6.665          | 9.313          | 3.220                               | 27,5%        | 5.605                                | 60,2%         |
| Margen de Intermediación Financiera               | 13.557         | 17.431         | 8.051          | 11.338         | 3.874                               | 28,6%        | 6.092                                | 53,7%         |
| Gastos de Transformación                          | 6.020          | 6.447          | 3.575          | 4.024          | 427                                 | 7,1%         | 2.423                                | 60,2%         |
| Impuesto Sobre la Renta                           | 40             | 0              | 100            | 90             | -40                                 | -100,0%      | -90                                  | 100,0%        |
| <b>RESULTADO NETO</b>                             | <b>6.917</b>   | <b>10.245</b>  | <b>4.016</b>   | <b>6.691</b>   | <b>3.328</b>                        | <b>48,1%</b> | <b>3.554</b>                         | <b>53,1%</b>  |
| <b>CARTERA AGRÍCOLA ACUMULADA</b>                 | <b>21.774</b>  | <b>27.564</b>  | <b>12.985</b>  | <b>16.585</b>  | <b>5.790</b>                        | <b>26,6%</b> | <b>10.979</b>                        | <b>66,2%</b>  |
| <b>CAPTACIONES DE ENTIDADES OFICIALES</b>         | <b>8.877</b>   | <b>9.963</b>   | <b>5.396</b>   | <b>5.360</b>   | <b>1.086</b>                        | <b>12,2%</b> | <b>4.603</b>                         | <b>85,9%</b>  |
| <b>MICROCRÉDITOS</b>                              | <b>9.117</b>   | <b>9.779</b>   | <b>4.769</b>   | <b>6.902</b>   | <b>662</b>                          | <b>7,3%</b>  | <b>2.878</b>                         | <b>41,7%</b>  |
| <b>CRÉDITOS COMERCIALES</b>                       | <b>51.886</b>  | <b>66.180</b>  | <b>31.312</b>  | <b>43.822</b>  | <b>14.294</b>                       | <b>27,5%</b> | <b>22.358</b>                        | <b>51,0%</b>  |
| <b>CRÉDITOS AL CONSUMO</b>                        | <b>26.610</b>  | <b>44.942</b>  | <b>18.788</b>  | <b>22.185</b>  | <b>18.332</b>                       | <b>68,9%</b> | <b>22.757</b>                        | <b>102,6%</b> |
| <b>CRÉDITOS VEHÍCULOS</b>                         | <b>5.615</b>   | <b>6.754</b>   | <b>5.311</b>   | <b>6.303</b>   | <b>1.139</b>                        | <b>20,3%</b> | <b>451</b>                           | <b>7,2%</b>   |
| Tarjetas de Crédito                               | 20.995         | 38.188         | 13.477         | 15.883         | 17.193                              | 81,9%        | 22.306                               | 0,4%          |
| <b>PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS</b>                     | <b>9.209</b>   | <b>10.960</b>  | <b>6.394</b>   | <b>7.907</b>   | <b>1.751</b>                        | <b>19,0%</b> | <b>3.053</b>                         | <b>38,6%</b>  |

## Ratios

|   |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta | 924,9% | 908,8% | 310,5% | 472,7% |
| Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta           | 0,4%   | 0,3%   | 0,7%   | 0,5%   |
| Resultado Neto / Activo Promedio*                         | 5,8%   | 6,3%   | 4,9%   | 5,3%   |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio*                     | 75,4%  | 81,2%  | 55,4%  | 60,2%  |
| Liquidez Ampliada   | 30,8%  | 39,6%  | 28,1%  | 34,7%  |

\* Porcentajes anualizados, calculados en base a saldos promedio



## Diálogo con los Grupos de Interés y Materialidad

El Banco ha mantenido un proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés tomando en consideración las características específicas que conforman cada uno de ellos, lo cual se ha realizado con base en la experiencia de las relaciones que hemos mantenido a lo largo de los años. Esto nos ha permitido fijar diferentes objetivos e interrelacionarnos con cada grupo de manera de conocer sus demandas y el entorno donde se desenvuelven, diseñando estrategias a fin de dar respuestas a sus expectativas en el tiempo.

A continuación señalamos, entre otros, los factores que nos permitieron realizar el análisis, la definición de nuestros grupos de interés y las acciones a ser llevadas a cabo, sobre la base de nuestra experiencia en la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad desde el año 2004:

| Grupos de interés | Objetivos   | Principales actuaciones  |
|-------------------|---|--|
| Accionistas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de los accionistas en la toma de decisiones relevantes.</li> <li>Transmitir toda la información financiera y corporativa relevante de manera adecuada y suficiente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas, de los resultados de la gestión de Banesco Banco Universal, C.A. con miras al ejercicio de transparencia de cara a los Accionistas, Proveedores, Clientes, Empleados y la Comunidad en general, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>Situación Económica Financiera.</li> <li>Informes de Riesgo Crediticio.</li> <li>Aprobación de operaciones activas y pasivas que individualmente exceden el 2% del Patrimonio de la Institución.</li> <li>Participación porcentual en los sectores productivos del país a través de la cartera crediticia.</li> <li>Informe sobre Reclamos y Denuncias que han presentado los Usuarios de los servicios bancarios, y forma en la cual fueron resueltos.</li> <li>Posición del coeficiente de adecuación patrimonial.</li> <li>Informe de los Auditores Externos.</li> <li>Presentación de los principales indicadores financieros.</li> <li>Informe de Auditoría Interna y opinión del Auditor sobre el Cumplimiento de las Normas de Prevención relativas a la Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.</li> <li>Informe de los Comisarios.</li> <li>Presentación de las comunicaciones recibidas por la Superintendencia del Sector Bancario.</li> <li>Informe de Gobierno Corporativo.</li> <li>Informe de Gestión Corporativa.</li> </ul> </li> <li>Incorporación en los Informes Financieros semestrales del Banco, presentadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas en el informe de Gestión Corporativa, las actuaciones llevadas a cabo en materia de RSE, las cuales han sido revisadas y analizadas por la Junta Directiva previo análisis, evaluación y seguimiento en el Comité de RSE, así como las estrategias sugeridas para dar respuesta tanto a los objetivos del Banco como a las expectativas de los Grupos de Interés.</li> <li>Oficina de atención del Accionista/ Comunicación permanente.</li> <li>Página Web / Actualizada permanentemente.</li> </ul> |



| Grupos de interés | Objetivos   | Principales actuaciones   |
|-------------------|---|---|
| Clientes          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar siendo Líder en la prestación de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio.</li> <li>Promover la Inclusión Financiera y el acceso a la bancarización a nivel nacional.</li> <li>Mantener relaciones personalizadas con visión a largo plazo y de permanencia, producto de la satisfacción de nuestros clientes.</li> <li>Apoyar el desarrollo de las PYME's.</li> <li>Mantenernos a la vanguardia de la Tecnología e innovación de los productos y servicios apoyados con el mejor talento humano trabajando en ofrecer una experiencia de cliente con altos estándares de calidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y análisis de las noticias registradas en los medios de mayor audiencia de prensa online, TV y radio, conjuntamente con el análisis de las redes sociales, que nos permite conocer las demandas y prioridades de la opinión pública con respecto a las instituciones que forman el Sistema Financiero y en particular respecto con Banesco Banco Universal, C.A.,</li> <li>En el Banco a través de un equipo multidisciplinario se efectúa seguimiento continuo a Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Google+. Esta unidad efectúa los análisis y comparaciones a que hubiere lugar.</li> <li>Se mantienen grupos multidisciplinarios que están a la vanguardia de los cambios, su impacto y cobertura de nuevas demandas de los clientes, para la generación de productos y servicios que cubran sus expectativas.</li> <li>Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.</li> <li>Alianza entre la Feria Iberoamericana de Arte (FIA) y Banesco Banco Universal C.A., ofreciendo Programas de Formación de Microempresarios de Banca Comunitaria a artistas, productores y gestores que participaron o están relacionados con la Feria.</li> <li>Realización de Encuentros con Emprendedores, a nivel nacional cuyo objetivo ha estado dirigido a resaltar los aportes de los emprendedores y su impacto en el desarrollo de la sociedad.</li> <li>Creación de la Oficina de Atención al Cliente, y Creación de la Estructura y nombramiento del Defensor del Cliente y del Usuario.</li> </ul> |
| Capital Humano    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Velar porque el personal mantenga una adecuada interrelación entre su Vida Laboral y personal.</li> <li>Promover la igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral.</li> <li>Seguir preparando al mejor talento humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de Formación especializados dirigidos a los diferentes ámbitos donde se desenvuelven los empleados.</li> <li>Programas de Formación dirigidos al desenvolvimiento personal y profesional.</li> <li>Programas de Formación a los Directores.</li> <li>Programa Voluntariado Corporativo.</li> <li>Programa de Embajadores de Innovación. Programa de Inscripción voluntaria para los empleados y que está orientado a enrolar y capacitar al personal con conciencia, cultura y herramientas para propiciar la innovación, desde sus distintas funciones, y que actúen a tiempo parcial como semillero promoviendo este valor corporativo.</li> <li>Se mantienen grupos multidisciplinarios que están a la vanguardia de los cambios en el entorno, su impacto y cobertura de nuevas demandas de los empleados, para la atención oportuna a través de la definición de estrategias que beneficien a los mismos y mantener la relación duradera y desarrollo de nuestro capital humano.</li> <li>Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.</li> </ul>   |
| Proveedores       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores.</li> <li>Garantizar la igualdad de oportunidades, la transparencia en la selección de los mismos.</li> <li>Lograr concientizar a los Proveedores sobre la Responsabilidad que mantienen en materia de Derechos Humanos y Medio Ambiente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basados en la experiencia y en las relaciones a ser mantenidas con nuestros proveedores –en las que predomina el intercambio de beneficio mutuo–, además partiendo de la confianza y transparencia, se creó un espacio en el Portal de Banesco a los fines de mantener una relación abierta y competitiva con los proveedores.</li> <li>Revisión de los principales proveedores a fin de la inclusión en su contrato de servicio de la Cláusula de conocimiento y aceptación de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual Banesco Banco Universal se encuentra suscrito por medio del cual organizaciones de todo el mundo asumen el compromiso de establecer en sus estrategias y operaciones, principios relacionados con las normas laborales, el medio ambiente, los derechos humanos, la corrupción y la transparencia.</li> </ul>   |

# Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

| Grupos de interés           | Objetivos   | Principales actuaciones  |
|-----------------------------|---|--|
| Socios Sociales / Comunidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear Valor Económico y mantenimiento de empleo.</li> <li>Participar en Foros y Asociaciones vinculadas con el Negocio.</li> <li>Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno.</li> <li>Fomentar el Voluntariado Corporativo entre empleados del Grupo y su red social.</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a programas a favor de la discapacidad con entidades expertas en el sector.</li> <li>Construcción y equipamiento de centros formativos en sectores que lo han requerido.</li> <li>Apoyo financiero y de educación a diferentes sectores de la Sociedad.</li> <li>Se mantienen grupos Multidisciplinarios que se encuentran atentos a los cambios en el entorno social.</li> <li>Desarrollo y Formación del Voluntariado Corporativo.</li> <li>Desarrollo de la Banca Comunitaria.</li> <li>Desarrollo de espacios para la participación de la Comunidad.</li> <li>Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.</li> </ul> |
| Organismos Reguladores      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas en cada uno de sus ámbitos de actuación.</li> <li>Mantener una actitud colaboradora y participativa con los organismos reguladores para contribuir a maximizar el beneficio de la regulación sobre todos los grupos de interés.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Control y análisis de los requerimientos de los Organismos Reguladores y seguimiento de su cumplimiento normativo a través de la VPE de Cumplimiento y con la participación de Consultoría Jurídica.</li> <li>Participación de Consultas públicas a través de la Asociación Bancaria de Venezuela.</li> <li>Participación activa a través de consultas y reuniones con los Organismos Competentes.</li> <li>Se mantienen grupos multidisciplinarios que están atentos al análisis del impacto y aplicación de los cambios regulatorios en el sector financiero, desarrollo de procesos internos y adaptación de la estructura en caso de requerirse.</li> </ul>             |

Para el análisis de los grupos de interés nos apoyamos adicionalmente en:

- Encuestas de Reputación externa (Orientación interna, Ética, Trabajo, Liderazgo, Innovación, entre otras variables a ser medidas).
- Plan de Experiencia de Cliente: estudios que se llevan a cabo para mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes. La idea es proporcionar interacciones positivas, consistentes y permanentes en el tiempo en todos los contactos con el cliente. Este incluye: Índice de Recomendación Neta Canales Banesco (POS/ATM/CAT/BOL), Benchmark, Satisfacción TDC Pyme, Satisfacción Banca Comunitaria, entre otros.
- Brand Equity.
- “Liderazgo Comunicacional y reputación”. Este estudio tiene como objetivo evaluar la contribución e impacto de la comunicación de la marca Banesco su reputación y su liderazgo corporativo. Este estudio tiene una periodicidad de 3 a 4 años.

- Inclusión de los aspectos considerados en los 10 Principios del Pacto Mundial al cual se encuentra adherido el Banco.

## Análisis de la Materialidad

Para Banesco Banco Universal, C. A., es primordial mantener su alineación a las directrices emanadas de los Organismos Especializados, puesto que esta estrategia le permite optimizar los procesos diseñados en lo interno en materia de la Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, este Informe está enmarcado en las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative a través de la Guía 4, conjuntamente con su suplemento sectorial.

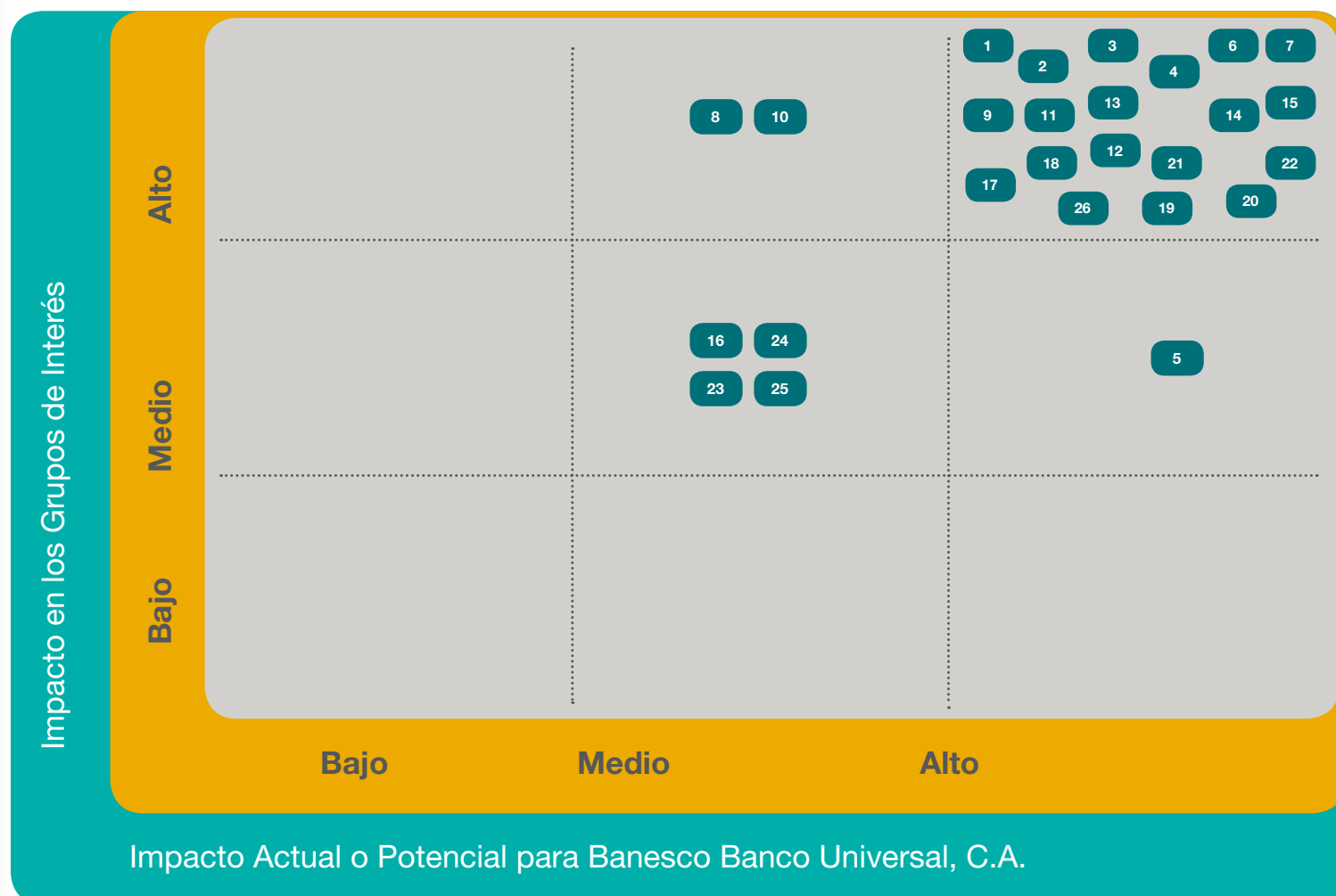
En este sentido, se efectuaron estudios sobre información pública relevante de los temas que hemos venido desarrollando y la continuidad de los mismos. Asimismo, se ha efectuado un análisis interno para determinar el grado de atención que se le estaba otorgando a cada uno de los grupos de interés identificados, a fin de redireccionar aquellas áreas o aspectos que

requieran mayor atención en función a lo indicado por los grupos de interés en reuniones que hemos mantenido con ellos, lo que nos ha permitido fijar líneas estratégicas para incorporar las acciones necesarias que cubran las demandas efectuadas.

Como resultado de los análisis realizados en los procesos de identificación y priorización donde participaron los Directores, Vicepresidentes, Gerentes del Banco en conjunto con nuestros Grupos de Interés, apegados a nuestra Misión, Visión, Principios y Valores, determinamos el impacto en el negocio de los aspectos relevantes para los Grupos de Interés y las estrategias del Banco, todo ello teniendo en cuenta las directrices indicadas por el Global Reporting Initiative (GRI), que nos han permitido elaborar la Matriz de Materialidad de forma que la elección de los aspectos materiales para la presentación del

informe de Sostenibilidad muestre los temas considerados por el Banco y los Grupos de interés, la cual fue presentada y aprobada por el Comité de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial y la Junta Directiva. Estos aspectos estarán en constante revisión, dado su dinamismo y de requerir ajustes, se efectuarán e informarán a todos los grupos de interés indicando los impactos que originen, así como las acciones tomadas para asegurar las estrategias asumidas manteniéndonos a la vanguardia para asegurar nuestra capacidad de respuesta ante eventualidades futuras.

Nuestro modelo de negocio contempla los aspectos materiales importantes para los Grupos de Interés y el Banco, donde responder a sus expectativas se encuentra dentro de las prioridades y estrategias llevadas a cabo por la alta gerencia.





# Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades

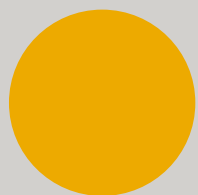
G4-19, G4-20,  
G4-21, G4-27

| Matriz de Materialidad |  | Grupos de Interés |                |          |                              |             |             | Nivel de Relevancia |                  | Principales Actuaciones  |
|------------------------|--|-------------------|----------------|----------|------------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------|--|
| N°                     | Asuntos y/o Aspectos Materiales  | Accionistas       | Capital Humano | Clientes | Socios Sociales<br>Comunidad | Proveedores | Autoridades | Banco               | Grupo de Interés |  |
| 1                      | Mantener los más altos estándares éticos y de transparencia en la operatividad y desarrollo Integral del negocio.  | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo.</li> <li>Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos.</li> </ul>  |
| 2                      | Asegurar la Solvencia Financiera del Banco.  | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuo monitoreo de los Sistemas de Control.</li> <li>Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco.</li> </ul>   |
| 3                      | Fomentar el Buen Gobierno Corporativo y aplicación de las mejores prácticas.   | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de Valor económico directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria.</li> </ul>  |
| 4                      | Transmitir toda la información financiera y corporativa relevante de manera adecuada y suficiente.   | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros.</li> </ul>  |
| 5                      | Presencia en el Mercado  | X                 |                | X        | X                            |             |             | Alto                | Medio            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión proactiva de la mora y provisiones.</li> </ul>  |
| 6                      | Prevención de Delitos Bancarios o Financieros y Programas de Capacitación en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.                                  | X                 | X              | X        |                              | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de Planes de diversificación del negocio.</li> <li>Apoyo a la inclusión y bancarización de todos sectores a nivel nacional.</li> <li>Mantener tecnología de Avanzada e innovación de Productos y Servicios adaptados a las necesidades de la población.</li> </ul> |
| 7                      | Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa / Gestión / Diálogo con nuestros Grupos de Interés   | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la figura del Defensor del Cliente y del Usuario Bancario y la Unidad de Atención al Cliente / Cumplimiento de los tiempos previstos con la mayor eficiencia y efectividad.</li> </ul>   |
| 8                      | Aspectos legales: Multas, procedimientos administrativos, Reclamos ante Organismo Reguladores y otros Entes  | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Medio               | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar realizando estudios que le permitan al Banco conocer el entorno donde se desenvuelven los clientes, la comunidad y el público en general, debidamente segmentados que le permitan conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna.</li> </ul>                  |
| 9                      | Mantener relaciones duraderas con los clientes, con visión a largo plazo, de permanencia, a través de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades y perfiles de riesgo de cada cliente. | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación en la oficina principal y en las agencias a nivel nacional, de taquillas de atención preferencial plenamente identificadas para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.</li> </ul>  |
| 10                     | Optimizar los Mecanismos de Reclamos y Gestión de Calidad.   | X                 | X              | X        |                              | X           | X           | Medio               | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a los emprendedores, pequeñas y medianas empresas, a través de adiestramientos relacionados a las actividades que se encuentren desarrollando.</li> </ul>  |
| 11                     | Seguridad de la Información.   | X                 | X              | X        |                              |             | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar acompañamiento en el desarrollo de proyectos productivos.</li> </ul>   |
| 12                     | Mantener Promociones y Beneficios - relación calidad / precio / (comisiones e Intereses regulatorios)  | X                 | X              | X        |                              | X           | X           | Alto                | Alto             |  |

| Matriz de Materialidad |  | Grupos de Interés |                |          |                              |             |             | Nivel de Relevancia |                  | Principales Actuaciones   |
|------------------------|--|-------------------|----------------|----------|------------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------|---|
| Nº                     | Asuntos y/o Aspectos Materiales                                  | Accionistas       | Capital Humano | Clientes | Socios Sociales<br>Comunidad | Proveedores | Autoridades | Banco               | Grupo de Interés |   |
| 13                     | Accesibilidad para personas con Discapacidad                     | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Clima Organizacional, y determinación de acciones a ser llevadas a cabo.</li> </ul>                                     |
| 14                     | Gestión Clima Organizacional                                     | X                 | X              |          |                              |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco.</li> </ul>                                    |
| 15                     | Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.    | X                 | X              | X        |                              |             | X           | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo.</li> <li>Programas de Desarrollo Voluntariado Corporativo.</li> </ul> |
| 16                     | Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.       | X                 | X              |          |                              |             |             | Medio               | Medio            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del Código de Ética del Ciudadano Banesco / Buzón de Sugerencias y procedimientos para efectuar denuncias.</li> </ul>   |
| 17                     | Promover Programas de Beneficios no Contractuales.               | X                 | X              |          |                              |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato Colectivo.</li> </ul>   |
| 18                     | Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.                  |                   | X              |          |                              |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas.</li> </ul> |
| 19                     | Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.      | X                 |                | X        | X                            |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>Beneficios no Contractuales.</li> </ul>   |
| 20                     | Gestión de Programas Sociales.                                   | X                 |                |          | X                            |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los Servicios financieros.</li> </ul>                                  |
| 21                     | Voluntariado Corporativo.  |                   | X              |          | X                            |             |             | Alto                | Alto             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar programas de micro créditos en zonas de nivel medio-bajo, para fomentar la inclusión financiera.</li> </ul>                    |
| 22                     | Cantidad de Beneficiarios impactados y alcance de los programas. | X                 |                |          | X                            |             |             | Alto                | Alto             |   |
| 23                     | Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.       | X                 | X              |          | X                            |             |             | Medio               | Medio            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar de manera eficiente y eficaz el uso de todos los recursos del Banco.</li> </ul>  |
| 24                     | Proceso de Contratación de los Proveedores.                      | X                 |                |          |                              | X           |             | Medio               | Medio            |   |
| 25                     | Apertura de cuentas a proveedores (reciprocidad).                | X                 |                |          |                              | X           |             | Medio               | Medio            |   |
| 26                     | Adhesión al Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.    | X                 | X              | X        | X                            | X           | X           | Alto                | Alto             |   |

La revisión interna del Informe fue realizada primero por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial del Banco y por cada una de la unidades que participan en su elaboración. Luego, el texto final fue remitido al Comité de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial y aprobado para su publicación.

Este informe es verificado y auditado por nuestros auditores externos a través de la firma Márquez, Perdomo & Asociados, miembros de Crowe Horwarth International.



## La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social Empresarial



## 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

Durante 2014 ejecutamos el Plan de Cierre de Brechas con la finalidad de optimizar el desempeño de la Junta Directiva y Comités Ejecutivos de Banesco Banco Universal, C.A., conforme con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Así mismo, se aseguró la permanencia y madurez de las prácticas de Gobierno Corporativo establecidas en las instancias de Gobierno (Junta Directiva y Comités) y se promovió la utilización del Sitio de Gobierno Corporativo como herramienta de consulta e interacción sobre información relevante en esta materia.

## Órganos y Mecanismos de Gobierno Corporativo

Mantenemos una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, así como el Comité Ejecutivo y los Comités Temáticos (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 Banesco Banco Universal, C.A., bajo las mejores prácticas de gobierno empresarial que aseguren la preservación de Banesco y la creación de valor para los accionistas y demás grupos de interés.

## 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.



## Junta Directiva

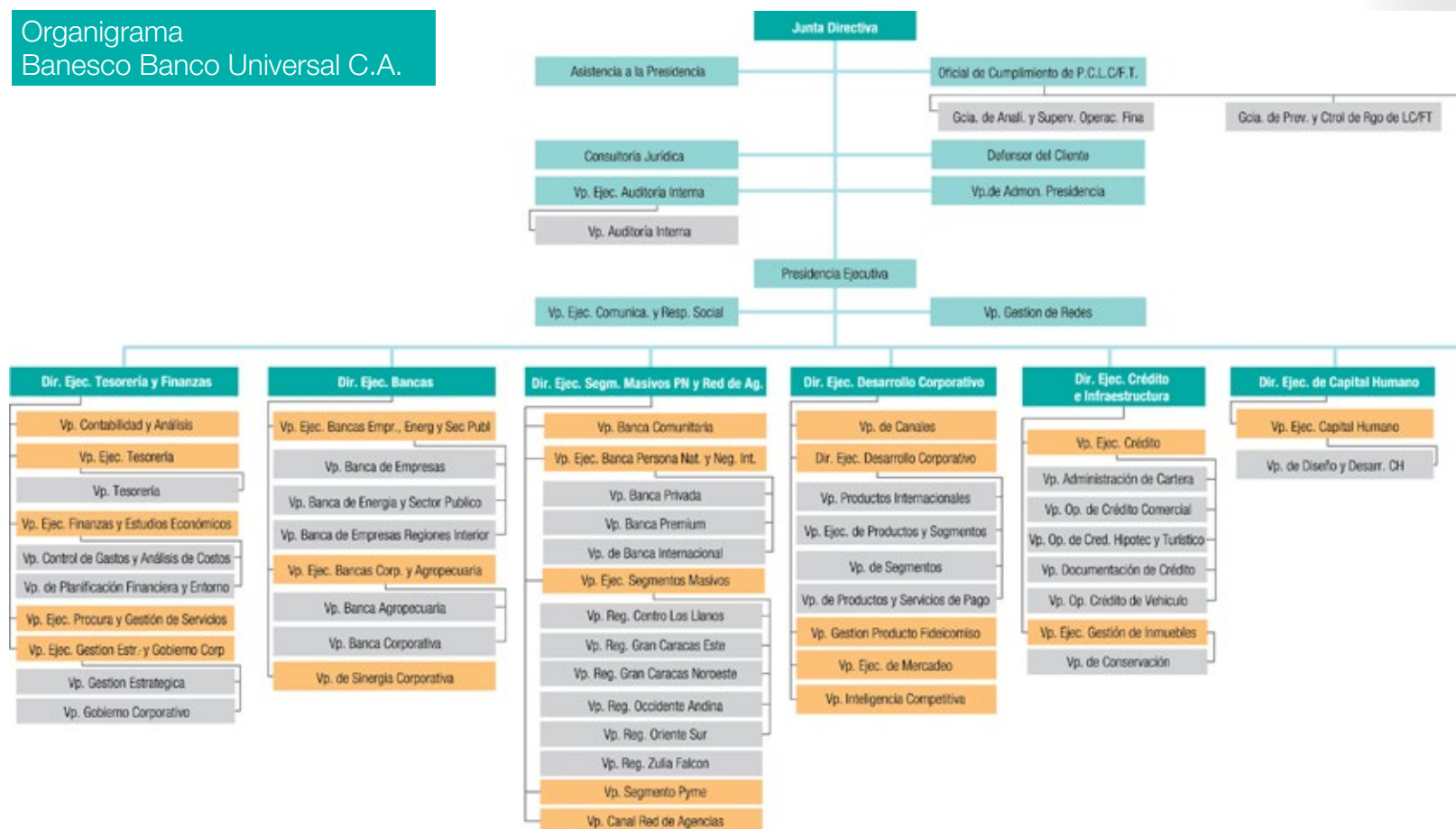
La Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad, garantizando así el mejor cumplimiento de sus atribuciones. Tiene incorporado Director Independientes de la gerencia y como función principal tiene 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 Banesco Banco Universal, C.A., y aprueba igualmente los principios y políticas de negocios, 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. La Junta Directiva sesiona dos (2) veces al mes.

En 2012, la Asamblea General de Accionistas decidió que la Junta Directiva del banco estará conformada por un número no menor a siete (7), ni mayor de trece (13) miembros. En fecha 19 de noviembre de 2014, se reformó el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, donde se establece que la Junta Directiva deberá estar integrada por no menos de siete (7) directores o directoras principales y sus respectivos suplentes de los cuales un tercio (1/3), tanto de los principales como de los suplentes, no podrán ser accionistas de la Institución Bancaria, directa o indirectamente.

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; los lineamientos fijados por el Comité Directivo de Capital Humano, responsable de los temas de “compensación y remuneración”; por el Código de Comercio; el Código Civil y demás leyes y disposiciones que rigen en materia bancaria.

## Organigrama Banesco Banco Universal C.A.



Los Cargos de Directores en un 50% se encuentran ocupados por mujeres, el 100% de los Directores son venezolanos y la edad promedio es de 50 años.

Corresponde a la Junta Directiva, con apoyo del Comité Directivo de Capital Humano, establecer las políticas remunerativas del banco.

Banesco Banco Universal, C.A., ha dado cumplimiento a la Resolución N° 099-12 y N° 340.08 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), de fecha 10 de julio de 2012 y 19 de diciembre de 2008, 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.

## Participación de los Trabajadores

Los empleados pueden solicitar a través de la Secretaría de Junta Directiva 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 Temáticos, para usarlos como canal de discusión primario y medio de apalancar el apoyo institucional para el tema. Además en el banco existen distintos canales de Comunicación y participación de los trabajadores como es el caso del Buzón Contigo, que permite a los trabajadores plantear comentarios, dudas, recomendaciones y más sobre los productos, servicios y beneficios que ofrece Banesco.



Dpto. de Estadísticas y Análisis Estrat.



## 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 Banesco Banco Universal, C.A., 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.

Dentro de los órganos del Banco, se cuenta con:

## Presidente Ejecutivo

Es designado por la Junta Directiva y le corresponde dirigir y controlar la administración, los procesos y la gestión integral de los negocios relacionados con la actividad bancaria que desarrolla de Banesco Banco Universal C.A., conforme con las facultades que le delegue la Junta Directiva. El Presidente Ejecutivo preside el Comité Ejecutivo y responde ante la Junta Directiva de su actuación y de la gestión del mismo.

Así mismo, es el responsable de la revisión y aprobación el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial y su presentación ante el Comité Ejecutivo.

## Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El Oficial de Cumplimiento es un profesional dedicado en forma exclusiva a las funciones de prevención y control de los delitos de LC/FT, el cual depende y reporta directamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A.

Es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT, del Banco y dentro de sus funciones está presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT y presentar informes anuales y trimestrales al Presidente y a los miembros de la Junta Directiva, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual y Programa Anual de Adiestramiento en materia de prevención y control de LC/FT. Asimismo, participa con derecho a voz en el Comité de Riesgo del Banco.

## Auditor Interno

Está encargado de evaluar la efectividad y razonabilidad del sistema de control Interno, e identificar los riesgos, proporcionando en forma oportuna información, análisis y recomendaciones a fin de asegurar a la Organización una actuación ajustada al marco legal y regulatorio vigente; así como, a las políticas y procedimientos instituidos. Reporta a la Junta Directiva, orgánica, funcional y administrativamente, quien se apoya en el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, para coordinar y supervisar la función de auditoría interna y evaluar el comportamiento y la evolución de los controles internos y riesgos identificados, sugerir las modificaciones y correctivos necesarios y efectuar seguimiento de las acciones correctivas identificadas.

## Comités Temáticos Directivos

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 Temáticos Directivos:

### Comité de Activos y Pasivos

Este Comité se encarga de formular, implementar y supervisar las acciones necesarias para cumplir con las estrategias para una adecuada Gestión de Activos y Pasivos en Banesco Banco Universal, C.A., entre las que se encuentran: 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. De la misma forma, 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 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 de Banesco Banco Universal, C.A., 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 Banesco. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento. Se reúne con frecuencia mensual y es coordinado por un Director Independiente.

En el año 2014, fueron auditadas un total de 408 sucursales y 65 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 71 %, respectivamente, del total; para el año 2013, se alcanzó auditar 354 Sucursales y 50 áreas centralizadas lo que representó el 86 % del total de sucursales y el 55 % de las áreas centrales. Asimismo, se han efectuado las auditorías regulatorias en el área de riesgo y en materia de Prevención y Control de LC/FT, estas últimas informadas al Organismo Regulador de acuerdo a la normativa existente.

G4-S03

| Cuadro resumen Auditorías efectuadas |                                |                  |                                |                  |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| Auditorías efectuadas                | Informes emitidos durante 2014 |                  | Informes emitidos durante 2013 |                  |
|                                      | Primer semestre                | Segundo semestre | Primer semestre                | Segundo semestre |
| <b>Sucursales y Agencias</b>         |                                |                  |                                |                  |
| Capital                              | -                              | 167              | -                              | 148              |
| Centro Los Llanos                    | -                              | 68               | -                              | 85               |
| Occidental- Andina                   | -                              | 60               | -                              | 46               |
| Oriente-Sur                          | -                              | 64               | -                              | 52               |
| Occidental- Norte                    | -                              | 49               | -                              | 23               |
| Total                                | -                              | 408              | -                              | 354              |
| <b>Áreas Centralizadas</b>           |                                |                  |                                |                  |
| Área centralizadas                   | 40                             | 21               | 23                             | 26               |
| Oficina de cumplimiento              | 1                              | 3                | -                              | 1                |
| Total                                | 41                             | 24               | 23                             | 27               |
|                                      | 65                             |                  | 50                             |                  |

## 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 Central de Crédito

Este comité decide sobre propuestas de renegociaciones de cualesquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociaciones incluyen modificaciones en las condiciones aprobadas en cuanto a: plazos de pago, tasas de interés, prórrogas para amortización de crédito, sustitución, adición o liberación de garantías y cualquier otro aspecto relacionado con los créditos aprobados por la Junta Directiva y/o este comité.

## Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo (CPC LC/FT)

El CPC LC/FT es un órgano colegiado, compuesto por empleados de más alto nivel jerárquico que dirigen las diferentes áreas sensibles de Banesco Banco Universal, C.A., con responsabilidad en las labores de prevención, control y detección de actividades sospechosas, a fin de coordinar las medidas preventivas tendientes a mitigar los riesgos de LC/FT. De acuerdo con las normas establecidas por el Organismo Regulador, los miembros del CPC LC/FT son designados por la Junta Directiva del Banco, y está presidido por el Oficial de Cumplimiento y el Gerente de la Unidad de Prevención y Control de LC/FT, quien ejerce las funciones relacionadas con la Secretaría del Comité.

Asimismo, este Comité está integrado por los responsables de otras áreas que puedan colaborar en cualquier forma para el buen desempeño del SIAR LC/FT, se mantienen miembros principales y suplentes.

## 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

Este Comité tiene como objetivo responder por la correcta administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. Para ello garantizará que exista un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la consecución de su planificación estratégica y le asegure de manera razonable el logro de sus objetivos. El Comité de Riesgo se reúne con una frecuencia mensual y es Coordinado por un Director independiente.

## Comité de Tecnología

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

## Comité Ejecutivo

A partir del mes de octubre de 2014 se crea esta entidad, que se erige como principal órgano ejecutivo, cuya responsabilidad es garantizar el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y lineamientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva, ya que actúa por delegación de la misma. A este Comité le corresponde la aprobación de los temas más relevantes que estén relacionados con la administración, el seguimiento y control de los planes de negocios, sus resultados financieros y la rentabilidad del banco. De la misma forma le corresponde tomar las acciones necesarias para el control efectivo y óptimo de la dirección ejecutiva, para alcanzar el logro de los objetivos, indicadores y metas de crecimiento establecidos en la Planificación Estratégica. Está conformado por el Presidente Ejecutivo y los Directores Ejecutivos. Este Comité sesiona dos (2) veces a la semana.

Para el cumplimiento de las funciones anteriormente enunciadas, el Comité Ejecutivo cuenta con los Comités Temáticos Ejecutivos:

## Comité de Control de Gastos y Presupuesto

Tiene como función principal coordinar y velar por la formulación, ejecución y control del presupuesto y de los gastos de Banesco Banco Universal, C.A., Entre estas funciones se encuentran:

- ▶ Gobernar el proceso para la gestión del presupuesto total del banco (operativo e iniciativas).
- ▶ Aprobar la estrategia global en materia de gastos administrativos, así como las políticas y lineamientos en esta materia.
- ▶ Asegurar el control y seguimiento de los Gastos Operativos de Banesco Banco Universal, C.A.
- ▶ Recibir información sobre los procesos de la organización en sus diferentes áreas y productos, analiza el presupuesto y los costos y decide las metas de reducción.
- ▶ Definir y recomendar al Comité Ejecutivo metas corporativas para la reducción de gastos.

## Comité de Desarrollo Corporativo

Su objetivo general es garantizar la alineación y toma de decisiones estratégicas sobre las iniciativas corporativas de impacto competitivo, asociadas a productos, segmentos y canales, que conlleven a fortalecer posiciones de mercado en negocios medulares.

## Comité de Calidad y Canales

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

## Comité de Procura y Gestión de Servicios

Su objetivo fundamental es asegurar dentro de su nivel de autonomía, el control de las compras y contrataciones en Banesco, 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 y/o servicios ofrecidos, en pro de la satisfacción de lo requerido, apalancando la visión estratégica de Banesco y mejorando las relaciones con los proveedores.

## Comité de Proyectos e Inversiones

Tiene como objetivo primordial asegurar que el Portafolio de Proyectos e Inversiones que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con factores que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a:

impacto en el logro de la estrategia; valor generado para Banesco; continuidad de negocio; cumplimiento de regulaciones; viabilidad del monto a invertir y la capacidad de ejecución requerida; velar por la razonabilidad y viabilidad de los casos de negocios para cada una de las inversiones aprobadas; y, finalmente, asegurar el control y seguimiento del Portafolio de Proyectos e Inversiones aprobadas, específicamente el retorno de la inversión (promesa de valor).

## Comité de Infraestructura y Bienes

Tiene como objetivo fundamental coordinar y tomar decisiones respecto al diseño, desarrollo e implantación de Proyectos de Infraestructura Física para proveer a Banesco de los espacios acordes con sus necesidades. Definir el destino de los bienes de Banesco Banco Universal, C.A., que por sus condiciones hayan cumplido con el servicio al que fueron destinados y sean susceptibles a desincorporación, así como los provenientes por: dación en pago o remate judicial, adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios relacionados con bienes.

## Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

Este comité es el encargado de diseñar, implantar y velar por el fiel cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de Banesco, 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 hace posible gestionar el negocio con una mirada en el largo plazo incorporando la evaluación y seguimiento de los riesgos en materia económica, social y ambiental. Es nombrado por la Junta Directiva del Banco, reporta al Presidente Ejecutivo y constituye el órgano directamente responsable de implantar y desarrollar la política de Responsabilidad y Sostenibilidad, con la participación de todas las áreas del banco.



G4-16

## Regulación, Participación Gremial y Empresarial

Banesco Banco Universal, C.A., es una de las instituciones 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.

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 de Asuntos Hipotecarios.
  - Comité Ejecutivo Swift.
  - Comité de Gerencia Legal.
  - Comité de Manufacturas.
  - Comité de Seguridad Bancaria.
  - Comité de Servicios Agropecuarios.
  - Comité de Turismo.

Además, Banesco Banco Universal, C.A., 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. 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.

G4-HR5  
G4-HR6  
G4-HR7

## Nuestra Política Ética y de Derechos Humanos

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 presente 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 Banesco tiene derecho de voto o asesoramiento de voto.

FS 12

Banesco es firmante del 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.

Banesco comunica anualmente su progreso en la implantación de los Diez Principios a través de un reporte corporativo público.

Banesco Banco Universal, C.A., busca implantar estos compromisos como parte de su estrategia de negocios. Por ello ha cumplido con estas iniciativas:

- ▶ A través de nuestros medios internos y externos (blog) se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial.
- ▶ En 2014 se firmaron 119 contratos de servicio con los proveedores más significativos de los cuales 38 (31,93%) contiene una Cláusula relacionada con la aceptación y cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

G4-HR9

## Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial

Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial cuyas acciones principales están dirigidas a contribuir con el Desarrollo Sostenible de los grupos de interés.

El objetivo fundamental es dar apoyo a la formación de ciudadanos libres, productivos y conscientes de su papel en el escenario público. Hemos establecido una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental de modo equilibrado. Con ello asumimos la responsabilidad de respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en nuestros ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con



todos nuestros interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Nos hemos propuesto ser un agente activo en el apoyo a las pequeñas empresas y los microempresarios; en la formación de emprendedores, y en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, que constituyan una oportunidad para los sectores de la población que no han accedido a las ventajas del sistema financiero.

De allí que nuestro compromiso social, económico y ambiental se extienda a nuestros accionistas, empleados y familiares, clientes, proveedores y al resto de la comunidad.

La unidad responsable de la planificación, coordinación, comunicación y capacitación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial del Banco tanto en lo interno como en lo externo es la vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

Su objetivo es la de integrar a las distintas áreas en una misma visión e identificar desafíos y oportunidades para la creación de valor social y ambiental.

G4-S04

## Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo (SIAR LC/FT)

En materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), Banesco Banco Universal, C.A., se rige por la Resolución N° 119-10 y Resolución N° 427 de la SUDEBAN, 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 y Financiamiento al Terrorismo, la Ley Orgánica de Drogas. Asimismo, Banesco Banco Universal, C.A., es supervisada por la SUDEBAN a través de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF).

Banesco Banco Universal, C.A., como Sujeto Obligado mantiene su Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo

ajustado a la normativa que lo rige y lo ha optimizado 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.

Los miembros de la Junta Directiva del banco intervienen en la definición de políticas, estrategias y planes de prevención y control, las cuales se encuentran documentadas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, requerido y evaluado por el Organismo Regulador. Asimismo la Junta Directiva aprobó en los plazos establecidos por el Órgano Regulador el Plan Operativo Anual, Programa de Evaluación Programa de Adiestramiento y un enfoque basado en el riesgo para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas de LC/FT, las cuales de considerarse son reportadas a las autoridades.

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

- La Junta Directiva.
- El Presidente del Banco.
- El Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT.
- El Comité de Prevención y Control de LC/FT.
- La Unidad de Prevención y Control de LC/FT.
- El Responsable de Cumplimiento.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el Banco mantiene 416 y 436, 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 con los procedimientos de prevención, control y en la normativa vigente que rige la materia.

## Distribución de los Empleados Responsables de Cumplimiento

| Cargo  | 2014       | 2013       |
|--|------------|------------|
| Gerentes Regionales Operativos                       | 12         | 12         |
| Gerentes Regionales                                  | 61         | 66         |
| Gerentes de Servicio Financiero (Red de Agencias)    | 284        | 295        |
| Gerentes/Supervisores Áreas Sensibles de Riesgo      | 45         | 45         |
| Gerentes Operativos (Banca Comunitaria)              | 4          | 4          |
| Gerentes Capital Humano                              | 3          | 4          |
| Gerente de Microfinanzas Banca Comunitaria           | 6          | 8          |
| Otros cargos Gerenciales (Áreas Sensibles de Riesgo) | 1          | 2          |
| <b>Total ERC</b>                                     | <b>416</b> | <b>436</b> |

## Informe de Gestión 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 su 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 planeados.
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.

Banesco Banco Universal, C.A., por tanto, sigue el principio “una acción un voto”. Reconoce 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.

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, que 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 en la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Para efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares un buen gobierno corporativo, la VP de Gobierno Corporativo evalúa de forma anual el desempeño de cada una de las instancias de gobierno, con base a seis (6) indicadores que miden la gestión de las mismas, y con sus resultados emprende las acciones necesarias para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración criterios de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada Comité. Así mismo, realiza revisiones anuales del cumplimiento de las mejores prácticas y su estandarización por parte de cada Comité: planificación de las agendas para su alineación con los objetivos, control y seguimiento de las decisiones, reporte a las instancias superiores de gobierno sobre su actividad, entre otros.

De igual forma la VP de Gobierno Corporativo coordina de forma periódica, con Consultores Externos Independientes, la realización de Encuestas entre Directores y Alta Gerencia para realizar el Diagnóstico y Medición del Nivel de Madurez en Gobierno Corporativo, a los fines de establecer el nivel de cumplimiento respecto a los más altos estándar internacionales, por parte de la institución.

## 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 accionistas 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.

Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia.

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 2014, se celebraron el 24 de marzo y el 19 de septiembre y en el año 2013, se celebraron el 18 de marzo y el 23 de septiembre.

## La Gerencia de Unidad de Accionistas

Esta Gerencia, cuya misión es atender al accionista de manera expedita y transparente, fue creada en el año 2008, y presta un trato personalizado a los titulares de las acciones, para lo cual mantiene un servicio de atención tanto a nivel telefónico como a través de correos electrónicos con el objeto de brindar un mejor servicio a sus usuarios. A través de esta Gerencia los accionistas obtienen 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.

Durante el año 2014 y 2013, se atendieron 1.566 y 1.305 llamadas telefónicas, se remitieron 1.780 y 1.650 correos electrónicos, respectivamente. Cabe destacar, que las consultas mas

frecuentes estuvieron dirigidas a conocer la posición accionaria y el monto de dividendos pendientes por cobrar.

## Acciones Preferidas

Al cierre del año 2014, Banesco Banco Universal, C.A., mantenía un total de 38.374 accionistas: 32.532 propietarios de acciones preferidas y 5.842 de acciones comunes, mientras que al cierre de 2013, Banesco contaba con un total de 38.588 accionistas: 32.754 propietarios de acciones preferidas y 5.834 de acciones comunes.

Desde el año 2008, 8.811 trabajadores se convirtieron en accionistas de Banesco Banco Universal C.A., esa cifra equivalía al 65% del personal para la fecha. Se les permitió incorporarse 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 2014 y 2013, expresados en bolívares:

| Meses     | 2014      | 2013      |
|-----------|-----------|-----------|
| Febrero   | 31.317,94 | 31.203,31 |
| Mayo      | 31.126,88 | 31.224,40 |
| Agosto    | 30.744,77 | 31.317,94 |
| Noviembre | 30.744,77 | 31.317,94 |



## Rasgos Básicos

G4-9

|                                | 2014          | 2013          |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Capital Social (Bs.)           | 1.250.000.000 | 1.250.000.000 |
| <b>Acciones</b>                |               |               |
| Número de acciones             | 125.000.000   | 125.000.000   |
| Circulación                    | 122.045.466   | 122.045.466   |
| Tesorería                      | 2.954.534     | 2.954.534     |
| <b>Número de accionistas</b>   |               |               |
| Comunes                        | 5.842         | 5.834         |
| Preferidas                     | 32.532        | 32.754        |
| Total                          | 38.374        | 38.588        |
| <b>Dividendos *</b>            |               |               |
| En efectivo (Bs.)              | 3.700.000.000 | 2.500.000.000 |
| Beneficio por acción           | 36,22         | 25,09         |
| En efectivo (Bs.)              |               | 1.054.000.000 |
| Beneficio por acción           |               | 10,34         |
| En acciones                    | 2.000.000     | 17.000.000    |
| Beneficio por acción           | 0,002         | 0,017         |
| En acciones                    | 2.000.000     | 6.000.000     |
| Beneficio por acción           | 0,002         | 0,006         |
| Dividendos Acciones preferidas |               |               |
| En efectivo (Bs.)              | 26.620.984    | 27.374.187    |



\* Las cifras que se presentan son las canceladas en los períodos 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 Generales Ordinarias de Accionistas.
- ▶ Gerencia de Unidad de Accionistas.
- ▶ Informes Financieros semestrales.
- ▶ Informe de Responsabilidad Social Empresarial.
- ▶ *TiempoBanesco*, publicaciones mensuales dirigidas a los clientes.
- ▶ *CableBanesco* (TV de circuito cerrado en las sedes administrativas y agencias).
- ▶ Contactos y encuentros directos con los accionistas.
- ▶ Red de agencias.
- ▶ El sitio web corporativo [www.banesco.com](http://www.banesco.com), el cual ofrece información relevante relacionada con información financiera emitida por el Banco y por los auditores externos, informes de RSE, y los informes financieros semestrales.



## Nuestra Política

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.

Las áreas de Capital Humano responsables del proceso de selección y contratación, llevan a cabo el cumplimiento de sus responsabilidades en base a la metodología aplicada por Banesco Banco Universal, C.A., con el adecuado respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades. Así mismo se llevan a cabo diferentes iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad.

## Nuestra Gestión

En el 2014 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial. De esta manera garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 1.746 nuevos ingresos. Para el cierre del 2014 nuestra plantilla se encontraba en 11.350 empleados.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 34 años. Durante este año el 86,54% de nuestro capital humano, es decir, 9.822 colaboradores, 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 90,37% de los empleados son fijos, 64,85% es de sexo femenino y el personal que compone los cargos base fijos y contratados representa el 35,75% del total de las personas empleadas.

## Código de Ética

Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con un Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco el cual fue aprobado por la Junta Directiva y es de obligatorio cumplimiento y aplicación por todo el personal y relacionados del banco.

Cada vez que se dicta una inducción a nuevos ingresos o personal activo, se recuerda el contenido del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y se hace hincapié en la importancia de conocer su contenido, de manera que actúen siempre observando sus postulados.

El Código de Ética es difundido a través de medios electrónicos y comunicados masivos con temas relacionados a los Valores y Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Adicionalmente, se encuentra en el Portal de Intranet y la página web (<http://www.banesco.com/somos-banesco/informacion-corporativa/codigo-de-etica>) para consulta del público en general. Se han efectuado jornadas de entrega a todos los colaboradores en las sedes administrativas y red de agencias en todo el territorio nacional.

Adicionalmente, este documento legal establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses.

En nuestro empeño en mantener una comunicación constante y directa con nuestro Capital Humano, la Unidad Contigo Capital Humano, fue creada para atender los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén vinculados a Capital Humano y al Código de Ética que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo.

Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución y de carácter confidencial. 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 2014 se recibieron y atendieron un total de 4.905 solicitudes por el canal Contigo de Capital Humano, mientras que por la Línea Directa del Código de Ética se recibieron y atendieron 41 casos.

G4-HR5  
G4-HR6

G4-HR12

G4-LA16

## Distribución por rangos de edad y género

| Rango Edad           | 2014         |              |               | 2013         |              |               | Variación       |                 |                 |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                      | Fem          | Masc         | Total         | Fem          | Masc         | Total         | Fem             | Masc            | Total           |
| 15-17*               | 47           | 36           | 83            | 18           | 18           | 36            | 161,11%         | 100,00%         | 130,56%         |
| 18-25                | 1.236        | 722          | 1.958         | 1.633        | 845          | 2.478         | (24,31%)        | (14,56%)        | (20,98%)        |
| 26-30                | 1.662        | 821          | 2.483         | 2.102        | 1.046        | 3.148         | (20,93%)        | (21,51%)        | (21,12%)        |
| 31-35                | 1.698        | 829          | 2.527         | 1.896        | 904          | 2.800         | (10,44%)        | (8,30%)         | (9,75%)         |
| 36-40                | 1.093        | 540          | 1.633         | 1.183        | 628          | 1.811         | (7,61%)         | (14,01%)        | (9,83%)         |
| 41-45                | 741          | 480          | 1.221         | 747          | 526          | 1.273         | (0,80%)         | (8,75%)         | (4,08%)         |
| 46-50                | 423          | 320          | 743           | 429          | 335          | 764           | (1,40%)         | (4,48%)         | (2,75%)         |
| 51-55                | 259          | 206          | 465           | 239          | 193          | 432           | 8,37%           | 6,74%           | 7,64%           |
| 56-60                | 100          | 61           | 161           | 97           | 52           | 149           | 3,09%           | 17,31%          | 8,05%           |
| 61-65                | 34           | 18           | 52            | 31           | 14           | 45            | 9,68%           | 28,57%          | 15,56%          |
| 66-70                | 12           | 7            | 19            | 11           | 10           | 21            | 9,09%           | (30,00%)        | (9,52%)         |
| 71-75                | 2            | 2            | 4             | 1            | 1            | 2             | 100,00%         | 100,00%         | 100,00%         |
| >75                  | 1            | 0            | 1             | 1            | 0            | 1             | 0,00%           | 0,00%           | 0,00%           |
| <b>Total General</b> | <b>7.308</b> | <b>4.042</b> | <b>11.350</b> | <b>8.388</b> | <b>4.572</b> | <b>12.960</b> | <b>(12,88%)</b> | <b>(11,59%)</b> | <b>(12,42%)</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 | 2014      |              |              |              |            |               | 2013      |              |              |              |            |               |
|------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|-----------|--------------|--------------|--------------|------------|---------------|
|                        | 15-17*    | 18-30        | 31-40        | 41-50        | > 50       | Total         | 15-17*    | 18-30        | 31-40        | 41-50        | > 50       | Total         |
| Base                   | 83        | 2.245        | 1.107        | 309          | 140        | 3.884         | 36        | 3.136        | 1.244        | 353          | 142        | 4.911         |
| Profesional / Técnico  | -         | 1.902        | 1.811        | 558          | 169        | 4.440         | -         | 2.138        | 1.995        | 565          | 159        | 4.857         |
| Supervisorio           | -         | 243          | 701          | 461          | 138        | 1.543         | -         | 307          | 955          | 638          | 158        | 2.058         |
| Gerencial              | -         | 49           | 531          | 586          | 208        | 1.374         | -         | 45           | 408          | 435          | 147        | 1.035         |
| Vicepresidentes        | -         | 2            | 10           | 46           | 41         | 99            | -         | -            | 9            | 42           | 39         | 90            |
| Directores             | -         | -            | -            | 3            | 5          | 8             | -         | -            | -            | 4            | 4          | 8             |
| Presidente             | -         | -            | -            | 1            | 1          | 2             | -         | -            | -            | -            | 1          | 1             |
| <b>Total General</b>   | <b>83</b> | <b>4.441</b> | <b>4.160</b> | <b>1.964</b> | <b>702</b> | <b>11.350</b> | <b>36</b> | <b>5.626</b> | <b>4.611</b> | <b>2.037</b> | <b>650</b> | <b>12.960</b> |

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

## Distribución por género y categoría de cargo

| Nivel                | 2014         |              |               | 2013         |              |               | Variación       |                 |                 |
|----------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                      | Fem          | Masc         | Total         | Fem          | Masc         | Total         | Fem             | Masc            | Total           |
| Base                 | 2.326        | 1.558        | 3.884         | 3.037        | 1.874        | 4.911         | (23,41%)        | (16,86%)        | (20,91%)        |
| Profesional/ Técnico | 3.251        | 1.189        | 4.440         | 3.534        | 1.323        | 4.857         | (8,01%)         | (10,13%)        | (8,59%)         |
| Supervisorio         | 828          | 715          | 1.543         | 1.124        | 934          | 2.058         | (26,33%)        | (23,45%)        | (25,02%)        |
| Gerencial            | 848          | 526          | 1.374         | 640          | 395          | 1.035         | 32,50%          | 33,16%          | 32,75%          |
| Vicepresidentes      | 51           | 48           | 99            | 49           | 41           | 90            | 4,08%           | 17,07%          | 10,00%          |
| Directores           | 4            | 4            | 8             | 4            | 4            | 8             | 0,00%           | 0,00%           | 0,00%           |
| Presidente           | 0            | 2            | 2             | 0            | 1            | 1             | 0,00%           | 100,00%         | 100,00%         |
| <b>Total General</b> | <b>7.308</b> | <b>4.042</b> | <b>11.350</b> | <b>8.388</b> | <b>4.572</b> | <b>12.960</b> | <b>(12,88%)</b> | <b>(11,59%)</b> | <b>(12,42%)</b> |

## Distribución por relación contractual y género

| Nivel                | 2014          |              | 2013          |              | Variación       |                 |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|-----------------|
|                      | Femenino      | Masculino    | Femenino      | Masculino    | Femenino        | Masculino       |
| Aprendices           | 261           | 198          | 247           | 169          | 5,67%           | 17,16%          |
| Pasantes             | 19            | 8            | 17            | 8            | 11,76%          | 0,00%           |
| Contratados          | 377           | 230          | 1.009         | 486          | (62,64%)        | (52,67%)        |
| Empleados Fijos      | 6.651         | 3.606        | 7.115         | 3.909        | (6,52%)         | (7,75%)         |
| <b>Total</b>         | <b>7.308</b>  | <b>4.042</b> | <b>8.388</b>  | <b>4.572</b> | <b>(12,88%)</b> | <b>(11,59%)</b> |
| <b>Total General</b> | <b>11.350</b> |              | <b>12.960</b> |              | <b>(12,42%)</b> |                 |



## Distribución por Género

| Año                | Femenino        | Masculino       |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| 2014               | 7.308           | 4.042           |
| 2013               | 8.388           | 4.572           |
| <b>Variación %</b> | <b>(12,88%)</b> | <b>(11,59%)</b> |



## Principales Indicadores

### Total de Trabajadores

| Año                | Total Empleados |
|--------------------|-----------------|
| 2014               | 11.350          |
| 2013               | 12.960          |
| <b>Variación %</b> | <b>(12,42%)</b> |

### Edad Promedio

| Año                | Edad Promedio |
|--------------------|---------------|
| 2014               | 34            |
| 2013               | 33            |
| <b>Variación %</b> | <b>3,03</b>   |

### Antigüedad

| Año                | Promedio Antigüedad |
|--------------------|---------------------|
| 2014               | 6,85                |
| 2013               | 6,23                |
| <b>Variación %</b> | <b>9,95%</b>        |

Durante el 2014, no se recibieron reclamaciones en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores.

## Distribución Nacional

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 90,39% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos. Este porcentaje tuvo un crecimiento importante de 6,26% con respecto al año anterior.

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 en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital a través de la evaluación de los candidatos y los perfiles, los cuales deben estar en concordancia con los requerimientos organizacionales.

En el interior del país, los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas son oriundos de cada una de estas regiones, lo que les brinda un mejor conocimiento de la dinámica económica en cada localidad y de sus clientes.

En las regiones, 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.

## Distribución Nacional

F5-13

| Nivel                | 2014          |             | 2013          |             | Variación     |                 |
|----------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-----------------|
|                      | Trabajadores  | % del Total | Trabajadores  | % del Total | Trabajadores  | % del Total     |
| Capital              | 6.517         | 57,42%      | 7.628         | 58,86%      | (1111)        | (14,56%)        |
| Centro los llanos    | 1.506         | 13,27%      | 1.655         | 12,77%      | (149)         | (9,00%)         |
| Occidental-Andina    | 1.180         | 10,40%      | 1.297         | 10,01%      | (117)         | (9,02%)         |
| Oriente-Sur          | 1.185         | 10,44%      | 1.342         | 10,35%      | (157)         | (11,70%)        |
| Occidental-Norte     | 962           | 8,48%       | 1.038         | 8,01%       | (76)          | (7,32%)         |
| <b>Total General</b> | <b>11.350</b> | <b>100%</b> | <b>12.960</b> | <b>100%</b> | <b>(1610)</b> | <b>(12,42%)</b> |



## Vicepresidentes de la red

G4-EC6

| Región            | 2014     |                                     | 2013     |                                     |
|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------------------------|
|                   | Cantidad | % Procedentes de la Comunidad Local | Cantidad | % Procedentes de la Comunidad Local |
| Capital           | 3        | 100%                                | 4        | 100%                                |
| Centro los Llanos | 1        | 100%                                | 2        | 100%                                |
| Occidental Andina | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| Oriente Sur       | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| Zulia Falcón      | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| <b>Total</b>      | <b>7</b> | <b>100%</b>                         | <b>9</b> | <b>100%</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 2013 y 2014 este índice pasó de 21,38% a 22,48%.

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, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcyamat).

G4-LA4

## Índice de Rotación

G4-LA1

| Concepto                        | Índice Rotación |               |
|---------------------------------|-----------------|---------------|
|                                 | 2014            | 2013          |
| Ingresos (*)                    | 1.746           | 2.609         |
| Egresos                         | 3.356           | 2.933         |
| Población                       | 11.350          | 12.960        |
| <b>Índice Rotación Personal</b> | <b>22,48%</b>   | <b>21,38%</b> |

(\*) En Ingresos, no se consideró, los pases a fijos y renovaciones de contrato.

El índice de rotación se calcula por medio de la fórmula:  

$$\{[(\text{Ingresos} + \text{egresos})/2]/\text{población al final de año} \times 100\}$$

## Índice de Rotación por región 2014

| Banesco Banco Universal  | Población     | Ingresos + Egresos | Índice Rotación |
|--------------------------|---------------|--------------------|-----------------|
| Región Centro los llanos | 1.506         | 523                | 17,36%          |
| Región Metropolitana     | 6.517         | 3.384              | 25,96%          |
| Región Occidental-Andina | 1.180         | 502                | 21,27%          |
| Región Occidental-Norte  | 962           | 305                | 15,85%          |
| Región Oriente-Sur       | 1.185         | 388                | 16,37%          |
| <b>Total</b>             | <b>11.350</b> | <b>5.102</b>       | <b>22,48%</b>   |

## Índice de Rotación por región 2013

| Banesco Banco Universal  | Población     | Ingresos + Egresos | Índice Rotación |
|--------------------------|---------------|--------------------|-----------------|
| Región Centro los llanos | 1.655         | 643                | 19,43%          |
| Región Metropolitana     | 7.628         | 3.625              | 23,76%          |
| Región Occidental-Andina | 1.297         | 527                | 20,32%          |
| Región Occidental-Norte  | 1.038         | 333                | 16,04%          |
| Región Oriente-Sur       | 1.342         | 414                | 15,42%          |
| <b>Total</b>             | <b>12.960</b> | <b>5.542</b>       | <b>21,38%</b>   |

## Índice Rotación por región, edad y género 2014

Cifras en porcentajes

| Banesco Banco Universal  | <18    |        | 18 - 30 |       | 31 - 40 |       | 41 - 50 |       | >50  |      |
|--------------------------|--------|--------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------|------|
|                          | Fem    | Masc   | Fem     | Masc  | Fem     | Masc  | Fem     | Masc  | Fem  | Masc |
| Región Centro los llanos | 175,00 | 50,00  | 22,86   | 28,61 | 12,64   | 14,97 | 8,65    | 10,16 | 4,41 | 5,00 |
| Región Metropolitana     | 79,76  | 83,87  | 40,98   | 43,76 | 16,21   | 17,35 | 8,83    | 11,46 | 8,81 | 5,99 |
| Región Occidental-Andina | 0,00   | 100,00 | 29,30   | 34,13 | 13,88   | 18,32 | 14,46   | 12,36 | 3,33 | 1,72 |
| Región Occidental-Norte  | 0,00   | 50,00  | 26,01   | 26,70 | 10,47   | 18,80 | 9,38    | 7,79  | 7,45 | 6,10 |
| Región Oriente-Sur       | 200,00 | 300,00 | 28,88   | 30,28 | 10,17   | 17,11 | 4,32    | 9,09  | 1,96 | 9,26 |

## Índice Rotación por región, edad y género 2013

Cifras en porcentajes

| Banesco Banco Universal  | <18    |        | 18 - 30 |       | 31 - 40 |       | 41 - 50 |       | >50   |      |
|--------------------------|--------|--------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|-------|------|
|                          | Fem    | Masc   | Fem     | Masc  | Fem     | Masc  | Fem     | Masc  | Fem   | Masc |
| Región Centro los llanos | 0,00   | 25,00  | 28,50   | 37,44 | 12,12   | 12,78 | 5,00    | 5,63  | 7,14  | 3,23 |
| Región Metropolitana     | 165,38 | 126,92 | 36,15   | 37,65 | 13,44   | 16,27 | 8,13    | 10,29 | 7,03  | 8,54 |
| Región Occidental-Andina | 250,00 | 0,00   | 35,74   | 40,29 | 12,24   | 12,44 | 5,47    | 7,77  | 8,70  | 1,85 |
| Región Occidental-Norte  | 0,00   | 0,00   | 23,37   | 29,74 | 9,72    | 13,16 | 5,50    | 1,45  | 13,64 | 2,50 |
| Región Oriente-Sur       | 216,67 | 125,00 | 24,63   | 24,45 | 10,36   | 13,36 | 5,70    | 3,70  | 2,94  | 8,93 |

## Índice de Rotación por región y género 2014

| Banesco<br>Banco Universal | Población    |              | Ingresos + Egresos |              | Rotación      |               |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|---------------|
|                            | Femenino     | Masculino    | Femenino           | Masculino    | Femenino      | Masculino     |
| Región Centro los llanos   | 1.056        | 450          | 348                | 175          | 16,48%        | 19,44%        |
| Región Metropolitana       | 4.165        | 2.352        | 2.133              | 1.251        | 25,61%        | 26,59%        |
| Región Occidental-Andina   | 670          | 510          | 274                | 228          | 20,45%        | 22,35%        |
| Región Occidental-Norte    | 615          | 347          | 185                | 120          | 15,04%        | 17,29%        |
| Región Oriente-Sur         | 802          | 383          | 234                | 154          | 14,59%        | 20,10%        |
| <b>Total</b>               | <b>7.308</b> | <b>4.042</b> | <b>3.174</b>       | <b>1.928</b> | <b>21,72%</b> | <b>23,85%</b> |

## Índice de Rotación por región y género 2013

| Banesco<br>Banco Universal | Población    |              | Ingresos + Egresos |              | Rotación      |               |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|---------------|
|                            | Femenino     | Masculino    | Femenino           | Masculino    | Femenino      | Masculino     |
| Región Centro los llanos   | 1.164        | 491          | 429                | 214          | 18,43%        | 21,79%        |
| Región Metropolitana       | 4.880        | 2.748        | 2.288              | 1.337        | 23,44%        | 24,33%        |
| Región Occidental-Andina   | 787          | 510          | 314                | 213          | 19,95%        | 20,88%        |
| Región Occidental-Norte    | 681          | 357          | 209                | 124          | 15,35%        | 17,37%        |
| Región Oriente-Sur         | 876          | 466          | 268                | 146          | 15,30%        | 15,67%        |
| <b>Total</b>               | <b>8.388</b> | <b>4.572</b> | <b>3.508</b>       | <b>2.034</b> | <b>20,91%</b> | <b>22,24%</b> |

## 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, por lo que todos los niveles organizacionales registran sus objetivos; y su desempeño es evaluado sobre la base de estos.

El total de Ciudadanos Banesco con evaluación de desempeño en el 2014 fue de 9.309 colaboradores, lo que representa 82,02% de los activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a los aprendices y a los egresados al momento de la evaluación de desempeño en 2014.

## Evaluaciones de Desempeño

| Evaluaciones de Desempeño            | 2014          | 2013          | Variación %     |
|--------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Total de empleados                   | 11.350        | 12.960        | (12,42%)        |
| Nº de empleados evaluados            | 9.309         | 12.035        | (21,70%)        |
| <b>% de empleados con evaluación</b> | <b>82,02%</b> | <b>94,95%</b> | <b>(10,06%)</b> |



El porcentaje de empleados que recibieron evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría de profesional durante el año 2014 se indica a continuación.



| Categoría Profesional          | Hombres      |               | Mujeres      |               |
|--------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
|                                | Evaluaciones | %             | Evaluaciones | %             |
| Administrativo                 |              |               |              |               |
| Base                           | 1.105        | 11,87%        | 1.720        | 18,48%        |
| Profesional / Técnico          | 950          | 10,21%        | 2.797        | 30,05%        |
| Supervisorio                   | 657          | 7,06%         | 777          | 8,35%         |
| Gerencial                      | 493          | 5,30%         | 798          | 8,57%         |
| Vicepresidentes                | 6            | 0,06%         | 6            | 0,06%         |
| <b>Total por Género</b>        | <b>3211</b>  | <b>34,49%</b> | <b>6098</b>  | <b>65,51%</b> |
| <b>Total General Evaluados</b> |              | <b>9.309</b>  |              |               |

## Promociones de Cargo

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 2014 promovimos a 2.035 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

| Promociones de cargo                      |              |              |               |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Dirección                                 | 2014         | 2013         | Variación     |
| Junta Directiva                           | 24           | 11           | 118%          |
| Presidencia Ejecutiva                     | 3            | 0            | 100,00%       |
| Dir. Ejec. Bancas                         | 60           | 79           | (24, 05)%     |
| Dir. Ejec. Capital Humano                 | 47           | 23           | 104,05%       |
| Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo         | 107          | 0            | 100,00%       |
| Dir. Ejec. Crédito e Infraestructura      | 95           | 80           | 18,75%        |
| Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas           | 52           | 37           | 40,54%        |
| Dir. Ejec. Riesgo Prevé. Perd. y Cont. N. | 125          | 46           | 171,74%       |
| Dir. Ejec. Segm. Masivos PN y Red de Ag.  | 1.256        | 700          | 79,43%        |
| Dir. Ejec. Tarjetas                       | 33           | 0            | 100,00%       |
| Dir. Ejec. Tecnología Procesos y Operac.  | 233          | 87           | 167,82%       |
| <b>Total Promociones de Cargo</b>         | <b>2.035</b> | <b>1.063</b> | <b>91,44%</b> |



## 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. En abril de 2014, se realizó un incremento promedio general de 15% a todos los Ciudadanos Banesco, luego para el mes de diciembre 2014 se otorgó un nuevo incremento promedio de 10% para un total de 27% anual; adicionalmente se realizaron mejoras en el beneficio de bono de alimentación. Para aquellos empleados que percibían menos de 3 salarios mínimos se le aplicó un incremento anual de 333% y para aquellos empleados que percibían más de 3 Salarios mínimos se les aplicó un incremento anual de 222%.

G4-EC5  
G4-LA2

## Políticas de Remuneración Para el Órgano Superior de Gobierno y la Alta Dirección

Banesco Banco Universal, C.A., otorga una remuneración anual para el personal ejecutivo (Directivo y Ejecutivo), que se determina bajo la dependencia de 3 factores principales:

- Los surveys de Mercado, que se realizan de forma periódica por firmas externas de reconocida trayectoria.
- Los resultados de su Desempeño, medidos en un tablero de indicadores estratégicos y tácticos.
- El Assessment de sus Competencias, obtenido a través de una evaluación 360.

## Procesos Mediante los Cuales se Determina la Remuneración

Banesco Banco Universal, C.A., determina sus remuneraciones realizando un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus Unidades de trabajo, donde se toma en consideración los decretos en la materia por parte del Ejecutivo Nacional, el presupuesto definido para tal fin, indicadores macroeconómicos y cualquier otra variable relevante que permita una equitativa asignación de estas.

La remuneración anual de un trabajador comprende, Ingreso Básico Mensual, Bono Vacacional, Utilidades y Aporte de la Empresa a Caja de Ahorro 11%.

### Relación Entre la Remuneración Anual de la Persona Mejor Pagada con la Remuneración Anual Media del Resto de la Organización

| Retribución                             | 2014       |
|---|------------|
| Retribución Media resto de la Población | 182.436,17 |
| Relación de Retribución Total Anual     | 20,98      |

- \* La Retribución Media del resto de la población no incluye a la persona mejor pagada de la Organización.
- \* El cálculo incluye a los empleados tiempo completo, tiempo parcial y los trabajadores contratados.
- \* Dado el contexto local donde se desarrollan las actividades de Banesco Banco Universal, C.A., existe información que se mantiene confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y de la alta gerencia de la Institución.
- \* Esta información se comenzará a presentar comparativa a partir del 2015.

### La Relación Entre el Incremento Porcentual de la Remuneración Anual de la Persona Mejor Pagada con el Incremento Porcentual de la Remuneración Anual Media del Resto de la Organización.

| Retribución           | 2014   |
|-----------------------|--------|
| Posición Mejor Pagada | 0,00%  |
| Retribución Media     | 39,78% |
| % De Incremento Anual | 39,78% |

- \* Dado el contexto local donde se desarrollan las actividades de Banesco Banco Universal, C.A., existe información que se mantiene confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y de la alta gerencia de la Institución.
- \* Esta información se comenzará a presentar comparativa a partir del 2015.

## Trabajadores con Discapacidad

Desde el inicio de nuestras operaciones hemos estado 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 |           |           |                 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------------|
| Región                        | 2014      | 2013      | Variación %     |
| Capital                       | 18        | 47        | (61,70%)        |
| Centro - Los Llanos           | 0         | 1         | (100,00%)       |
| Occidental - Andina           | 1         | 2         | (50,00%)        |
| <b>Total</b>                  | <b>19</b> | <b>50</b> | <b>(62,00%)</b> |

## Capacitación

Estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. Es por ello que nos ocupamos de brindar capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

### Capacitación por niveles de cargo

| Nivel                | Trabajadores Adiestrados |               |                | Horas Hombre   |                |               | Horas Promedio |              |               |
|----------------------|--------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|--------------|---------------|
|                      | 2014                     | 2013          | Var. %         | 2014           | 2013           | Var. %        | 2014           | 2013         | Var. %        |
| Base                 | 4.071                    | 4.599         | (11,48%)       | 162.313        | 121.849        | 33,21%        | 39,87          | 26,49        | 50,51%        |
| Profesional/Técnico  | 5.684                    | 4.992         | 13,86%         | 279.147        | 158.491        | 76,13%        | 49,11          | 31,75        | 54,68%        |
| Supervisorio         | 1.370                    | 2.199         | (37,70%)       | 79.670         | 96.392         | (17,35%)      | 58,15          | 43,83        | 32,67%        |
| Gerencial            | 637                      | 1.014         | (37,18%)       | 49.942         | 44.056         | 13,36%        | 78,40          | 43,45        | 80,44%        |
| Vicepresidentes      | 88                       | 75            | 17,33%         | 1.188          | 890            | 33,45%        | 13,50          | 11,87        | 13,73%        |
| Directores           | 0                        | 1             | (100,00%)      | 0              | 1              | (100 %)       | 0,00           | 1,00         | (100,00%)     |
| <b>Total General</b> | <b>11.850</b>            | <b>12.880</b> | <b>(8,00%)</b> | <b>572.260</b> | <b>421.679</b> | <b>35,71%</b> | <b>48,29</b>   | <b>32,74</b> | <b>47,50%</b> |

### Capacitación

| Descripción                              | Horas / Personas Adiestramiento |                |                 |
|--|---------------------------------|----------------|-----------------|
|  | 2014                            | 2013           | Variación %     |
| Banca, Finanzas y Seguros                | 185.124                         | 89.926         | 105,86%         |
| Competencias Gerenciales                 | 24.230                          | 32.965         | (26,50%)        |
| Control de Gestión                       | 8.921                           | 13.101         | (31,91%)        |
| Desarrollo Personal                      | 12.512                          | 25.855         | (51,61%)        |
| Especializado                            | 24.819                          | 97.519         | (74,55%)        |
| Legal y Regulatorio                      | 64.051                          | 67.283         | (4,80%)         |
| Mercadeo, Ventas y Servicios             | 28.716                          | 66.851         | (57,04%)        |
| Seguridad Industrial y Física            | 6.750                           | 1.664          | 305,59%         |
| Tecnología y Seguridad de la Información | 6.074                           | 26.569         | (77,14%)        |
| <b>Total Horas Adiestramiento</b>        | <b>361.197</b>                  | <b>421.731</b> | <b>(14,35%)</b> |
| <b>Total Trabajadores</b>                | <b>11.350</b>                   | <b>12.960</b>  | <b>(12,42%)</b> |
| <b>Horas Promedio de Adiestramiento</b>  | <b>31,82%</b>                   | <b>32,55%</b>  | <b>(2,24%)</b>  |
| <b>Total Trabajadores Adiestrados</b>    | <b>11.696</b>                   | <b>12.880</b>  | <b>(9,19%)</b>  |
| <b>% de Trabajadores Adiestrados</b>     | <b>103,05%</b>                  | <b>99,38%</b>  | <b>3,69%</b>    |

| Capacitación por Género |                               |                |              |                |
|-------------------------|-------------------------------|----------------|--------------|----------------|
| Nivel                   | Trabajadores Adiestrados 2014 |                |              |                |
|                         | Mujeres                       | %              | Hombres      | %              |
| Base                    | 2.463                         | 32,24%         | 1.608        | 38,19%         |
| Profesional/Técnico     | 3.950                         | 51,70%         | 1.734        | 41,19%         |
| Supervisorio            | 770                           | 10,08%         | 600          | 14,25%         |
| Gerencial               | 413                           | 5,41%          | 224          | 5,32%          |
| Vicepresidentes         | 44                            | 0,58%          | 44           | 1,05%          |
| Directores              | 0                             | 0,00%          | 0            | 0,00%          |
| <b>Total General</b>    | <b>7.640</b>                  | <b>100,00%</b> | <b>4.210</b> | <b>100,00%</b> |

## 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

La 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 durante el año 2014 para uso de la Comunidad de Innovación de la Organización en el Site de la VP. de Innovación TI, página ubicada dentro de la Intranet del Banco.

## SAP-HCM Fase II

Hoy en día el portal de autoservicios cuenta con una robusta oferta de productos y servicios para los empleados destinados a 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 presenciales tradicionales. 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.

G4-S04  
G4-S05

## Talleres y Adiestramiento en Riesgo Operativo

Apoyados en un equipo de alto desempeño con visión integral de aquellos elementos que puedan impactar el logro de los objetivos, en el año 2014, el mantenimiento de niveles de pérdidas acorde a las aspiraciones financieras y el apetito de riesgo definido por el banco continuó siendo uno de los elementos clave de la Administración Integral de Riesgo, la cual estuvo impulsada a su vez, por el efecto multiplicador del área de riesgo en el resto de la organización, a través de la asesoría, acompañamiento y la transferencia de conocimientos para la administración de los riesgos.

En esta función, el despliegue del Plan de Cultura de Riesgo de Banesco, mediante el trabajo conjunto y la participación de los responsables de los procesos dentro la organización, representó una iniciativa clave para reforzar y apalancar la continuidad

de las acciones de comunicación, medición y capacitación a los Ciudadanos Banesco en materia de Administración Integral de Riesgo y la metodología para su gestión.

En este sentido, durante el año destacaron acciones de formación como las capacitaciones especializadas, en las cuales el equipo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Administración Integral de Riesgo coordinó e impartió nueve (9) capacitaciones especializadas en Administración Integral de Riesgo y la Metodología de Gestión de Riesgo para un total de 220 personas capacitadas, haciendo énfasis en la aplicación práctica a través de la matriz de riesgos operativos, las cuales se impartieron a diferentes áreas de la organización en función a la demanda y la necesidad de abordar tópicos particulares; Unidad de Control y Prevención de Legitimación de Capitales (UCPLC/FT); Tecnología (TI), Crédito, Administración de Cartera, Procura y Servicios Generales.

Asimismo, destacó como capacitación técnica la tercera edición de la Certificación AIRM “Alarys International Risk Management” de la Asociación Latinoamericana de Administración de Riesgos y Seguros, realizada en el mes de mayo con la asistencia de 35 participantes pertenecientes a las áreas de Riesgo Integral y áreas clave asociadas a la gestión de riesgo en la Organización como son: la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Gestión de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, Auditoría, Procesos de Negocio, Capital Humano y Tecnología, con la aprobación de 30 participantes que obtuvieron la mencionada certificación.

| Talleres y adiestramiento en riesgo operativo  |               |                          |               |                          |
|--|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Denominación de la actividad   | 2014          |                          | 2013          |                          |
|  | Participantes | Certificados / Aprobados | Participantes | Certificados / Aprobados |
| Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramienta de Riesgo Operativo OFSOR | 220           | 220                      | 189           | 189                      |
| Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos   | 1.110         | 1.110                    | 1.113         | 1.113                    |
| Programa de Formación de Jóvenes Talentos  | 23            | 23                       | 16            | 16                       |
| <b>Total General</b>   | <b>1.353</b>  | <b>1.353</b>             | <b>1.318</b>  | <b>1.318</b>             |



Por su parte, una de las iniciativas nuevas llevada a cabo este año correspondió al despliegue del Programa de Formación de Jóvenes Talentos, cuyo objetivo busca formar, capacitar y desarrollar una generación de relevo, incorporando jóvenes con alto nivel de competencia y potencial en las áreas clave de la organización, siendo la Vp. Ejec. Administración Integral de Riesgo una de ellas, cumpliendo con la responsabilidad de acoger a los jóvenes profesionales y brindar espacios seguros de aprendizaje teóricos y prácticos bajo esquemas rotativos en formato pasantías. El programa se inició con 30 participantes capacitados, los cuales fueron distribuidos en áreas claves (crédito, finanzas, crédito y riesgo).



## Presupuesto en Adiestramiento a Delegados de Riesgo Operativo

Durante el 2014 esta actividad no generó costo para la Organización ya que se ejecutó a través del equipo de facilitadores de Capital Humano y Riesgo, que se adiestraron para tal fin en el año 2010, realizando la labor de capacitación tanto en las regiones como en la zona metropolitana para los nuevos ingresos y los adiestramientos especializados en Riesgo Operativo.

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 el Área de 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, Banesco Banco Universal, C.A., ejecuta un programa Anual de Adiestramiento, en materia de prevención y control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, aprobado por la Junta Directiva que involucra a todos los empleados, desde aquellos de menor nivel jerárquico que tienen contacto directo con los clientes hasta la Junta Directiva

G4-14

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

G4-HR2

| Nivel           | Número de Trabajadores |               |               | Monto Bs.        |                  |              |
|-----------------|------------------------|---------------|---------------|------------------|------------------|--------------|
|                 | 2014                   | 2013          | Var.(%)       | 2014             | 2013             | Var.(%)      |
| Nuevos Ingresos | 1.856                  | 2.795         | (33,61)       | -                | - (*)            | -            |
| Personal Activo | 9.749                  | 9.442         | 3,25          | 2.101.320        | 1.120.840        | 87,48        |
| <b>Total</b>    | <b>11.605</b>          | <b>12.237</b> | <b>(5,16)</b> | <b>2.101.320</b> | <b>1.120.840</b> | <b>87,48</b> |

(\*) No generó costos, dado que el adiestramiento fue dictado por Personal de la Unidad de Prevención y Control de LC/FT

## Talleres sobre Derechos Humanos

Durante el año 2014 la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano conjuntamente con la VPE. de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial han mantenido reuniones a fin de planificar las capacitaciones que serán impartidas durante el año 2015, de manera de retomar la formación de nuestro personal sobre aquellos aspectos relacionados con los Derechos Humanos que resulten de especial interés para el desempeño de las labores en las áreas que se desempeñan.

## Desarrollo de Competencias

Durante el 2014, a través del Portal de Autoservicios se realizó el diagnóstico de competencias de todos los empleados de Banesco Banco Universal, C.A., incluyendo niveles gerenciales, profesionales y base; con una participación del 88,44% 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.

Desde 2011 estamos impulsando la plataforma de Aprendizaje Virtual Banesco el cual es un sistema de formación 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.

La plataforma de Aprendizaje Virtual, es una herramienta que aporta un altísimo valor para el desarrollo profesional de cada Ciudadano Banesco. Cada año incorporamos nuevos programas de aprendizaje, con el objetivo de ampliar nuestra oferta formativa donde se refuerzan los comportamientos, códigos y procedimientos de atención y servicio al cliente con calidad, el 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.

Hasta el 2013 se han incorporado programas modulares que abordan los diferentes aspectos teóricos y prácticos de la Calidad de Servicio, así mismo, contenido para el desarrollo de competencias Banesco, que permiten fortalecer y cerrar las brechas identificadas en los procesos de evaluación de desempeño. Existen programas orientados a reforzar los conocimientos técnicos críticos del negocio y el cumplimiento de los estándares regulatorios como la actualización en materia de Prevención y Control de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Durante 2014 incorporamos dos programas de aprendizaje: Cultura de Eficiencia y Cultura de Riesgo; como las principales estrategias en la implementación de iniciativas de ahorro, rentabilidad y administración integral de riesgo para toda la organización.

### Resultado Personal Capacitado

| Plantilla de Riesgo | % Finalizaron Riesgo | % Finalizado | Plantilla Eficiencia | % Finalizaron Eficiencia | % Finalizado |
|---------------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| 9.280               | 7.902                | 85,15%       | 9.269                | 7.700                    | 83,07%       |

## Calidad de Vida, Tiempo Libre y Desarrollo Personal

Durante el año 2014 se desarrollaron diferentes 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:

| Calidad de vida, tiempo libre y desarrollo personal   |                    |                    |                   |                      |
|---|--------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| Actividad   | N° beneficiarios   |                    | Inversión (Bs.)   |                      |
|   | Beneficiarios 2014 | Beneficiarios 2013 | Inversión 2014    | Inversión 2013       |
| Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)   | 1.034              | 549                | 14.269.347        | 348.512,64           |
| Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas  | 396                | 602                | 2.336.542         | 1.847.233,19         |
| Mini Olimpiadas   | —                  | 2.160              | —                 | 4.109.568,34         |
| Plan Vacacional <sup>1</sup>  | 3.508              | 3.575              | 6.387.068,4       | 5.225.827,60         |
| Teatro/Presentación de Obras  | 865                | 1.494              | 690.241           | 1.038.826,79         |
| Talleres de Cultura Culinaria   | 182                | 141                | 500.247           | 181.792,45           |
| Club de Corredores  | 491                | 681                | 720.704           | 387.437,46           |
| Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)  | 80                 | 38                 | 436.172           | 304.361,01           |
| Talleres de Canto Coral   | 23                 | 40                 | 201.600           | 138.880,00           |
| Club de Lectores Banesco  | 55                 | 64                 | —                 | 23.038,51            |
| Grupo Experimental Banesco  | 21                 | 22                 | 338.800           | 307.823,04           |
| Bowling   | 265                | 397                | 596.169           | 524.115,20           |
| Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco  | 2.751              | 553                | 7.484.011         | 401.503,24           |
| Calidad de vida en las Agencias   | 1.244              | 1.074              | 10.050.588        | 2.036.657,55         |
| Feria de Turismo  | —                  | 1.381              | —                 | 4.429,60             |
| Jornada visual  | 159                | 456                | —                 | —                    |
| Carrera Banesco   | 4.280              | —                  | 9.815.963         | 0,00                 |
| Turismo Social  | 948                | —                  | 3.062.640         | 0,00                 |
| Taller de imagen  | —                  | 58                 | —                 | 44.006,58            |
| Actividad Día Internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas | —                  | 127                | —                 | 70.649,60            |
| Clases de Guitarra  | —                  | 17                 | —                 | 19.600,00            |
| Cine foro Juvenil   | —                  | 35                 | —                 | 37.744,00            |
| <b>Total Actividades Recreativas y Culturales</b>   |                    |                    | <b>56.890.092</b> | <b>17.052.006,80</b> |

<sup>1</sup> Desde el 2013 el Plan Vacacional fue sustituido por beneficio Tarjeta TodoTicket





## 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 estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios 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 Pasantante, 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.

| Programa de pasantías |            |            |               |
|-----------------------|------------|------------|---------------|
| Tipo Pasante          | 2014       | 2013       | Var %         |
| Externo <sup>1</sup>  | 170        | 87         | 95,40%        |
| Interno <sup>2</sup>  | 46         | 105        | (56,19%)      |
| <b>Total</b>          | <b>216</b> | <b>192</b> | <b>12,50%</b> |

<sup>1</sup> Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios.  
<sup>2</sup> Pasantes Internos: Empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías dentro de la Organización.



## Salud Laboral

G4-LA6  
G4-LA7  
G4-LA8

La Gerencia de Salud de los trabajadores gestiona todos los aspectos relacionados con la vigilancia epidemiología de nuestros colaboradores.

Esta unidad tiene como objetivo integrar todas las actuaciones en materia de política preventiva que se complementa con la prevención de riesgos laborales.

Nuestro objetivo principal es el bienestar de nuestros colaboradores. Estamos convencidos que una empresa saludable es aquella donde la salud física, la psíquica y el bienestar del empleado es importante para el desarrollo de sus objetivos.

Estamos comprometidos en proporcionar entornos de trabajo seguro y saludable garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral e implicando a su grupo familiar.

En el año 2000, el modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la Red Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, se centra en personas y abarca la faceta física, mental y en el ámbito laboral, en concordancia con las políticas del país y acogidas por Banesco Banco Universal, C.A.

La Gerencia de Salud, aplica y mide los resultados de este modelo de empresa saludable a sus empleados evaluando:

1. Entorno laboral.
2. Realización de evaluaciones de riesgos en lugares, instalaciones y puestos de trabajo.
3. Formación e información a los empleados sobre los riesgos del trabajo.
4. Estudios epidemiológicos y de siniestralidad.
5. Prevención de accidentes comunes y laborales.
6. Medidas de emergencia.
7. Actividad física.
8. Hábitos de alimentación saludable
9. Campañas Preventivas de salud.

En el año 2014 la Gerencia de Salud, atendió 6.859 consultas y 8.458 reconocimientos médicos de retorno de trabajo tras bajas prolongadas (reposos), lo que generó 49.063 días perdidos que representan el 1.10% de absentismo por lo que se concluye que un número cercano del 100% población sana. Cabe destacar, que las consultas o reposos comprenden la asistencia de un empleado por varias patologías.



Realizamos un seguimiento y control de las bajas laborales, y en especial, de las bajas de larga duración. Aplicando los siguientes programas:

- Programa de atención primaria en salud.
- Programa para la prevención de accidentes comunes y laborales.
- Programa de prevención de enfermedades comunes y ocupacionales.

Promovemos que el colaborador sea su propio gestor en materia de salud y seguridad laboral.

Además, la Gerencia de Salud, cuenta con un grupo que analiza situaciones especiales de empleados con problemas graves de salud. A lo largo del año 2014, se han analizado en este grupo 13 casos, por concepto de accidentes de trabajo, para los cuales se han establecido programas de seguimiento y soluciones adaptadas a cada situación.

Los datos por tipo de Enfermedad / Accidentes en el año 2014, se presentan a nivel general, desglosado por reposos y días perdidos. Este dato se toma por reposos totales otorgados y no representa la cantidad de colaboradores que recibieron el permiso.

Durante el año 2014 se produjeron 624 accidentes comunes que representaron 5.721 días perdidos (0,13% del absentismo laboral). De estos accidentes, 89 fueron por itinere o de trayecto.

| Accidente de Trayecto |           |           |           |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Regiones              | Hombres   | Mujeres   | Total     |
| Centro - Los Llanos   | 2         | 2         | 4         |
| Metropolitana         | 18        | 56        | 74        |
| Occidente - Andina    |           | 4         | 4         |
| Oriente - Sur         | 1         |           | 1         |
| Zulia - Falcón        | 3         | 3         | 6         |
| <b>Total</b>          | <b>24</b> | <b>65</b> | <b>89</b> |

El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes es de 43.242 que corresponden a 7.821 reposos (0.97% de absentismo laboral). Si tomamos en cuenta el número total de colaboradores del banco, esta cifra representa un promedio de 3 días al año de Absentismo Laboral a causa de enfermedades comunes.

| Absentismo Enfermedad Común                                |              |               |                                       |
|--|--------------|---------------|---------------------------------------|
| Tipo de Enfermedad / Accidente                             | Reposos      | Días Perdidos | % Absentismo Laboral Médico Acumulado |
| Enfermedad Común   | 7.821        | 43.242        | 0,97                                  |
| Enfermedad Ocupacional *                                   | 0            | 0             | 0,00                                  |
| Accidentes de Trabajo                                      | 13           | 100           | 0,00                                  |
| Accidentes Comunes   | 624          | 5.721         | 0,13                                  |
| <b>Total General por Absentismo Enfermedad /Accidentes</b> | <b>8.458</b> | <b>49.063</b> | <b>1,10</b>                           |

(\*) En el año 2014 no hubo incidencias por enfermedades Profesionales (ocupacionales) o Víctimas Mortales.

| Patologías más frecuentes |                                 |               |                    |              |               |                |
|---------------------------|---------------------------------|---------------|--------------------|--------------|---------------|----------------|
| Patologías más frecuentes | Músculo-Esquelética y Articular | Respiratorias | Gastrointestinales | Ginecológica | Oftalmológica | Dermatológicas |
| <b>Total</b>              | <b>1.889</b>                    | <b>1.726</b>  | <b>802</b>         | <b>444</b>   | <b>293</b>    | <b>313</b>     |

### Distribución por tipo de Enfermedad / Accidentes, Sexo, Región y Número de Reposos Otorgados

#### Absentismo por Enfermedades Comunes • N° de Reposos

| Región              | Hombres      | Mujeres      | Total        |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Centro - Los Llanos | 110          | 366          | 476          |
| Metropolitana       | 1.799        | 4.414        | 6.213        |
| Occidente - Andina  | 153          | 321          | 474          |
| Oriente - Sur       | 64           | 233          | 297          |
| Zulia - Falcón      | 98           | 263          | 361          |
| <b>Total</b>        | <b>2.224</b> | <b>5.597</b> | <b>7.821</b> |

### Distribución por tipo de Enfermedad / Accidentes, Sexo, Región y Número de días perdidos

#### Absentismo por Enfermedades Comunes • N° de Reposos

| Región              | Hombres          | Mujeres          | Total            |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|
| Centro - Los Llanos | 805,00           | 3.235,00         | 4.040,00         |
| Metropolitana       | 8.066,00         | 21.685,00        | 29.751,00        |
| Occidente - Andina  | 1.018,00         | 3.045,00         | 4.063,00         |
| Oriente - Sur       | 441,00           | 2.052,00         | 2.493,00         |
| Zulia - Falcón      | 793,00           | 2.102,00         | 2.895,00         |
| <b>Total</b>        | <b>11.123,00</b> | <b>32.119,00</b> | <b>43.242,00</b> |

#### Absentismo por Accidentes de Trabajo • N° de Reposos

| Regiones            | Hombres  | Mujeres  | Total     |
|---------------------|----------|----------|-----------|
| Centro - Los Llanos | 1        | 1        | 2         |
| Metropolitana       | 2        | 4        | 6         |
| Occidente - Andina  | 0        | 1        | 1         |
| Oriente - Sur       | 1        | 0        | 1         |
| Zulia - Falcón      | 1        | 2        | 3         |
| <b>Total</b>        | <b>5</b> | <b>8</b> | <b>13</b> |

#### Absentismo por Accidentes de Trabajo • N° de Días

| Regiones            | Hombres   | Mujeres   | Total      |
|---------------------|-----------|-----------|------------|
| Centro - Los Llanos | 3         | 2         | 5          |
| Metropolitana       | 21        | 30        | 51         |
| Occidente - Andina  | 0         | 15        | 15         |
| Oriente - Sur       | 10        | 0         | 10         |
| Zulia - Falcón      | 4         | 15        | 19         |
| <b>Total</b>        | <b>38</b> | <b>62</b> | <b>100</b> |

#### Absentismo por Accidentes Comunes • N° de Reposos

| Regiones  | Hombres      | Mujeres      | Total        |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Centro - Los Llanos                                       | 18           | 35           | 53           |
| Metropolitana   | 164          | 298          | 462          |
| Occidente - Andina  | 18           | 26           | 515          |
| Oriente - Sur   | 13           | 18           | 31           |
| Zulia - Falcón  | 12           | 22           | 34           |
| <b>Total</b>  | <b>225</b>   | <b>399</b>   | <b>624</b>   |
| <b>Total General<br/>Absentismo<br/>por N° de Reposos</b> | <b>2.454</b> | <b>6.004</b> | <b>8.458</b> |

#### Absentismo por Accidentes Comunes • N° de Días

| Regiones  | Hombres       | Mujeres       | Total         |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Centro - Los Llanos                                       | 196           | 405           | 601           |
| Metropolitana   | 1.435         | 2.570         | 4.005         |
| Occidente - Andina  | 217           | 308           | 4.606         |
| Oriente - Sur   | 174           | 133           | 307           |
| Zulia - Falcón  | 93            | 190           | 283           |
| <b>Total</b>  | <b>2.115</b>  | <b>3.606</b>  | <b>5.721</b>  |
| <b>Total General<br/>Absentismo<br/>por N° de Reposos</b> | <b>13.276</b> | <b>35.787</b> | <b>49.063</b> |

Por la naturaleza de nuestro negocio, no se identificaron profesiones con riesgo elevado de enfermedad, considerada como una empresa prestadora de servicio Riesgo 4.

Algunas de las acciones que llevamos a cabo durante 2014 fueron:

## 1. Jornadas:

- ▶ Despijaje de cáncer de piel donde se evaluaron 50 empleados.
- ▶ Jornadas de vacunación generada a la epidemia de Chikungunya en la cual se vacunaron 301 personas. En este sentido, se implementó la fumigación (termo-nebulización) en todas las sedes del Área Metropolitana e interior del país, limpieza de ductos y rejillas de los aires acondicionados. En las agencias donde hubo mayor incidencia de esta patología se aumentaron las medidas preventivas en cuanto a limpieza.
- ▶ Recolección de basura y manipulación y depósito del agua.

2. Campañas de información para promover hábitos de vida saludables (alimentación, deporte, enfermedades más comunes y principales riesgos de la salud), despijaje de cáncer de cuello uterino, despijaje de cáncer de mama, despijaje de hipertensión arterial y Dislipidemia entre otras.

3. Como materia preventiva se realizaron 169 Audiometrías con el fin de controlar el riesgo.

4. Evaluaciones anuales.

Cabe destacar, que para los meses de agosto hasta el mes de diciembre de 2014, se presentó en el país una enfermedad viral que impactó a nuestros colaboradores. La información de los empleados afectados se considera dentro del cuadro de enfermedades comunes, situación por lo que se incrementó la tasa de absentismo y días de reposo totales en el 2014.

A continuación detalla número de empleados afectados:

## Indicadores de Salud Laboral

### Tasa de Absentismo

|             |         |
|-------------|---------|
| 2014        | 1,10    |
| 2013        | 0,95    |
| Variación % | 15,79 % |

No Incluye los permisos Pre y Post Natal.

### Días de Reposo Totales

|             |         |
|-------------|---------|
| 2014        | 49.063  |
| 2013        | 44.408  |
| Variación % | 10,48 % |

Los días de reposo comprenden las enfermedades epidemiológicas de enfermedades comunes.



### Absentismo por Enfermedad Viral

(Chikungunya)

| Regiones            | N° de personas | N° de Reposos | N° de Días   |
|---------------------|----------------|---------------|--------------|
| Centro - Los Llanos | 76             | 85            | 379          |
| Metropolitana       | 601            | 791           | 2.529        |
| Occidente - Andina  | 344            | 441           | 1.564        |
| Oriente - Sur       | 21             | 24            | 87           |
| Zulia - Falcón      | 46             | 53            | 239          |
| <b>Total</b>        | <b>1.088</b>   | <b>1.394</b>  | <b>4.798</b> |

## Empleados con derecho a permiso parental - 2014

|   | Masculino      | Femenino      |
|---|----------------|---------------|
| Número de Empleados con derecho a permiso parental                                      | 1.509          | 7.308         |
| Número de Empleados que ejercieron ese derecho  | 194            | 686           |
| Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo                   | 194            | 686           |
| Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental           | 100 %          | 100 %         |
| Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización | 174            | 586           |
| <b>Tasa de Retención de Empleados</b>   | <b>89,69 %</b> | <b>85,42%</b> |

En cuanto al número de bajas por maternidad 686 mujeres se ausentaron por esta razón mientras que el número de bajas por paternidad fue 194, reincorporándose los mismos en un 100%. El 85,42% de las mujeres y el 89,69% de los hombres que disfrutaron esta baja se mantienen a la fecha en la Institución.

Nuestros esfuerzos van dirigidos al logro de la calidad y confiabilidad de los servicios que presta la Organización, focalizando nuestros esfuerzos en minimizar fraudes, el tiempo de interrupción de servicios, accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, maximizando la disponibilidad de nuestros servicios y manteniendo la efectividad en todas nuestras actividades.

G4-LA6  
G4-LA7  
G4-LA8

## Seguridad 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.

En el 2014 y 2013 desarrollamos campañas informativas a través de la intranet y carteleros de "Seguridad y Salud laboral al día", destinadas a la 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.

Asimismo, en conjunto con salud laboral se realizaron, en el año 2014, 14 evaluaciones de puestos de trabajo. El análisis ergonómico del puesto de trabajo ha sido diseñado para servir como una herramienta que permite tener una visión de la situación de trabajo, con el objeto de diseñar puestos de trabajo y tareas seguras, saludables y productivas para los Ciudadanos Banesco que por algún motivo de salud requieren dicha valoración. Además, estas evaluaciones se utilizan como guía para hacer un seguimiento de las mejoras implantadas en un centro de trabajo, para comparar diferentes puestos de trabajo o como evidencia del cumplimiento oportuno de los ordenamientos emitidos por el INPSASEL.

## Capacitaciones Realizadas

| Denominación del Evento                                     | 2014<br>Total Eventos | 2013<br>Total Eventos | Variación %    |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------|
| Higiene Postural  | 47                    | 5                     | 840,00         |
| Utilización del Sistema contra Incendios                    | 48                    | 170                   | (71,76)        |
| Plan de Acción y Control de Emergencias                     | 15                    | 109                   | (86,24)        |
| Capacitación Nuevos Ingresos en temas de Seguridad Personal | 12                    | 46                    | (73,91)        |
| Primeros Auxilios   | 12                    | 92                    | (86,96)        |
| <b>Total Eventos</b>  | <b>134</b>            | <b>422</b>            | <b>(68,25)</b> |



## Total Trabajadores Capacitados

|                                   | 2014  | 2013  | Variación % |
|-----------------------------------|-------|-------|-------------|
| Total de Trabajadores Capacitados | 1.969 | 4.971 | (60,39)     |

## Evaluaciones de Puestos de Trabajo

|                           | 2014 | 2013 | Variación % |
|---------------------------|------|------|-------------|
| Evaluaciones Realizadas   | 14   | 29   | (51,72)     |
| Cantidad de Participantes | 42   | 87   | (51,72)     |

## Distribución de Evaluaciones de Puestos de Trabajo por Región y Sexo

| Nivel              | 2014     |           | 2013      |           | Variación % |                |
|--------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------------|
|                    | Femenino | Masculino | Femenino  | Masculino | Femenino    | Masculino      |
| Capital            | 0        | 0         | 7         | 2         | (100)       | (100)          |
| Centro Los Llanos  | 5        | 5         | 1         | 0         | 400         | 100            |
| Occidental -Andina | 1        | 1         | 1         | 5         | 0           | (80)           |
| Oriente-Sur        | 0        | 0         | 6         | 0         | (100)       | 0              |
| Zulia - Falcón     | 1        | 1         | 5         | 2         | (80)        | (50)           |
| <b>Total</b>       | <b>7</b> | <b>7</b>  | <b>20</b> | <b>9</b>  | <b>(65)</b> | <b>(22,22)</b> |

G4-LA5

Al cierre de 2014, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con una nómina de 11.350 colaboradores. De ellos, 624 representaban tanto a los trabajadores como al patrono en los Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes, distribuidos de la siguiente manera:

- 151 CSSL en agencias.
- 2 CSSL en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal.

Los CSSL han trabajado alineados a las directrices de la Gerencia de Seguridad y Salud Laboral con el objeto de ayudar a controlar y asesorar sobre los Programas de Seguridad y Salud Laboral exigidos por la LOPCYMAT.

Durante este período se procedió al diagnóstico de las agencias que no tienen Delegados de Prevención y CSSL. El reto para el 2015 será motivar a los colaboradores a participar como delegados de prevención.

G4-LA2

## Relaciones Laborales

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado el 10 de Octubre de 2013, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción del Presidente de Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, 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.

A partir del mes de noviembre de 2014 se mantiene la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía en Bs. 45.000, y la Cobertura de Maternidad en Bs.16.000.

Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo en algunas cláusulas, prevé ajustes anuales, en elementos 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.

## 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 2014, la afiliación de 9.635 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A., (Sitrabanesco), que agrupa un 84,89% 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.

## Medidas Tomadas como Respuesta a Incidentes de Corrupción

G4-S04  
G4-S05

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, la Junta Directiva del Banco aprueba anualmente el Programa Anual de Adiestramiento en materia de prevención y control de legitimación de Capitales y financiamiento al terrorismo, el cual cubre la inducción de todo el personal que ingresa a la Institución, así como talleres de actualización y especialización para el personal activo de la red de ventas y áreas centralizadas.

| Trabajadores amparados Convenio Colectivo           |                         |               |              |
|---|-------------------------|---------------|--------------|
| Programa  | Amparados Bajo Convenio |               |              |
|   | 2014                    | 2013          | Variación %  |
| Total Empleados                                     | 11.350                  | 12.960        | (12,42%)     |
| Empleados Amparados por Convenio Colectivo          | 9.635                   | 10.339        | (6,81%)      |
| <b>% Empleados Amparados por Convenio Colectivo</b> | <b>84,89%</b>           | <b>79,78%</b> | <b>6,41%</b> |

Se mantiene en la Intranet información vinculada con el tema para proporcionar a todos los empleados de la Institución las herramientas para contribuir a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales o financiar al terrorismo. Asimismo 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.

De igual forma, como medida de transparencia y aplicación de la Política “Conozca 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.

**G4-S03** Banesco Banco Universal, C.A., no ha sido objeto de sanciones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, ni en materia de corrupción.

## 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 52% de nuestros vicepresidentes son mujeres.

## 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 todos los tratados internacionales suscritos por nuestro país. Es por ello, que no se han registrado casos que impliquen trabajo forzado o no consentido.

**G4-HR8**  
**G4-HR3**

## Igualdad y no Discriminación

Tomamos todas las medidas tendientes 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., trata de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo y otorgamos 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.

En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la

Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas.

### Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres

| Categoría de Cargos      | Relación entre Hombre y Mujeres |      |
|--------------------------|---------------------------------|------|
|                          | 2014                            | 2013 |
| Base                     | 0,99                            | 1,03 |
| Profesionales y Técnicos | 1,04                            | 1,06 |
| Supervisorio             | 1,00                            | 1,01 |
| Gerencial                | 1,07                            | 1,08 |
| Vicepresidentes          | 1,01                            | 0,98 |
| Directores               | 1,00                            | 0,76 |

**G4-LA13**

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.

## 64-EC3 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 los dirigidos a fomentar la salud preventiva, deporte y recreación y uso positivo del tiempo libre.

| Beneficios Contractuales                                 |                       |                       |               |                  |               |                 |
|--|-----------------------|-----------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|
| Beneficios Contractuales                                 | Inversión (Bs.)       |                       |               | N° beneficiarios |               |                 |
|  | 2014                  | 2013                  | Var.          | 2014             | 2013          | Var.            |
| Aporte a la Caja de Ahorro                               | 118.086.685,62        | 95.907.621,69         | 23,13%        | 13.693           | 15.684        | (12,69%)        |
| Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador      | 365.698,59            | 314.814,00            | 16,16%        | 6                | 13            | (53,85%)        |
| Ayuda para útiles escolares                              | 3.941.135,35          | 2.172.395,13          | 81,42%        | 3.879            | 4.021         | (3,53%)         |
| Becas de Estudio   | 864.160,00            | 222.000,00            | 289,26%       | 287              | 176           | 63,07%          |
| Contribución para Cajeros y Promotores                   | 1.378.873,00          | 848.063,80            | 62,59%        | 5.223            | 5.217         | 0,12%           |
| Contribución por deceso de familiares directos           | 30.200,00             | 22.020,00             | 37,15%        | 95               | 86            | 10,47%          |
| Contribución por Día de la Madre                         | 761.300,00            | 241.050,00            | 215,83%       | 5.091            | 4.822         | 5,58%           |
| Contribución por Matrimonio                              | 37.140,00             | 29.560,00             | 25,64%        | 175              | 191           | (8,38%)         |
| Contribución por Nacimiento e hijos                      | 102.490,00            | 113.880,00            | (10,00%)      | 474              | 668           | (29,04%)        |
| Juguetes Navideños <sup>(1)</sup>                        | 6.181.407,03          | 4.857.830,45          | 27,25%        | 5.266            | 7.967         | (33,90%)        |
| Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad | 7.094.522,56          | 5.356.981,65          | 32,44%        | 600              | 1.515         | (60,40%)        |
| Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. <sup>(1)</sup>      | 207.286.037,78        | 160.202.002,60        | 29,39%        | 14.851           | 36.585        | (59,41%)        |
| Subsidio Familiar  | 472.810,00            | 310.970,00            | 52,04%        | 3.624            | 3.772         | (3,92%)         |
| Uniformes y Equipos                                      | 22.592.029,69         | 15.408.115,33         | 42,62%        | 11.960           | 6.004         | 99,20%          |
| Vacaciones y Bono Vacacional                             | 72.013.801,49         | 56.124.989,59         | 28,31%        | 9.287            | 10.365        | (10,40%)        |
| <b>Total General</b>                                     | <b>441.208.291,11</b> | <b>342.132.294,24</b> | <b>28,96%</b> | <b>74.511</b>    | <b>97.086</b> | <b>(23,25%)</b> |

(1) Beneficio para empleados y grupo familiar



## 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.

| Beneficios No Contractuales                         |                      |                      |              |                  |       |         |
|---|----------------------|----------------------|--------------|------------------|-------|---------|
| Beneficios No Contractuales                         | Inversión (Bs.)      |                      |              | N° beneficiarios |       |         |
|   | 2014                 | 2013                 | Var.(%)      | 2014             | 2013  | Var.(%) |
| Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda | 11.018.841,00        | 12.695.773,74        | (13,21)      | 171              | 369   | (53,66) |
| Subsidio de Estacionamiento                         | 8.650.772,84         | 2.567.418,57         | 236,94       | 184              | 1.468 | (87,47) |
| Subsidio Comedor                                    | 45.527.227,00        | 28.247.348,84        | 61,17        | 3.538            | 6.590 | (46,31) |
| Servicio Medico                                     | 3.700.501,80         | 2.583.033,81         | 43,26        | 4.958            | 5.390 | (8,01)  |
| Ayudas medicas por enfermedades Extremas            | 376.419,00           | 299.866,24           | 25,53        | 23               | 41    | (43,90) |
| <b>Total General</b>                                | <b>69.273.761,64</b> | <b>46.393.441,20</b> | <b>49,32</b> |                  |       |         |

| Tabla de Obligaciones legales                       |                       |                       |               |                  |        |          |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------|------------------|--------|----------|
| Obligaciones Legales                                | Inversión (Bs.)       |                       |               | N° beneficiarios |        |          |
|   | 2014                  | 2013                  | Var.(%)       | 2014             | 2013   | Var.(%)  |
| Guarderías  | 28.131.763,57         | 20.204.535,12         | 39,23%        | 2.003            | 2.191  | (8,58%)  |
| INCES   | 31.715.564,06         | 23.216.991,22         | 36,60%        | 14.186           | 16.063 | (11,69%) |
| Ley de alimentación de Trabajadores                 | 327.668.545,01        | 158.457.183,54        | 106,79%       | 14.521           | 14.768 | (1,67%)  |
| Ley de Empleo                                       | 21.045.421,18         | 18.037.674,90         | 16,67%        | 14.659           | 15.626 | (6,19%)  |
| Ley de Vivienda y Hábitat                           | 36.734.523,45         | 30.298.613,12         | (21,77%)      | 14.186           | 16.217 | (12,52%) |
| Seguro Social Obligatorio                           | 105.631.384,95        | 90.182.551,53         | 17,13%        | 14.659           | 15.626 | (6,19%)  |
| Adiestramiento Prev. Legitimación de Capitales / FT | 2.101.320,00          | 1.120.840,00          | 87,48%        | 11.605           | 12.237 | (5,16%)  |
| <b>Totales</b>                                      | <b>553.028.522,22</b> | <b>341.518.389,43</b> | <b>61,93%</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 2014, este programa tiene un acumulado de 6.827 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 1.353.337.549,61.

### Programa Tu Casa con Banesco

| Tu casa con Banesco  | Inversión (Bs.)       |                       |                 | N° beneficiarios |              |                 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|
|  | 2014                  | 2013                  | Var.            | 2014             | 2013         | Var.            |
| Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)  | 343.091.624,97        | 463.124.517,57        | (25,92%)        | 400              | 962          | (58,42%)        |
| Crédito Hipotecario Remodelación (Faov + Recursos Propios) | 24.049.906,80         | 14.855.072,22         | 61,90%          | 96               | 74           | 29,73%          |
| <b>Total</b>   | <b>367.141.531,77</b> | <b>477.979.589,79</b> | <b>(23,19%)</b> | <b>496</b>       | <b>1.036</b> | <b>(52,12%)</b> |

## Otros beneficios otorgados a los trabajadores

| Obligaciones Legales                             | Inversión (Bs.)       |                      |              | N° beneficiarios |        |           |
|--|-----------------------|----------------------|--------------|------------------|--------|-----------|
|  | 2014                  | 2013                 | Var.(%)      | 2014             | 2013   | Var.(%)   |
| Aporte emergencias médicas de la Caja de Ahorros | 749.878,00            | 861.917,29           | (13,00%)     | 50               | 65     | (23,08%)  |
| Crédito para Vehículos para empleados            | 38.934.234            | 47.507.000,00        | (18,05%)     | 114              | 264    | (56,82%)  |
| Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas     | 35.215.058,78         | 4.127.346,58         | 753,21%      | 3.512            | 2.168  | 61,99%    |
| Mini Olimpiadas <sup>1</sup>                     | 0,00                  | 3.281.190,03         | (100,00)%    | 0                | 2.160  | (100,00)% |
| Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)    | 13.895.835,46         | 2.575.218,25         | 439,60%      | 2.095            | 1.694  | 23,67%    |
| Programas de Formación y Capacitación            | 35.683.577,00         | 23.957.782,16        | 48,94%       | 11.696           | 12.880 | (9,19%)   |
| Actividades Culturales                           | 1.803.697,88          | 1.466.905,28         | 22,96%       | 1.034            | 1.695  | (39,00%)  |
| <b>Totales</b>                                   | <b>126.282.281,12</b> | <b>83.777.359,59</b> | <b>50,74</b> |                  |        |           |

1 Esta actividad no se realizó durante el 2014

## Estudio de Clima Organizacional

En 2014, Banesco Banco Universal. C.A., 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 78 ítems divididos en 2 módulos: 52 ítems para el módulo de Cultura y 26 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 podrán obtener resultados mucho más acordes a nuestra realidad como Ciudadanos Banesco.

Se utilizó una prueba optimizada con criterios de mayor fortaleza de una Cultura de Alto Desempeño y de un Clima apropiado.

El estudio de medición fue aplicado a los empleados Banesco y respondido por 8.595 colaboradores lo que representó un 84% de la población.

Los resultados de este estudio reflejaron que nos encontrábamos ubicados cercanos a una Fortaleza, equivalente de obtener un 73%; lo que refleja que se potencia un clima y cultura

| Índice de Satisfacción de Empleados |             |             |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Programa                            | Puntuación  |             |
|                                     | 2014        | 2013        |
| Comedor                             | 7,50        | 7,50        |
| Plan Vacacional                     | 0,00        | 7,50        |
| <b>Índice de Satisfacción</b>       | <b>7,50</b> | <b>7,50</b> |

| Tabulador Índice de Satisfacción |       |         |            |
|----------------------------------|-------|---------|------------|
| Excelente                        | Bueno | Regular | Deficiente |
| 10,00                            | 7,50  | 5,00    | 2,50       |

de alto desempeño y el compromiso de seguir trabajando por desplazarnos cada día más a un mejor resultado, al presentar una mejora en comparación a lo obtenido el año 2013 (72%).

Para obtener esta cifra la herramienta de medición fue mediante un formulario Google, el cual fue respondido por los empleados de Banesco de manera confidencial.

## Gestión de las Comunicaciones Internas

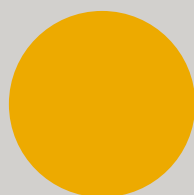
Durante 2014 realizamos un encuesta entre nuestros colaboradores para conocer medir la efectividad y alcance comunicacional de los canales informativos a partir de la percepción de los empleados de Banesco.

Sobre la base de una muestra de 307 empleados la consulta arrojó los siguientes resultados:

- Los canales más conocidos son: Boletín informativo semanal Banesco 96% y tiempo Banesco-intranet con 95%. El más usado, sigue siendo el boletín semanal.
- Los entrevistados declaran conocer aproximadamente 8 de los 13 canales de comunicación interna evaluados.
- En contenidos y usos, el Boletín informativo-Semanal obtiene (9,2/10), Comunicados de información Banesco (8,8/10), Boletín Semanal de agencias (8,8/10) e Intranet Tiempo Banesco (8,7/10), obtienen las calificaciones más elevadas, dentro de la zona estándar.

Los medios internos existentes son:

- Boletín Semanal Banesco
- Intranet – *Tiempo Banesco*
- Biblioteca Virtual Banesco
- Comunicados de Información Banesco
- Tablones de anuncios - Intranet
- Carteleros de baños
- Carteleros de ascensores
- Carteleros de agencias
- Boletín Semanal de Agencias
- Fondo de pantalla
- Boletín *Tu Bienestar* (Área Metropolitana)
- Cartelera de Seguridad y Salud Laboral
- Cable Banesco*



## La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social Empresarial



## Nuestra Política

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, asumiendo un rol de liderazgo en nuestra propuesta de valor, conformada por productos y servicios que apalancan el desarrollo social, ambiental y económico de forma equilibrada, responsable y sostenible, respetando los derechos humanos, contribuyendo con la promoción del bienestar en los lugares donde tenemos presencia e interactuando de manera ética con todos sus grupos de interés.

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.

Nos relacionamos con instituciones a las que hemos denominado Socios Sociales, para ejecutar proyectos a mediano y largo plazo de manera de que se garantice la continuidad de los mismos y 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.

## Nuestra Gestión

Durante 2014 mantuvimos el apoyo a nuestros Socios Sociales en iniciativas y proyectos que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de las comunidades o grupos más desfavorecidos. Estas iniciativas se llevan a cabo primordialmente en ámbitos como la educación y la salud.

Cerramos 2014 con una inversión social de más de Bs. 114,70 millones para financiar proyectos de Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos 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 Musical Simón Bolívar (Fesnojiv), 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.



## Nuestros Socios Sociales

G4-EC7, G4-EC8, G4-S01

| Organismo / Institución                           | 2014   |                      | 2013   |                      |
|---|--|----------------------|--|----------------------|
|   | Proyecto   | Monto                | Proyecto   | Monto                |
| Fe y Alegría                                      | Campaña Dona Un Regalo   | 300.000,00           | Donación de equipos  | 2.531,00             |
|   | Programa de Formación de Microempresarios                                | 17.210.554,00        | Programa de Formación de Microempresarios                                | 850.000,00           |
| A.C. Red de Casas Don Bosco                       | Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus                                   | 1.054.241,00         | Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus                                   | 922.460,57           |
|   | Campaña Dona un Regalo   | 300.000,00           | C Campaña Dona un Regalo   | 170.000,00           |
| Fundana   | Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos                     | 200.000,00           | Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos                     | 180.000,00           |
|   | Campaña Don un Regalo  | 0,00                 | Campaña Don un Regalo  | 170.000,00           |
| Fundación Museo de los Niños                      | Desarrollo página web www.curiosikid.com                                 | 10.000,00            | Desarrollo página web www.curiosikid.com                                 | 10.000,00            |
| UCAB  | Construcción y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j. | 10.800.429,00        | Construcción y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j. |                      |
|   | Jornadas Interuniversitarias de Ciencias de la Computación               | 96.000,00            |  | 0,00                 |
|   | Aporte pago de 5 Becas-Ayudas  | 42.500,00            | Aporte pago de 5 Becas-Ayudas  | 36.500,00            |
| AVEC  | Consolidación de Programas Educativos y Recreativos                      | 1.000.000,00         | Consolidación del Programas Educativos y Recreativos                     | 2.505.990,00         |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil | Donación para adquisición de ultrasonido para el servicio de anestesia   | 817.600,00           | Donación para adquisición de equipos para el área quirúrgica             | 466.575,20           |
|   | Campaña Don un Regalo  | 0,00                 | Campaña Don un Regalo  | 170.000,00           |
| A.C. Apoye  | Alquiler del 50% de la Sede  | 78.400,00            | Alquiler del 50% de la Sede  | 0,00                 |
| Asociación Civil de Damas Salesianas              | Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de jóvenes  | 350.000,00           | Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de jóvenes  | 250.000,00           |
| Fundación Musical Simón Bolívar                   | Apoyo al Programa para Niños con Necesidades Especiales                  | 1.000.000,00         | Apoyo a Gira Nacional Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar             | 1.000.000,00         |
| Fundación Científica Los Roques                   | Programa educativo-ambiental   | 57.900,00            | Programa educativo-ambiental   | 50.000,00            |
| <b>Total Bs.</b>                                  |  | <b>39.716.765,53</b> |  | <b>17.584.485,77</b> |

Con la promoción de estas iniciativas Banesco Banco Universal, C.A. contribuye en dos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por la Organización de las Naciones Unidas: erradicar la pobreza extrema en el mundo y lograr la enseñanza primaria universal.

# Nuestros Socios Sociales

## Recaudación de Rifas de Nuestros Socios Sociales y Otros Eventos

Todos los años apoyamos a nuestros socios sociales en la venta de los tickets de las rifas que les permiten recaudar fondos para su operatividad. Para ello, pusimos a disposición de nuestros clientes, amigos y relacionados nuestras agencias en todo el territorio nacional, con el fin de facilitar la adquisición de los boletos. Asimismo, nuestros trabajadores se comprometen con este esfuerzo y se encargan personalmente de su venta.



### Recaudación

| Organización / Institución                        | Proyecto                                       | 2014                 | 2013                 | Var. %         |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------|
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil | Súper Bingo de la Bondad                       | 491.645,00           | 413.450,00           | (18,91)        |
| Fe y Alegría                                      | Rifa de Fe y Alegría                           | 266.000,00           | 288.471,88           | 7,79           |
| Fundación Niños con Sida                          | El Buen Samaritano<br>Fundación Niños con Sida | 1.728.904,14         | 660.801,76           | (161,64)       |
| Sociedad Anticancerosa                            | Gran Bono de la Salud                          | 1.552.610,00         | 0                    | 100            |
| Fundana   | Subasta de Fundana                             | 15.140.000,00        | 9.326.000,00         | (62,34)        |
| <b>Total</b>                                      |  | <b>19.179.159,14</b> | <b>10.688.723,64</b> | <b>(79,43)</b> |

## Rendición de Cuentas

Anualmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución y su nivel de satisfacción. De esta manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a 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.

### Indicadores de Satisfacción de Nuestros Socios Sociales

|  | 2014 | 2013    |
|--|------|---------|
| Los tiempo de respuesta de Banesco             | 75%  | 87,50%  |
| La orientación y apoyo recibidos de Banesco    | 100% | 100,00% |
| La cantidad de información recibida de Banesco | 100% | 87,50%  |
| Los resultados                                 | 50%  | 50%     |
| Índice de satisfacción ponderado               | 70%  | 70,60%  |

En 2014 se realizó esta encuesta a 8 Socios Sociales, en 2013 se hizo a 9.



## Tabla de Proyectos Socios Sociales / 1

G4-EC7, G4-EC8, G4-S01

| Socio Social                         | A.C. Red de Casas Don Bosco  | FUNDANA   | Fundación Museo de Los Niños   | Asoc. Venezolana de Educación Católica (AVEC)  | Fund. Venezolana contra la Parálisis Infantil   |
|--------------------------------------|--|---|--|--|---|
| <b>Nombre del proyecto</b>           | Unidad Móvil BoscoBus  | Manutención Villas de Los Chiquiticos   | Página Web Curiosikid.Com  | Consolidación de Infraestructura Educativa   | Compra de equipos médicos para el área del Hospital Ortopédico Infantil   |
| <b>Descripción</b>                   | Protección y Atención Integral, Reintegración y fortalecimiento Familiar y Formación, Adiestramiento y Capacitación de los niños, niñas y adolescentes y jóvenes entre los 04 y 25 años, que se encuentran en situación de calle y/o en situación de alto riesgo en los centros urbanos de Caracas | Mantenimiento de estas villas que funcionan como hogar para infantes abandonados o víctimas de maltrato                         | Creación de la página web científica infantil Curiosikid.com para aprender jugando | Construcción, reparación o ampliación de espacios educativos de distintos centros AVEC a nivel nacional  | Adquirir equipos médicos para dotar el servicio de Otorrinolaringología y el servicio de quirófano del Hospital Ortopédico Infantil |
| <b>Beneficiarios directos 2014</b>   | 60 niños, niñas y adolescentes   | 232 niñas y niños   | No suministraron información   | 2.536 estudiantes  | No aplica   |
| <b>Beneficiarios directos 2013</b>   | No suministraron información   | 188 niños y niñas   | Todos los niños, niñas y adultos que visiten la página                             | 3.440 personas   | 2.438 pacientes   |
| <b>Beneficiarios indirectos 2014</b> | 300 personas (familiares y miembros de su comunidad por cada beneficiario directo)   | 38 beneficiados (8 villas con dos adultos cada unas encargadas de la atención directa de los niños y 22 asistentes de maternal) | No suministraron información   | 12.680 familiares  | No aplica   |
| <b>Beneficiarios indirectos 2013</b> | No suministraron información   | 752 familiares  | Todos los niños, niñas y adultos que visiten la página                             | 17.200 personas  | 273.441 pacientes   |
| <b>Estatus 2014</b>                  | Programa de ejecución permanente   | Programa de ejecución permanente  | Programa de ejecución permanente   | Programa de ejecución permanente   | -----   |
| <b>Estatus 2013</b>                  | No suministraron información   | Programa de ejecución permanente  | Programa de ejecución permanente   | 1.971 m <sup>2</sup> construidos, 4.636 m <sup>2</sup> restaurados, 758 m <sup>2</sup> con video vigilancia, 4 aulas remodeladas, 5 áreas de deportes y recreación, laboratorios, auditorios y bibliotecas | Culminado   |
| <b>Ejecución Final</b>               | Programa de ejecución permanente   | Programa de ejecución permanente  | Programa de ejecución permanente   | Programa de ejecución permanente   | Culminado   |
| <b>Impacto Territorial</b>           | Municipios: Libertador, Chacao, Sucre y Baruta.  | El Cafetal, Edo. Miranda  | Nacional e internacional   | Territorio Nacional  | Territorio Nacional   |
| <b>% Ejecutado</b>                   | 100%   | 100%  | No suministraron información   | 92%  | 100%  |



## Tabla de Proyectos Socios Sociales / 2

| Socio Social                                 | Fund. Venezolana<br>contra la Parálisis<br>Infantil   | A.C. Damas<br>Salesianas   | Fundación Musical Simón Bolívar<br>(Fundamusical)   |   | Fundación<br>Científica<br>Los Roques   | UCAB  |
|--|---|--|---|---|---|---|
| <b>Nombre<br/>del proyecto</b>               | Adquisición de equipo<br>de ultrasonido para<br>el Servicio de Anestesia<br>del Hospital Ortopédico<br>Infantil                               | Continuidad del Pro-<br>grama de Capacita-<br>ción para el Trabajo<br>de la Asociación<br>Damas Salesianas   | Programa<br>de Educación<br>Especial  | Programa<br>de Luthería,<br>compra y repara-<br>ción de acceso-<br>rios y máquinas  | El Conocimiento<br>Científico de la mano<br>con la comunidad<br>del Parque Nacional<br>Archipiélago<br>Los Roques   | Remodelación<br>Biblioteca Antigua  |
| <b>Descripción</b>                           | Dotar al servicio<br>de anestesia de un<br>equipo que permite<br>obtener imágenes<br>de alta resolución<br>para procedimientos<br>anestésicos | Formar jóvenes de<br>ambos sexos, de es-<br>casos recursos eco-<br>nómicos, que hayan<br>desertado del sistema<br>educativo formal, a<br>través de programas<br>de capacitación para<br>el trabajo, de carácter<br>integral, que les<br>permita más tarde<br>insertarse en el<br>mercado laboral | Atender a niños<br>y jóvenes con<br>discapacidad<br>funcional o disca-<br>pacidad física<br>o cognitiva   | Capacitar<br>y preparar<br>profesionales<br>idóneos para<br>la fabricación<br>mantenimiento<br>y reparación<br>de los instrumen-<br>tos sinfónicos<br>y populares | "El Conocimiento<br>científico de la mano<br>con la comunidad<br>del Parque Nacional<br>Archipiélago<br>Los Roques" | Construir la<br>biblioteca UCAB<br>como un Centro<br>Cultural para la<br>difusión del<br>conocimiento,<br>la investigación<br>y la cultura. |
| <b>Beneficiarios<br/>directos 2014</b>       | 5.273 pacientes   | 235 alumnos  | No plica  | 5.200 niños<br>y adolescentes   | 385 personas  | 16.283 personas   |
| <b>Beneficiarios<br/>directos 2013</b>       | -----   | 265 alumnos  | 3.200 niños   | No aplica   | 416 personas  | 43.000 personas   |
| <b>Beneficiarios<br/>indirectos<br/>2014</b> | 276.164 pacientes<br>provenientes de todo<br>el país  | 1175 personas  | No aplica   | 20.800 personas.<br>Se estima que<br>por cada luthier<br>atendido en el<br>proyecto, se<br>beneficie de<br>manera indirecta<br>2 adolescentes<br>aproximadamente  | 770 personas  | No suministraron<br>información   |
| <b>Beneficiarios<br/>indirectos 2013</b>     | -----   | 528 personas   | 12.800  | No aplica   | 832 personas  | No suministraron<br>información   |
| <b>Estatus 2014</b>                          | Culminado   | Programa de ejecución<br>permanente  | 100% ejecutado  | 100% ejecutado  | 100% ejecutado  | 30%   |
| <b>Estatus 2013</b>                          | Se ejecutó<br>a satisfacción  | Programa de ejecución<br>permanente  | Programa de ejecu-<br>ción permanente   | Se ejecutó<br>a satisfacción  | Se ejecutó<br>a satisfacción  | 61,18%  |
| <b>Ejecución Final</b>                       | Culminado   | Programa de ejecución<br>permanente  | Programa de ejecu-<br>ción permanente   | Programa de eje-<br>cución permanente   | Se ejecutó<br>a satisfacción  | En progreso   |
| <b>Impacto<br/>Territorial</b>               | Territorio Nacional   | Chacao,<br>Edo. Miranda  | 16 estados, Aragua,<br>Miranda, Distrito<br>Capital, Guárico,<br>Táchira, Falcón,<br>Mérida, Zulia, Yara-<br>cuy, Lara, Portu-<br>guesa, Bolívar, Nueva<br>Esparta, Vargas. | 10 estados:<br>Distrito Capital,<br>Aragua, Bolívar,<br>Delta Amacuro,<br>Lara, Miranda,<br>Maturín, Sucre<br>y Táchira   | Parque Nacional<br>Archipiélago<br>Los Roques, Territorio<br>Insular Francisco<br>de Miranda. El Gran<br>Roque      | Dto Capital   |
| <b>% Ejecutado</b>                           | 100%  | 92%  | 100%  | 100%  | 100%  | 30%   |

## Nuestra Política

El ánimo que nos mueve es el de hacer una contribución sólida a la comunidad 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.

Estamos convencidos de que la inversión social debe ser gestionada de manera responsable, proactiva y estratégica, cuyo resultado esperado es el bienestar de la comunidad y su desarrollo en el largo plazo.

La acción social del Banco tiene múltiples facetas, las cuales 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, damos gran importancia a las actividades culturales, ofreciendo a la comunidad opciones de enriquecimiento intelectual y estético.

A fin de gestionar los proyectos con eficiencia y equidad, Banesco Banco Universal, C.A realiza una planificación anual de su presupuesto en el que se incorporan y aprueban proyectos sociales de acuerdo las necesidades particulares de la comunidad.



## Nuestra Gestión

- Ciudad Banesco se ha convertido en escenario de diferentes actividades que organizan nuestros Socios Sociales y otras instituciones, que tienen un impacto positivo para nuestra comunidad. Desde conciertos hasta congresos internacionales se han realizado en nuestras instalaciones recibiendo a miles de venezolanos.
- Hemos fortalecido el Presupuesto Participativo, extendiéndolo al interior del país y aumentando la participación de las comunidades.
- Apoyamos a los jóvenes artistas y convertimos nuestra sede principal, Ciudad Banesco, en el escenario de la XVII edición del Salón Jóvenes con FIA.



## Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco

| Institución               | 2014          |                  | 2013          |                   | Variación %   |              |
|---------------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|---------------|--------------|
|                           | Beneficiarios | Monto            | Beneficiarios | Monto             | Beneficiarios | Monto        |
| Becas de por Vida Banesco | 4             | 85.142,00        | 7             | 105.646,60        | 42,86         | 19,41        |
| <b>Total</b>              | <b>4</b>      | <b>85.142,00</b> | <b>7</b>      | <b>105.646,60</b> | <b>42,86</b>  | <b>19,41</b> |

## Eventos Ciudad Banesco

2014

| Institución                                | Actividad  | Montos (Bs)         |
|--|--|---------------------|
| <b>Fundación Paso a Paso</b>               | 9° Concurso Sobre Discapacidad Aquí Estamos 2014               | 32.660,17           |
|  | Concurso de Dibujos Paso a Paso                                | 654,00              |
| <b>Instagramers Venezuela</b>              | 9° Instameet de Instagram                                      | 26.894,00           |
| <b>Banco Universal, C.A.</b>               | Bautizo libro Gente que Hace Escuela                           | 72.999,12           |
|  | Concurso #C140   | 1.124,00            |
|  | Diálogo con los Grupos de Interés: Socios Sociales             | 15.444,83           |
|  | Entrega de Premio Microempresario del Año                      | 30.743,00           |
|  | Evento Hablado de Empresario a Empresario 2013                 | 51.400,00           |
|  | Exposición Emilio Narciso                                      | 11.995,00           |
|  | Presentación del libro Exposición El Lenguaje de los Diablos   | 157.129,10          |
|  | XVII Jóvenes con FIA 2014                                      | 247.320,50          |
|  | Huellas Banesco  | 2.688,00            |
|  | Presentación del Libro 70 años de Humor en Venezuela           | 339.781,01          |
|  | Presupuesto Participativo de la Comunidad de Bello Monte       | 2.696,00            |
|  | Homenaje a Alfredo Sadel                                       | 32.193,28           |
|  | Visitas Guiadas  | 1.096,00            |
|  | Refrigerio para Periodistas                                    | 9.000,00            |
|  | Proyección de Documental Venezuela al Bate*                    | 0                   |
|  | Talleres de Reciclaje*   | 0                   |
| <b>PGI Comunicaciones</b>                  | Stop Bullyng Venezuela   | 0                   |
| <b>Fundana</b>                             | X Subasta Fundana 2014   | 84.762,32           |
| <b>Fundamusical</b>                        | Concierto de la Orquesta Sinfónica Juvenil Núcleo Baruta       | 12.612,58           |
| <b>Taller Experimental de Teatro (TET)</b> | Presentación obra de Teatro "El Circo más Invisible del Mundo" | 3.013,00            |
| <b>Total</b>                               |  | <b>1.136.205,91</b> |

\* Esta actividad no generó costos para la Organización

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades esenciales, instaló en sus sedes de Caracas rampas que mejora la accesibilidad física a sus instalaciones. Además, se adecuaron baños conforme a las normas de accesibilidad establecidas y se realizan las adaptaciones en las diferentes agencias para mejorar el acceso a las instalaciones.

Durante el año 2014 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades. En 2014, no se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario.

## Eventos Ciudad Banesco

2013

| Institución                            | Actividad  | Montos (Bs)         |
|--|--|---------------------|
| <b>Banesco Banco Universal, C.A.</b>   | Bautizo Libro Los Roques desde el aire, la arena y el agua   | 21.499,12           |
|  | Bautizo Libro Gente que Hace Escuela en Maracaibo  | 14.040,56           |
|  | Exposición 70 años de Fotoperiodismo en Venezuela  | 66.196,00           |
|  | Presentación libro Gente que Hace Escuela (Librería El Buscón)*                                    | 0,00                |
|  | Bautizo y Presentación Colección Papiros 2013  | 21.852,50           |
|  | Foros: Esto También es Venezuela   | 12.799,60           |
|  | Bautizo libro Gente que Hace Escuela, Mérida*  | 0,00                |
|  | Bautizo libro Gente que Hace Escuela, Margarita  | 45.091,60           |
|  | Exposición 70 años Fotoperiodismo en el CIEF   | 5.936,00            |
|  | Concierto en Mérida de la Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar y Sinfónica de Rock Simón Bolívar | 441.764,15          |
|  | Feria Iberoamericana de Arte FIA 2013  | 313.851,38          |
|  | Funciones de Cine Banesco en la Concha Acústica para la Comunidad de Bello Monte                   | 14.056,00           |
|  | Bautizo del libro Vicente Gerbasi  | 25.439,00           |
|  | Bautizo libro Gente que Hace Escuela - Distrito Capital  | 42.950,73           |
|  | Encuentro Semana Peatonal  | 916,55              |
|  | Concierto Homenaje a Simón Díaz  | 99.820,60           |
|  | Exposición FIESTA de Alfredo Borjas  | 61.452,46           |
|  | Jornadas de Despistaje de Cáncer   | 4.340,00            |
|  | Transmisión en vivo del Programa Los Pasos Perdidos desde Ciudad Banesco                           | 5.846,40            |
|  | Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte  | 2.112,50            |
|  | Concierto Orquesta Latino Caribeña Simón Bolívar y Rock Sinfónico Caracas *                        | 0,00                |
| <b>Fundación Bengoa</b>                | Congreso Internacional de Nutrición de la Fundación Bengoa*  | 0,00                |
| <b>Fundana</b>                         | IX Subasta de Fundana 2013   | 24.876,00           |
| <b>A.C. Apoye</b>                      | Obra de Teatro El Árbol de la Vida (APOYE)   | 12.297,60           |
| <b>Colegio Nacional de Periodistas</b> | Convención Colegio Nacional de Periodistas   | 37.759,61           |
|  | Tribunal Disciplinario del Colegio Nacional de Periodista  | 5.510,00            |
| <b>Avesid</b>                          | Charla sobre el Alzheimer de AVESID*   | 0,00                |
| <b>British Council</b>                 | Evento Ambiental del British Council*  | 0,00                |
| <b>Fundación Paso a Paso</b>           | Exposición Fotografías ganadoras del concurso fotográfico de Fundación Paso a Paso                 | 38.447,58           |
| <b>Invedin</b>                         | Bingo Invedin*   | 0,00                |
| <b>Alcaldía de Baruta</b>              | Evento Baruta Emprende*  | 0,00                |
| <b>Total</b>                           |  | <b>1.318.855,94</b> |

\* Esta actividad no generó costos para la Organización



## Presupuesto Participativo Banesco

En el año 2008 Banesco Banco Universal C.A., tomó como iniciativa llevar a cabo un diálogo con uno de sus grupos de interés más resaltantes: la Comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de la capital donde se encuentra ubicada su sede principal, Ciudad Banesco.

Esta iniciativa consiste en que organizaciones de la comunidad de la zona proponen proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructura para el sector. Luego los participantes votan por cuáles se llevarán a cabo en el año, y en qué orden de prioridad.

El presupuesto ejecutado desde el 2008 al 2014 asciende a un total de Bs 3.850.086,44 para iniciativas a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad.

Durante 2014, Banesco Banco Universal, C.A. no sólo llevó a cabo esta iniciativa con la Comunidad de Colinas de Bello Monte sino que decidió extender esta actividad a las regiones. En esta ocasión, se realizó el primer Presupuesto Participativo en Maracaibo en el que se recibieron 17 proyectos.

En total se destinaron Bs. 600.000,00 para cada una de las actividades resultando ganadores los siguientes proyectos:

| Presupuesto Participativo en Colinas de Bello Monte |  |                |  |                |
|---|--|----------------|--|----------------|
| Institución   | 2014   |                | 2013   |                |
|   | Proyecto   | Monto          | Proyecto   | Monto          |
| Universidad Central de Venezuela                    | Programa de Alfabetización Informacional                                       | 148.000        |  |                |
| Fundación Santo Domingo                             | Terapia Física y Rehabilitación para el adulto mayor de Colinas de Bello Monte | 91.500         | Terapia Física y Rehabilitación para el adulto mayor de Colinas de Bello Monte | 85.108         |
| Fundación Paso a Paso                               |  |                | "Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"                           | 81.316         |
| ART-Música  | Aporte Equipos P/Ensayos, Presentaciones                                       | 145.888        | "La Parranda de Colinas"   | 135.400        |
| Circuito Gran Cine                                  | Proyecciones Cinematográfica Concha Acústica                                   | 135.000        | Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte  | 55.726         |
| Invedin   | Culminación Laboratorio De Chocolatería / Repostería                           | 79.612         | Proyecto habilidades para la vida a través de la cocina                        | 120.000        |
| Fundación Telema                                    |  |                | Laboratorio de Arte-Creación y reciclaje. Escuela Ecológica en Bello Monte     | 74.450         |
| <b>Total</b>  |  | <b>600.000</b> |  | <b>552.000</b> |

| Presupuesto Participativo en Maracaibo  |  |                   |
|---|--|-------------------|
| Institución   | Proyecto   | Monto             |
| <b>Asociación Civil Escuelas Arquidiocesanas. Escuela Arquideocesana San Rafael</b> | Sustitución de cubierta de asbesto de la Escuela Arquidiocesana San Rafael.  | 197.235,00        |
| <b>Sociedad Amigos de Especialidades Pediátricas</b>                                | Dotación de Mobiliario de la Unidad de Fisiatría y Rehabilitación del Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo. | 166.999,84        |
| <b>Fundación Hogar Santa Ana</b>  | Proyecto Academia de Danza Santa Ana.  | 200.000,00        |
| <b>Fundación Hospital de Especialidades Pediátricas</b>                             | Compra de material médico para la Unidad de Oncología del Hospital de Especialidades Pediátricas                           | 35.765,16         |
| <b>Total</b>  |  | <b>600.000,00</b> |

## Nuestro Compromiso con la Comunidad por área de atención

| Área de Atención  | Inversión Bs.    |                  |               |
|---|------------------|------------------|---------------|
|   | 2014             | 2013             | Variación (%) |
| Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados | 393.864          | 61.753           | (537,81)      |
| Salud   | 1.053.992        | 565.990          | (86,22)       |
| Educación   | 1.262.550        | 4.092.676        | 69,15         |
| Organismos Públicos   | 811.680          | 579.248          | (40,13)       |
| Entes Gremiales   | 120.308          | 92.857           | (29,56)       |
| Deportes  | 60.000           | 0                | 100           |
| Cultura   | 0                | 632.180          | 100,00        |
| Proyectos Editoriales                                       | 4.761.390        | 2.819.038        | (68,90)       |
| Otros   | 191.300          | 308.810          | 38,05         |
| <b>Total</b>  | <b>8.655.084</b> | <b>9.090.799</b> | <b>4,79</b>   |

## Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2014

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

|   |              |
|---|--------------|
| A.C. Instituto de Previsión del Niño                              | 50.000,00    |
| A.C. Apoye  | 78.400,00    |
| AGP Producciones, C.A   | 31.360,00    |
| Alcaldía de Baruta  | 576.680,00   |
| Alcaldía de Sucre   | 224.000,00   |
| ART-Música  | 145.888,00   |
| Asociación Civil por la Caracas Posible                           | 34.500,00    |
| Asociación Civil Red De Casas Don Bosco                           | 1.354.241,00 |
| Asociación Damas Salesianas                                       | 350.000,00   |
| Asociación de Industriales Metalúrgicos y de Minería de Venezuela | 10.000,00    |
| Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)                | 1.000.000,00 |
| Caracas Dibujarte   | 2.795,52     |
| Cardioamigos  | 30.000,00    |
| Circuito Gran Cine  | 135.000,00   |
| Colegio Nacional de Periodista                                    | 56.808,00    |
| Cyngular Asesoría 357, C.A.                                       | 1.433.600,00 |

# Acción Social en la Comunidad

## Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2014 (cont.)

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

|  |                      |
|--|----------------------|
| Editorial Ex Libris C.A.                                     | 1.099.840,00         |
| Escuela Soccer Club  | 60.000,00            |
| Fe y Alegría   | 300.000,00           |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil            | 817.600,00           |
| Fundación Amigos de La Tercera Edad                          | 23.864,00            |
| Fundación Amigos del Niño con Cáncer                         | 150.000,00           |
| Fundación Artesano Group                                     | 2.183.378,00         |
| Fundación Centro Gumilla                                     | 64.600,00            |
| Fundación Científica Los Roques                              | 57.900,00            |
| Fundación Hatillana de Atención a la Infancia y a la Familia | 152.000,00           |
| Fundación Morella Muñoz                                      | 11.536,00            |
| Fundación Museo de los Niños                                 | 10.000,00            |
| Fundación Neo Essentia                                       | 1.120,00             |
| Fundación Paso a Paso  | 300.000,00           |
| Fundación Respirar Es Vivir                                  | 223.992,47           |
| Fundación Santo Domingo                                      | 91.500,00            |
| Fundamusical   | 1.000.000,00         |
| Fundana  | 200.000,00           |
| Fundaupel  | 62.160,00            |
| Invedin  | 79.612,00            |
| Maestro Abreu  | 156.800,00           |
| Particulares   | 130.240,00           |
| Sociedad Anticancerosa de Venezuela                          | 600.000,00           |
| Universidad Católica Andrés Bello                            | 17.295.571,00        |
| Universidad Central de Venezuela                             | 148.000,00           |
| Universidad Metropolitana                                    | 16.000,00            |
| Universidad Simón Bolívar                                    | 600.000,00           |
| Venamcham  | 16.240,00            |
| <b>Total</b>   | <b>31.365.225,99</b> |

## Acción Social de Banesco por Regiones del país durante el 2014 (cont.)

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

|   |                   |
|---|-------------------|
| Universidad de Carabobo                             | 100.000,00        |
| Cámara de Comercio e Industriales del estado Aragua | 10.000,00         |
| <b>Total</b>  | <b>110.000,00</b> |

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

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| Universidad de Los Andes           | 60.000,00         |
| Alcaldía Campo Elías               | 11.000,00         |
| Cámara de Comercio del estado Lara | 16.800,00         |
| Fundación Bel                      | 20.000,00         |
| <b>Total</b>                       | <b>107.800,00</b> |

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

|   |                   |
|---|-------------------|
| Universidad del Zulia   | 65.310,00         |
| Asociación Civil Escuelas Arquidiocesanas - Escuela Arquideocesana San Rafael | 197.235,00        |
| Cámara de Industriales del estado Zulia                                       | 10.460,00         |
| Fundación Hogar Santa Ana   | 200.000,00        |
| Fundación Hospital de Especialidades Pediátricas.                             | 35.765,16         |
| MACZUL  | 60.000,00         |
| Sociedad Amigos de Especialidades Pediátricas                                 | 166.999,84        |
| Universidad Católica Andrés Bello - Coro                                      | 42.500,00         |
| <b>Total</b>  | <b>778.270,00</b> |

### Territorio Nacional

|   |                      |
|---|----------------------|
| Programa de Formación de Microempresarios | 17.210.554,00        |
| <b>Total</b>                              | <b>17.210.554,00</b> |
| <b>Total Nacional</b>                     | <b>49.571.849,99</b> |



# Voluntariado Corporativo Banesco

## 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. Asimismo, el programa de voluntariado se regirá con las mismas exigencias y lineamientos del banco para solicitar y ejecutar el presupuesto anual asignado.

Las actividades del Voluntariado Banesco se desarrollarán salvaguardando la integridad física y psicológica de sus participantes. Podrán participar como voluntarios todos los ciudadanos Banesco; la incorporación de familiares a la acción voluntaria dependerá del tipo de actividad a realizar, previa autorización de las entidades correspondientes y si están amparados por la póliza de seguros del empleado que se desempeña como voluntario

Anualmente se desarrolla un Plan de Acciones de Voluntariado, que contiene el cronograma propuesto para la ejecución del programa, así como los recursos que se disponen para ello. El mismo cuenta con un presupuesto asignado dentro de la Vicepresidencia de Capital Humano. Este presupuesto estará dirigido a cubrir los gastos de actividades logísticas y operativas del programa en todo el territorio nacional, el cual bajo ningún concepto tendrá como fin el otorgamiento de donaciones.

## 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.
- **Cultural:** Apoyo protocolar en las actividades planificadas por la organización para el disfrute de todos los colaboradores y comunidades cercanas.

## Tipología de Voluntariado

- **Eventos puntuales:** Aquellas acciones de voluntariado donde se presta apoyo de protocolo o logística en eventos corporativos.
- **Proyectos grupales:** Acciones de voluntariado donde el equipo de voluntarios planifica, diseña y ejecuta la actividad a realizar, bajo la supervisión de la Coordinación del Voluntariado.

### Distribución del Voluntariado Corporativo Banesco por niveles de cargo / Horas-hombre dedicadas

| Categoría de cargo                              | 2014           |             | 2013         |             |
|---|----------------|-------------|--------------|-------------|
|   | Voluntarios    | % del total | Voluntarios  | % del total |
| Aprendices / Pasantes / Tesistas                | 5              | 0,28        | 11           | 0,97        |
| Base  | 206            | 11,35       | 104          | 9,21        |
| Profesionales y técnicos                        | 926            | 51,02       | 893          | 79,10       |
| Supervisorio y Gerencial                        | 678            | 37,36       | 118          | 10,45       |
| Vicepresidentes                                 | -              | -           | 3            | 0,27        |
| <b>Total voluntarios</b>                        | <b>1.815</b>   | <b>100</b>  | <b>1.129</b> | <b>100</b>  |
| <b>Total horas/hombre aportadas</b>             | <b>9.094,5</b> | <b>-</b>    | <b>2.040</b> | <b>-</b>    |
| <b>Promedio de horas anuales por voluntario</b> | <b>5,01</b>    | <b>-</b>    | <b>1,81</b>  | <b>-</b>    |

- Voluntariado Profesional:** Conformado por un equipo de profesionales del Banco que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizativos.
- Dedicación de tiempo libre:** Acciones de voluntariado donde uno o varios voluntarios, por iniciativa propia, aportan su tiempo o talento en beneficio de los socios sociales.

| Modelo de participación            | 2014           | 2013           |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| Eventos puntuales de acción social | 759            | 422            |
| Dedicación de tiempo libre         | 527            | 1.079,5        |
| Proyecto Grupal                    | 19             | 0              |
| Voluntariado Profesional           | 90             | 8              |
| Voluntariado Ambiental             | 558            | 312            |
| Capacitación de voluntarios        | 7.141,5        | 2.502          |
| <b>Total horas</b>                 | <b>9.094,5</b> | <b>4.323,5</b> |

## Nuestra Gestión

Durante el 2014 se evidencia que la mayor cantidad de población que conforma el Voluntariado Banesco está distribuida en dos grandes grupos de cargo que son profesionales y técnicos quienes representan el 51,02%, supervisorio y gerencial con 37,36%.

El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 5,01 horas, con la participación de 1.815 Ciudadanos Banesco a nivel nacional quienes trabajaron con compromiso y dedicación atendiendo a nuestros socios sociales

La mayor cantidad de horas de trabajo de este año se dedicaron a la capacitación del Voluntariado Corporativo con 7.141,5 horas fortaleciendo de esta manera sus habilidades en cuanto a: productividad, liderazgo, manejo de crisis e incertidumbre, integración de equipos, cultura de eficiencia, pensamiento creativo, emociones positivas e imagen personal. Las horas restantes fueron empleadas en el desarrollo de actividades en las diferentes tipologías del voluntariado.

Durante el 2014 se empleó el apoyo del Voluntariado Corporativo en actividades Culturales propias de la organización como personal de protocolo, apoyo logístico y reforzamiento de valores. Este tipo de actividades permite que los Voluntarios se familiaricen cada vez más con nuestra cultura Banesco, acercándose a los valores de la organización desde otra perspectiva para posteriormente modelar las conductas que se esperan de nuestros colaboradores. De igual manera, este tipo de actividades conforman un impacto en las sociedades cercanas y en el equipo de voluntariado.

## Voluntariado Social

El año 2014 tuvo mayor foco de participación en las actividades que atendían las poblaciones necesitadas en alianza con nuestros Socios Sociales. En este sentido, se atendieron diversas Casas Hogares, Fundaciones e Instituciones entre las que destacan Casa Hogar Rafael Rangel, IUJO Catia, Fundana, Hospital Ortopédico Infantil, Escuela María May, entre otros.

| Inversión en el Voluntariado Banesco      |                     |                   | Cifras en Bs. |
|---|---------------------|-------------------|---------------|
| Área de Inversión                         | 2014                | 2013              | Variación %   |
| Presupuesto de Logística del Voluntariado | 359.981,96          | 372.489,15        | (3,36)        |
| Capacitación y Formación del Voluntariado | 814.661,00          | 164.956,46        | 393,86        |
| <b>Total Inversión del Voluntariado</b>   | <b>1.174.642,96</b> | <b>537.445,61</b> | <b>118,56</b> |

# Voluntariado Corporativo Banesco

## Actividades realizadas con nuestros Socios Sociales

| Socio Social                            | Actividad   | Horas voluntariado |
|---|---|--------------------|
| Casa Hogar Rafael Rangel San Bernardino | Visita casa hogar Rafael Rangel                             | 190                |
| Dora Burgueño                           | Give & Gain: Dora Burgueño                                  | 22                 |
| Escuela María May                       | Recuperación: Escuela María May                             | 75                 |
| FUNDANA                                 | Galería de obras Previa a Subasta de FUNDANA                | 35                 |
|   | Give & Gain: FUNDANA  | 58                 |
|   | Visita FUNDANA: Márame de la Risa                           | 87                 |
|   | X Subasta de FUNDANA  | 140                |
| Hospital Ortopédico Infantil            | Give & Gain: Hospital Ortopédico Infantil                   | 24                 |
| IUJO CATIA                              | Taller Dictado a los/las jóvenes del IUJO                   | 90                 |
| Otros socios sociales                   | Aplicando Los Valores Banesco en nuestro comedor            | 20                 |
|   | Carrera 10 K: Barra Banesco                                 | 92                 |
|   | Día de playas   | 558                |
|   | Día Internacional del Voluntariado                          | 164                |
|   | Obra del Día del Niño                                       | 54                 |
|   | Protocolo: Entrega de Botones                               | 36                 |
|   | Recibimiento de Navidad                                     | 40                 |
|   | Recorrido por Ciudad Banesco                                | 20                 |
|   | Reflexiones con el Voluntariado                             | 50                 |
|   | Regalando Sonrisas  | 15                 |
|   | Regalando una sonrisa - Ciudad Banesco                      | 22                 |
|   | Regalando una sonrisa - Rosal/Recreo                        | 17                 |
|   | Regalando una sonrisa - Torre Norte el Recreo               | 8                  |
|   | Regalando una sonrisa - Torre Sur el Recreo / Torre América | 10                 |
|   | Reunión Planificación Voluntariado                          | 36                 |
|   | Seguimiento: Formación de Facilitadores                     | 19                 |
|   | World Café  | 72                 |
| TOTAL HORAS VOLUNTARIADO                |   | 1.953              |

## 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, ya sean naturales o 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. Los puntos de atención incluyen: Agencias, Taquillas, Centros Express Satélites, Autobancos y otros.

| Puntos de atención <small>G4-8, FS-13</small> |            |            |             |
|---|------------|------------|-------------|
| Región  | 2014       | 2013       | Variación % |
| Capital                                       | 169        | 173        | (2,31)      |
| Centro Los Llanos                             | 68         | 70         | (2,86)      |
| Occidental Andina                             | 60         | 59         | 1,69        |
| Oriente Sur                                   | 66         | 65         | 1,54        |
| Zulia - Falcón                                | 49         | 50         | (2,00)      |
| <b>Total</b>                                  | <b>412</b> | <b>417</b> | <b>1,20</b> |

| Cajeros automáticos <small>G4-8</small> |              |              |               |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Región                                  | 2014         | 2013         | Var. %        |
| Capital                                 | 667          | 679          | (1,77)        |
| Centro Los Llanos                       | 263          | 264          | (0,38)        |
| Occidental Andina                       | 219          | 251          | (12,75)       |
| Oriente Sur                             | 266          | 283          | (6,01)        |
| Zulia Falcón                            | 178          | 184          | (3,26)        |
| <b>Total</b>                            | <b>1.593</b> | <b>1.661</b> | <b>(4,09)</b> |

## Nuestra Gestión

Al cierre de diciembre 2014, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional, entre los que destacan:



- ▶ 412 Puntos de Atención (agencias, satélites, Banesco Express).
- ▶ 88.938 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS Web).
- ▶ 1.593 Cajeros Automáticos.
- ▶ 328 Equipos de Autoservicio.
- ▶ 68 Kioscos.

En cuanto a la cartera de clientes, cerramos el año con casi 5 millones de clientes y más de 122 mil créditos liquidados.

Durante el año 2014, continuamos nuestro plan de remodelaciones en la red de agencias, para un acumulado de 111 remodelaciones desde el inicio del Programa PIA:

- ▶ El nuevo modelo de atención de agencias se implantó de manera exitosa en el 100% de las agencias previstas, en pro de optimizar la funcionalidad del canal y mejorar la experiencia del cliente. Asimismo, el nuevo modelo permite la optimización de posiciones, el ahorro en costos, la potenciación de la venta y la estandarización en la prestación del servicio.
- ▶ Contamos con 119 lobbies construidos y transformados para ofrecer mayor seguridad y comodidad a nuestros clientes y usuarios, lo que nos permite cumplir con la derivación de transacciones hacia los canales electrónicos. Los 119 lobbies están distribuidos en el Área Metropolitana, Centro-Los Llanos, Occidental-Andina, Zulia-Falcón, Oriente-Sur. Así, aumentó la capacidad operativa con la incorporación de ATM's multifuncionales para atender adecuadamente las operaciones de nuestros clientes de forma eficiente y segura.



## Número de Clientes (al 31 de diciembre)

FS-6, 64-8

| Banca                | 2014             | 2013             | Var. %       |
|----------------------|------------------|------------------|--------------|
| Red de Agencias      | 4.789.652        | 44.249.370       | 12,71        |
| PYMEs                | 28.363           | 19.496           | 45,48        |
| Premium              | 54.895           | 47.660           | 15,18        |
| Banca Comunitaria    | 78.973           | 71.738           | 10,09        |
| Banca Privada        | 7.002            | 6.572            | 6,54         |
| Banca de Empresas    | 7.903            | 10.734           | (26,37)      |
| Banca Corporativa    | 670              | 848              | (20,99)      |
| Banca de Energía     | 1.398            | 1.178            | 18,68        |
| Banca Sector Público | 472              | 639              | (26,13)      |
| Banca Agropecuaria   | 4.301            | 4.241            | 1,41         |
| <b>Total</b>         | <b>4.973.629</b> | <b>4.412.476</b> | <b>12,72</b> |

## Total créditos liquidados

FS-7, 64-8

| Banca                   | 2014           | 2013           | Var. %    |
|-------------------------|----------------|----------------|-----------|
| Red de Agencias + PYMEs | 614.399        | 404.269        | 52        |
| Premium                 | 17.344         | 15.253         | 14        |
| Banca Comunitaria       | 52.491         | 50.140         | 5         |
| Banca Privada           | 3.181          | 4.837          | (34)      |
| Banca de Empresas       | 3.390          | 4.523          | (25)      |
| Banca Corporativa       | 765            | 723            | 6         |
| Banca de Energía        | 1.284          | 1.349          | (5)       |
| Banca Sector Público    | 0              | 2              | (100)     |
| Banca Agropecuaria      | 3.617          | 3.738          | (3)       |
| <b>Total</b>            | <b>696.471</b> | <b>484.834</b> | <b>44</b> |

## Detalles de cuentas por Banca (al 31 de diciembre)

64-8

| Banca                | 2014             | 2013             | Var. %       |
|----------------------|------------------|------------------|--------------|
| Red de Agencias      | 6.608.937        | 5.887.439        | 12,25        |
| PYMEs                | 37.191           | 23.166           | 60,54        |
| Premium              | 101.241          | 94.490           | 7,14         |
| Banca Comunitaria    | 146.519          | 129.959          | 12,74        |
| Banca Privada        | 15.896           | 13.967           | 13,81        |
| Banca de Empresas    | 26.974           | 15.002           | 79,80        |
| Banca Corporativa    | 1.701            | 1.724            | (1,33)       |
| Banca de Energía     | 1.712            | 1.712            | 0,00         |
| Banca Sector Público | 2.266            | 2.470            | (8,26)       |
| Banca Agropecuaria   | 6.346            | 5.791            | 9,58         |
| <b>Total</b>         | <b>6.948.783</b> | <b>6.175.720</b> | <b>12,52</b> |

## Total Tarjetas de Crédito

64-8

|                                  | 2014      | 2013      | Var. % |
|----------------------------------|-----------|-----------|--------|
| Cantidad de Tarjetas de Créditos | 2.689.176 | 2.508.570 | 7,20   |

G4-HR1  
G4-HR9

Banesco Banco Universal, C.A., en todo momento ha desarrollado su actividad en forma responsable con el cumplimiento de los Derechos Humanos, aplicando este principio de observancia en un 100% de sus productos y servicios ofrecidos.

## Productos y Servicios

G4-4

### Principales Productos de Pasivo

- ▶ Cuenta Corriente con Intereses.
- ▶ Cuenta Corriente sin Intereses.
- ▶ Cuenta Electrónica.
- ▶ Cuenta de Ahorros.
- ▶ Cuenta de Ahorros Electrónica.
- ▶ Cuenta Corriente en Dólares.
- ▶ 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, Préstamo Hipotecario para Autoconstrucción, Ampliación y Mejoras de Vivienda Principal.
- ▶ Créditos para los sectores Turismo y Construcción.
- ▶ Créditos Agropecuarios.
- ▶ Microcréditos.
- ▶ Línea de crédito en Cuenta Corriente.
- ▶ Otros Productos Importantes
- ▶ Fideicomisos.
- ▶ Seguros.

## Banca Electrónica

### Cajeros Automáticos

Cerramos 2014, con 1.593 cajeros automáticos instalados en todo el territorio nacional, a través de los cuales se procesaron más de 259 millones de transacciones.

Pusimos a disposición de nuestros clientes nuevos cajeros automáticos multifuncionales, con mayor capacidad para realizar depósitos en efectivo, hasta por un máximo de 200 billetes por operación (Bs. 20.000).

### BanescOnline

Al cierre de diciembre 2014, BanescOnline contaba con más de 3,8 millones de clientes afiliados quienes realizaron más de 1,47 millardos de transacciones, esa cifra representa un incremento de 54,09% con respecto al año anterior. Durante este período se incorporaron más 669 mil nuevos clientes al canal.

Con la activación de la opción para la colocación de órdenes del Sistema Complementario de Administración de DivisasII, (SICAD II), en BanescOnline, se logró que 94% de las colocaciones se realicen a través de Internet, lo que contribuye de manera significativa al ahorro en tiempo operativo de la red de agencias, brindando de esta manera la comodidad y facilidad a los clientes en la ejecución de este trámite

Así mismo, para impulsar nuestra estrategia de Omnicanalidad – que tiene como objetivo transformar la experiencia del cliente con la posibilidad real de llevarle el banco a cualquier lugar, a cualquier hora y por cualquier dispositivo y canal – se puso a disposición la nueva funcionalidad de consulta digital del recibo de los retiros y transferencias realizados en los cajeros automáticos a través de BanescOnline.

Adicionalmente, para fortalecer la seguridad de los canales digitales, restringimos las sesiones simultáneas y aplicamos cierre de sesión por período de inactividad en los portales.

### Banesc Móvil

Al cierre de 2014 este canal registró más de 473 millones transacciones, lo que representa un incremento de 37,58% con respecto al año anterior y se traduce en 296 millones de operaciones más.

Durante este período se realizó el lanzamiento de la nueva imagen del aplicativo Banesc Móvil en Smartphone para los sistemas operativos BlackBerry®, Windows Phone®, Android®

## EL VERDE NOS IDENTIFICA



Nuestros cheques tienen un nuevo diseño

REP. 2-079-0000-0



y BlackBerry® 10, así como también para tabletas con sistema operativo Android®. También se publicó el aplicativo Banesco-Móvil para BlackBerry, BlackBerry10 y Windows Phone, donde se incluye la recaudación post-pago de telefonía Movistar.

De igual forma, se realizó la actualización de las aplicaciones Buzón Banesco y Calculadora Banesco en smartphones con sistema operativo BlackBerry®, IOS® y Android®.

Con esta nueva imagen se incorporan mejoras en algunas funcionalidades, lo que implica una mejor experiencia para el cliente en términos de navegabilidad y usabilidad.

### Banca Telefónica

Durante 2014, nuestro centro de Atención Telefónica recibió más de 40 millones de llamadas a través de las cuales se realizaron 15,78 millones de transacciones.

A través de este canal, se logró la migración de la plataforma IVR, permitiendo de esta manera que el cliente de forma automatizada pueda autogestionarse en procesos asociados a la plataforma de BanescOnline, mejorando de esta manera la calidad de servicio y la experiencia en el canal.

### Canal Puntos de Venta

Cerramos el segundo semestre de 2014, con 88.938 Puntos de Venta instalados en comercios a nivel nacional, por los que se tuvieron ventas consolidadas por más de Bs. 369.588.341.570 en 501 millones de transacciones

El producto ExtraCrédito registró Bs.13.816.179.004 en ventas. El monto considera tanto el ExtraCrédito Compras, a través de los Puntos de Venta, como el ExtraCrédito Efectivo, en el cual nuestros clientes pueden solicitar un préstamo como línea paralela del cupo de su Tarjeta de Crédito.

## Tarjetas de Débito y Crédito

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Al cierre de 2014, se colocaron 480.215 nuevas tarjetas de crédito lo que representa un incremento de 91,63% con respecto al año 2013.

Se han impulsado diversas estrategias para mantener el liderazgo en este segmento y afianzar aún más la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estas iniciativas están:

- Otorgamiento proactivo de TDC Banesco Plan alterna Amex (más de 66.875 plásticos).
- Se realizaron 2 procesos de otorgamiento de tarjetas de crédito a empleados. Un total de 1.865 Ciudadanos Banesco recibió el producto “Mi primera TDC” y se realizaron aumentos de límite de crédito a 7.070 empleados, otorgando 80% de aumento a las TDC Regulares y 20% de aumento a las TDC Privada.
- Se entregaron más de 64.814 tarjetas del proceso de Upgrade, de las cuales se activaron el 89,4%.
- Otorgamiento de TDC a clientes que poseen cuenta financiera con buen manejo. Al terminar el año, 83.136 clientes se beneficiaron con esta iniciativa.
- Se impulsó el segmento de clientes de Banca Comunitaria con la TDC Escolar. Se otorgó el beneficio a los clientes con hijos en edad escolar para la compra de útiles, uniformes e inscripciones, dándoles la facilidad del financiamiento a través de éste producto.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

El liderazgo de Banesco en el segmento TDD se basa en: mantenimiento de niveles óptimos de servicio a los clientes para su mayor comodidad, rapidez y seguridad; e impulso al uso de los canales electrónicos con el mejoramiento de los límites diarios por Punto de Venta.

Adicionalmente, ya más de 250.000 pensionados disfrutan de la comodidad de movilizar su pensión de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado en los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos y BanescOnline, entre otros.

## Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Al cierre de 2014, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió a 7.907 clientes. De este número, se admitieron 3.869 planteamientos que correspondieron a Bs. 61.913.304.

En promedio, el 27% de los casos admitidos, tramitados y resueltos, se declararon favorables al cliente.

Los casos no admitidos (4.038) fueron debidamente respondidos explicando la no admisión de la solicitud y son remitidos hacia la Unidad de Atención al Cliente que le hace seguimiento hasta su cierre.

Los principales requerimientos atendidos fueron:

- a) Retiros no dispensados en cajeros automáticos.
- b) Transferencias por Internet.
- c) Situaciones con cheque.
- d) Débitos no reconocidos (tarjeta de débito).
- e) Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito).

Banesco Banco Universal, C.A. responsable con sus clientes y grupos de interés tienen en su página web una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.

## Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes y Usuarios

Banesco Banco Universal, C.A., mantiene una herramienta tecnológica denominada SIR (Sistema Integral de Requerimientos), que permite gestionar el universo de requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios por los distintos canales de atención, tales como: BanescOnline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas, ofreciéndoles respuesta oportuna y eficaz, alineada al marco legal vigente.

Al cierre de 2014 se gestionaron 51.133 reclamos financieros, por un monto global de Bs. 526.555.757,39 de los cuales se dictaminó procedencia, a favor del cliente, en el 59% (30.208 reclamos) de los casos, reintegrándose Bs. 141.106.257,17. Por otra parte, en el mismo período se gestionaron 1.428.324 requerimientos de servicio (Actualización de Datos de Clientes, Aumentos de Límite de Tarjetas de Crédito, Reposiciones de Tarjetas de Crédito, entre otros) asociados a la post-venta de nuestros productos y servicios.

## Reclamos Financieros

G4-PR8

| Canal de Captura                     | Cantidad de Reclamos |               |            | Cantidad de Clientes |               |             | % de Req. por Canal de Captura |               | Monto (Bs.)           |                       |               |
|--------------------------------------|----------------------|---------------|------------|----------------------|---------------|-------------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                                      | 2014                 | 2013          | Var. %     | 2014                 | 2013          | Var. %      | 2014                           | 2013          | 2014                  | 2013                  | Var. %        |
| Banesconline                         | 35.343               | 48.497        | -27        | 30.112               | 41.620        | (28)        | 69,12                          | 64,18         | 53.055.437,32         | 45.871.853,64         | 15,66         |
| Red de Agencias                      | 9.019                | 14.622        | -38        | 7.996                | 12.892        | (38)        | 17,64                          | 19,88         | 290.200.653,62        | 130.666.945,24        | 122,09        |
| Administrativo / Banca Especializada | 6.771                | 11.773        | -42        | 5.811                | 10.333        | (44)        | 13,24                          | 15,93         | 183.299.666,45        | 63.768.549,80         | 187,45        |
| <b>Total</b>                         | <b>51.133</b>        | <b>74.892</b> | <b>-32</b> | <b>43.919</b>        | <b>64.845</b> | <b>(32)</b> | <b>100,00</b>                  | <b>100,00</b> | <b>526.555.757,39</b> | <b>240.307.348,68</b> | <b>119,12</b> |

## Requerimientos de Servicio

| Canal de Captura                     | Cantidad de Reclamos |                  |           | Cantidad de Clientes |                |           | % de Req. por Canal de Captura |               | Monto (Bs.)           |                       |               |
|--------------------------------------|----------------------|------------------|-----------|----------------------|----------------|-----------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
|                                      | 2014                 | 2013             | Var. %    | 2014                 | 2013           | Var. %    | 2014                           | 2013          | 2014                  | 2013                  | Var. %        |
| Banesconline                         | 775.270              | 533.206          | 45        | 574.560              | 390.309        | 47        | 54,28                          | 42,37         | 53.055.437,32         | 45.871.853,64         | 15,66         |
| Red de Agencias                      | 494.057              | 448.367          | 10        | 422.907              | 412.345        | 3         | 34,59                          | 35,63         | 290.200.653,62        | 130.666.945,24        | 122,09        |
| Administrativo / Banca Especializada | 134.730              | 244.090          | -45       | 103.414              | 155.277        | -33       | 9,43                           | 19,39         | 183.299.666,45        | 63.768.549,80         | 187,45        |
| Banca Telefónica                     | 24.267               | 32.864           | -26       | 20.144               | 30.276         | -33       | 1,70                           | 2,61          |                       |                       |               |
| <b>Total</b>                         | <b>1.428.324</b>     | <b>1.258.527</b> | <b>13</b> | <b>1.121.025</b>     | <b>988.207</b> | <b>13</b> | <b>100,00</b>                  | <b>100,00</b> | <b>526.555.757,39</b> | <b>240.307.348,68</b> | <b>119,12</b> |

G4-PR9

## Prevención de Pérdidas

Focalizados en nuestro esfuerzo por garantizar la integridad y resguardo del patrimonio de nuestros clientes, en el 2014 logramos robustecer nuestros canales, productos, medios de pagos y servicios, así como nuestros procesos de monitoreo de seguridad y acciones anti-fraude, lo cual nos permitió mitigar y contener las modalidades de alto riesgo.

Para afianzar la seguridad y, por ende, la confianza de nuestros clientes, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas tecnológicas:

- Implementación de mecanismos de seguridad “Anti-Phishing” para la banca por Internet (Banesconline y Pago Electrónico).
- Fortalecimiento de los procesos de autenticación en la página web de Pago Electrónico.
- Establecimiento de la plataforma de Monitoreo Anti-Fraude “Monitor Plus”, con enfoque cliente céntrico.

- Activación de nuevas reglas de alertas por SMS y Correo Electrónico para reforzar la batería de notificaciones a nuestros clientes, asociadas a diferentes tipos de transacciones relacionadas con Cheques, Tarjetas de Débito/ Crédito y Banca en Línea, lo que permite de forma oportuna validar el reconocimiento de transacciones por parte de los clientes.
- Se mantuvo un proceso de mejora continua para mitigar de forma permanente el impacto que señalan las tendencias de modalidades de fraudes marcadas por un entorno de constantes cambios tecnológicos. A la par se ejecutó un plan de inducción y sensibilización continua a nuestros usuarios y clientes sobre aspectos de Seguridad a través de las redes sociales, página WEB, notificaciones individualizadas para clientes externos e internos y sesiones especializadas en aspectos de seguridad de información con personal técnico de nuestros clientes jurídicos para fortalecer acciones conjuntas y de prevención.



## Protección

Al cierre de 2014, se efectuaron los trámites correspondientes ante el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) y se obtuvo la certificación de 150 agencias, dando así cumplimiento a la normativa de SUDEBAN.

Se continúa con la actualización de los sistemas de seguridad de acceso a las áreas críticas de la agencia y resguardo de efectivo. Se colocaron sistemas de cerraduras de seguridad y combinaciones digitales en reemplazo de las antiguas mecánicas.

Se realizó la actualización de los sistemas de alarma, circuito cerrado de televisión (CCTV) y control de acceso por obsolescencia en 80 agencias.

Se mantiene desde el Control Master la atención de llamadas de emergencia en sedes administrativas y agencias en coordinación con el servicio médico y de ambulancias para la atención de clientes y empleados. Así le damos cumplimiento a nuestra responsabilidad social empresarial.

Se mantiene el monitoreo constante de video y alarmas accionadas en las diferentes agencias bancarias para, en coordinación con las autoridades, evitar las pérdidas por robo o hurto.

## Continuidad del Negocio

Durante 2014 se desarrollaron nuevas estrategias de continuidad, para la mitigación de los riesgos asociados a escenarios de afectación del negocio y tecnológicos, así como la actualización de los procedimientos de continuidad entre los que destacan:

- Realización de 53 simulacros de contingencia o alta disponibilidad, con el fin de asegurar la operatividad de los servicios en caso de presentarse un evento disruptivo que afecte la plataforma tecnológica de producción y las operaciones críticas del negocio.
- Activación de contingencia de manera integral, cuyo principal objetivo es preparar a la Organización ante la ocurrencia de eventos simultáneos en diferentes servicios críticos.
- Activación del ambiente de contingencia de manera simultánea para 13 plataformas correspondientes a los servicios críticos del banco, las cuales convivieron durante 24 horas en el centro de datos alterno, sin afectación de las operaciones. En este ejercicio participaron aproximadamente 160 personas, tanto de las áreas de tecnología como de negocio.

- Realización del adiestramiento virtual en materia de Cultura de Riesgo y Continuidad de Negocios para todos los niveles de la Organización.
- Se continuó con la actualización y elaboración de procesos de continuidad basados en escenarios de recuperación, producto del análisis de entorno, necesidades y/o brechas del negocio y tecnológicas.

## Tecnología y Procesos de Negocio, Tecnología de Información y Operaciones

Continuamos aplicando las mejores prácticas internacionales en la gestión de nuestra cadena de valor. Esto se realizó en sintonía con nuestra estrategia de transformar nuestras acciones en oportunidades de negocio con altos niveles de innovación, competitividad, transparencia, compromiso y pasión por el servicio.

Nos mantuvimos enfocados en la optimización de los procesos, con capacidad de responder activamente de acuerdo a los patrones de actividad del Negocio, bajo una efectiva gestión de riesgos y manteniendo un enfoque integral hacia nuestros clientes,

## Innovación Tecnológica

En Innovación de TI, seguimos impulsando iniciativas orientadas a agregarle valor al negocio, mejorar y optimizar los procesos internos e incentivar la cultura de Innovación.

Hemos logrado ser los primeros en Venezuela en desarrollar y ofrecer productos que nos permitirán crear nuevas formas de negocios y continuar siendo reconocidos como Banco Innovador, con el lanzamiento de los siguientes productos:

*BanESCOAmigos*, primera aplicación de transacciones bancarias sobre Facebook en Venezuela; *Juego BanESCO Aventura*, primer Banco en Venezuela que utiliza la tendencia de *gamificación*; y el *ATM Verde*, con el que buscamos evitar imprimir el recibo en los ATM's y poniéndolo a disposición del cliente en la Banca en Línea, con lo cual adicionalmente, estimamos aumento de la productividad y reducción de costos.

Continuamos manteniendo el foco en evaluar, probar e implementar prototipos de propuestas de servicios innovadores al negocio, promoviendo la Cultura de Innovación mediante el programa de Los Embajadores de Innovación.

En Innovación TI seguimos impulsando iniciativas alineadas a la estrategia medular del área, que consiste en generar oportu-

nidades innovadoras de negocio y, al mismo tiempo, optimizar los procesos internos y potenciar la cultura de innovación en nuestro Banco.

Nos enfocamos en transformar los avances tecnológicos en productos y servicios que apoyen la cadena de valor de nuestros clientes. Por esta razón, continuamos impulsando la estrategia de e-Commerce, implementándola a nuestra pasarela de pagos en varios comercios nacionales, los cuales han utilizado esta modalidad como mecanismo para el manejo de órdenes y pedidos de comida a domicilio. Con esta nueva funcionalidad generamos un valor potencial de ampliar este negocio y dar servicios de comercio electrónico para pagos para hoteles, agencias de viajes y alquiler de vehículos, entre otros.

Continuamos incrementando nuestra presencia en las redes sociales a través de BanescoAmigos (aplicación en Facebook para transferencia de dinero), desarrollando la funcionalidad Lista de Regalos o Deseos (*Wishlist*), que permite a los usuarios seleccionar sus preferencias de obsequios en ocasiones especiales, publicarlas e invitar a sus amigos a colaborar en su adquisición, los que deseen también le podrán enviar dinero a través de la misma aplicación.

Desarrollamos el Plan de Iniciativas de Innovación, donde se culminaron exploraciones, prototipos y pilotos relacionados a las tendencias tecnológicas y satisfacción de necesidades de nuestros clientes y que oportunamente serán implementadas y masificadas durante el año 2015.

Impulsamos la innovación como parte de la Cultura Banesco y para ello llevamos a cabo las siguientes actividades:

- ▶ Culminamos la segunda edición del Programa Embajadores de Innovación, con la participación de 162 colaboradores de Banesco.
- ▶ Se realizó un Diplomado de Gestión de la Innovación en alianza con la Universidad Simón Bolívar, en el que participó un grupo de 29 embajadores destacados en 2013.
- ▶ Organizamos “El Rally de Embajadores de Innovación 2014”, en el cual los integrantes se agruparon en equipos para generar ideas y aplicar un proceso de evaluación a las propuestas. Los finalistas fueron cinco propuestas innovadoras y rentables, presentadas ante la Junta Directiva.

## Arquitectura

En cuanto a la Arquitectura Tecnológica (AT), dada la actualización de los mapas de referencia de arquitectura y acompañando a la estrategia de generar agilidad para el negocio, se

han realizado una serie de jornadas de divulgación con todos los responsables de tecnología para replicar el aprendizaje y conocimiento para así continuar con la simplificación de la AT.

Al cierre de este año, se han llevado a cabo acciones para asegurar la ejecución del Plan Estratégico de Tecnología, con un rol consultor hacia las áreas de negocio para la ejecución aliada con el Portafolio de Proyectos para garantizar las capacidades tecnológicas requeridas que apalancarán las Metas del Negocio.

En la Gestión de Capacidad se realizaron planes de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio, asegurando sus expectativas de crecimiento y el aumento natural de la demanda sobre los recursos tecnológicos para dimensionar proactivamente la capacidad requerida.

Seguimos gestionando y optimizando la Arquitectura Tecnológica con la evaluación y selección de soluciones robustas para nuestros negocios. Además, incorporamos soluciones que se apalancan en las nuevas plataformas de la Nube.

Al mismo tiempo se ejecutó la evaluación del nivel de madurez de Arquitectura Empresarial, permitiendo obtener la información base para la construcción e implementación del mapa de ruta que permitirá evolucionar la madurez de nuestros procesos.

Como parte de nuestra actividad preventiva de análisis de capacidades de la plataforma, realizamos los estudios de capacidades de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio. Gracias a estos estudios se dimensionó proactivamente dicha infraestructura, basados en las expectativas de su crecimiento y el aumento natural de las demandas sobre los recursos tecnológicos, lo cual permitió apalancar el crecimiento del negocio.

## Procesos de Negocios

Con la finalidad de potenciar la venta, gestión efectiva de las operaciones y transformación de las unidades a modelos costo-eficientes, se ha diseñado un proceso de transformación de las agencias adecuado a las necesidades actuales que lleve a la Red de Agencias hacia un modelo que fortalezca la atención y venta hacia nuestros clientes con altos niveles de calidad de servicio.

Se encuentra en curso el despliegue progresivo del nuevo modelo, el cual está caracterizado por la diferenciación de las actividades de negocio de las actividades operativas, permitiendo el enfoque de nuestro capital humano a estas dos importantes áreas de interés hacia nuestros clientes.

De forma alineada a las necesidades y estrategias del banco de costo-eficiencia, se ha impulsado el análisis y optimización de los procesos logrando resultados importantes en la revisión y ajuste de las actividades y roles en las distintas unidades, permitiendo realizar la implantación de una gestión operativa bajo preceptos de excelencia operacional, logrando sinergias, mejorando la calidad de servicio y alcanzando logros de aumento de productividad, eficiencia, reducción de tiempos de procesos y mitigación de riesgos.

Se ha continuado con el avance de la implantación de la cultura de excelencia operacional elemento clave en la implantación del ciclo de mejora a lo largo de toda nuestra estructura. En este sentido, se amplió el margen de acción capacitando a colaboradores de todas las áreas del banco.

También han sido atendidas las necesidades asociadas a regulaciones, en este renglón se pueden destacar las diversas adecuaciones a los procesos del Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD), Cuenta en dólares y ajustes para cumplir efectivamente con la Ley FATCA, por sus siglas en inglés *Foreign Account Tax Compliance Act* (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero).

## Oficina de Proyectos

En 2014, la Oficina de Proyectos implementó mejoras en relación con la Gestión de Proyectos, reforzando el rol de los Gerentes de Proyectos y del equipo de trabajo. Se revisaron los procesos de gestión de portafolio y del ciclo de vida de proyectos, desarrollando mecanismos que permiten manejar de manera oportuna la postulación de iniciativas, así como los cambios y sus correspondientes impactos. Se han reforzado los mecanismos para el control y seguimiento de los proyectos, para garantizar el cumplimiento de las metas comprometidas.

Se trabajó en la mejora continua y el fortalecimiento de las diferentes áreas de conocimiento y procesos de la Gerencia de Proyectos y Portafolios. Profundizamos actividades para el establecimiento de reportes y procesos actualizados en nuestros portales, capacitaciones metodológicas continuas, incorporación de auditorías de calidad, implantación de metodologías diferenciadas por tipos de proyecto, la incorporación de un proceso más robusto para la conceptualización de iniciativas, para la gestión de controles de cambios y para la conformación del portafolio alineado con las áreas de arquitectura, finanzas, gestión estratégica, procura, riesgo, continuidad de negocio, operaciones, auditoría, infraestructura física, procesos, ingeniería y desarrollo.

A lo largo del año 2014, se incorporaron nuevas perspectivas al esquema de seguimiento y control con base en indicadores que miden el cumplimiento de inicio a tiempo de proyectos, la ejecución y culminación a tiempo, el cumplimiento metodológico y el seguimiento a hitos o actividades de la ruta crítica.

Los indicadores de calidad, ejecución y culminación a tiempo de proyectos registraron una tendencia positiva a lo largo del semestre, logrando superar la meta establecida y cerrar el año con resultados satisfactorios.

## Ingeniería y Desarrollo

Con el objetivo de entregar soluciones de forma oportuna, hemos optimizado el proceso de desarrollo de software para la atención de solicitudes que deben ser entregadas en un corto plazo.

El área de Ingeniería y Desarrollo desarrolló soluciones que permiten garantizar la operatividad y el negocio del Banco, lo que se traduce en la reducción en los tiempos de respuesta y costos operativos.

Se actualizó la plataforma para el manejo de las redes de cajeros y puntos de venta. Podemos destacar también la implementación del Modelo de Datos Maestros de Clientes, sistema que permite brindar un mejor servicio a nuestros clientes por la optimización y consolidación del acceso a su información.

En el marco del cumplimiento regulatorio incorporamos la opción de carga de órdenes de Sicad II a través de BanescOnline; se incluyó la validación de las listas CENCOEX para las solicitudes de Sicad II y desarrollamos el sistema de control de la documentación requerida en las solicitudes SICAD II, incorporando la vigencia del documento y su obligatoriedad.

También se ajustaron los sistemas para crear la nueva imagen para los cheques indicada en la Circular N° 100/104, con esto se cumple ante el BCV y se mitiga la exposición a riesgos y fraudes, al garantizar la validación de las zonas estipuladas en el control de los cheques.

## Operaciones de TI

Durante 2014, el área de Operaciones de TI brindó altos niveles de servicio a los clientes, tanto naturales como jurídicos, en las plataformas de Cajeros Automáticos, Puntos de Venta, Banca por Internet, Tarjetas de Crédito, Pagos de Servicios y Servicios en Agencia, entre otros.

En ese período se trabajó de manera continua y exitosa en la renovación de la infraestructura tecnológica, tanto a nivel de

equipos como de sistemas, lo cual ha permitido mejorar la confiabilidad y seguridad de los servicios al cliente y potenciar los planes de crecimiento de negocio y las estrategias de derivación hacia canales electrónicos.

Se dio inicio a la conformación del Centro Único de Servicios (CSO), que agrupa todas las funciones de soporte a la Operación de TI en un solo equipo, para que todo funcione bien todos los días.

Por otra parte, en relación con el servicio de cajeros automáticos culminamos la instalación de nuevos equipos de los tipos ATM, Autoservicios y Kioscos Internet en 104 agencias.

### Operaciones de Back Office

En Operaciones de Back Office seguimos logrando eficiencias a través de la aplicación de estrategias fundamentadas en los conceptos de excelencia operacional, apalancados en el manejo eficiente del efectivo con el aprovechamiento de las potencialidades del Módulo Inteligente de Proyecciones de Efectivo SAP CMO (Currency Management and Optimization) y optimización de procesos, posicionando a Banesco a la vanguardia tecnológica del sistema financiero nacional al ser el primer banco que cuenta con esta plataforma.

### 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.

## Segmentos Especializados

### Banca de Personas Naturales

Al cierre de 2014, la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas Naturales continuó con la evolución positiva en sus indicadores de eficiencia, rentabilidad, morosidad y margen de contribución, reflejados en el aumento sostenido de la cartera de crédito en los rubros comercial y créditos al consumo.

Nuestro empeño en la profundización del modelo de atención diferenciada constituyó el norte durante el período analizado, nuestra gestión se fundamentó en la calidad de servicio, la atención personalizada y la asesoría especializada, apalancados por el avanzado e innovador desarrollo de Internet Banking y la amplia gama de canales electrónicos alternos a disposición de nuestra clientela. Se atiende a más de 64.000 clientes a nivel nacional en más de 200 puntos de atención personalizada, que les permiten efectuar múltiples operaciones financieras con la comodidad, rapidez y seguridad que siempre han caracterizado al Banco.

### Banca Corporativa

La Banca Corporativa mantiene su apalancamiento en el negocio transaccional generando así aportes al crecimiento de los pasivos. Estos logros son resultado de la oferta de valor dirigida a los segmentos en que se desempeña.

Banca Corporativa mantiene su visión de atender a los distintos sectores de la economía venezolana, contando con un equipo humano especializado, organizado y con dedicación, para proporcionar asesoría financiera integral a los clientes.

### Oficinas de bancas especializadas

| Región              | Corporativa |          |          | Sector Público |           |          | Energía  |          |          | Agropecuaria |           |          | Empresas  |           |          |
|---------------------|-------------|----------|----------|----------------|-----------|----------|----------|----------|----------|--------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|
|                     | 2014        | 2013     | Var. (%) | 2014           | 2013      | Var. (%) | 2014     | 2013     | Var. (%) | 2014         | 2013      | Var. (%) | 2014      | 2013      | Var. (%) |
| Capital             | 1           | 1        | 0        | 1              | 1         | 0        | 1        | 1        | 0        | 1            | 1         | 0        | 2         | 2         | 0        |
| Centro - Los Llanos | 1           | 1        | 0        | 2              | 2         | 0        | 1        | 1        | 0        | 3            | 3         | 0        | 2         | 2         | 0        |
| Occidental - Andina |             |          |          | 3              | 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | 5            | 5         | 0        | 3         | 3         | 0        |
| Oriente - Sur       |             |          |          | 2              | 2         | 0        | 3        | 3        | 0        | 0            | 0         | 0        | 3         | 3         | 0        |
| Occidental - Norte  |             |          |          | 2              | 2         | 0        | 2        | 2        | 0        | 3            | 3         | 0        | 2         | 2         | 0        |
| <b>Total</b>        | <b>2</b>    | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>10</b>      | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>12</b>    | <b>12</b> | <b>0</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>0</b> |



## Banca de Energía

La Banca de Energía logró cerrar negocios de captación en los principales proyectos de hidrocarburos y gas costa afuera, resalta que estaban en su proceso de implantación a nivel de ejecución de obras y se concretaron relaciones de ganar-ganar para los principales contratistas aguas arriba y cadena de valor aguas abajo, así como con las empresas transnacionales involucradas en proyectos de envergadura enmarcados en el Plan Siembra Petrolera dirigidos al incremento de la producción.

En la Banca de Energía mantuvimos el apoyo a la industria y a su cadena de valor. En términos de crédito, el apoyo al sector de extracción y servicios petroleros fue absoluto, así como también el apalancamiento financiero para la manufactura siderúrgica, que es pivote del plan petrolero.

## Banca del Sector Público

En la Banca del Sector Público se manejó una propuesta de valor a los clientes basada en la experticia operativa, el nivel de relacionamiento y la correcta asesoría, tanto para los clientes del Sector Centralizado como los del Sector Descentralizado.

Hemos contado con resultados sostenibles en los incrementos de pasivos apalancados en el uso de la plataforma de Medios y Servicios de Pago, logrando agilizar las operaciones de nuestros clientes de una manera eficiente.

Entendemos que el negocio integral se maneja en dos frentes: Gobierno Central y Administración Descentralizada, lo que hace una combinación perfecta de ejecución de presupuesto de inversión y gasto público por la vía del Situado Constitucional. Así mismo, la banca y su plataforma de operaciones se han convertido en un socio estratégico para las Alcaldías y Gobernaciones en lo relativo a la recaudación de impuestos. A través de la prestación de un servicio diferenciado y especializado, obtuvimos un crecimiento en los pasivos de 66% para el año 2014.

## Banca Agropecuaria

La actividad durante el período se ha basado en el otorgamiento de 1.716 créditos. Se han direccionado las operaciones activas hacia productores primarios, empresas de servicio y agroindustriales, lo que ha permitido el cumplimiento de la obligatoriedad de Ley, al igual que las sub-gavetas.

En lo que respecta a las captaciones en este sector, las mismas han experimentado un crecimiento del orden del 31,30% con relación al cierre de diciembre 2013.

## Banca de Empresas

Durante el 2014, este segmento se enfocó en los sectores Construcción, Comercio Manufacturero y Turístico a nivel nacional.

Durante este período, la Banca de Empresas ha estado colocando productos transaccionales que permiten acercar al cliente para facilitar sus operaciones. Igualmente, es oportuno mencionar el apoyo dado a los clientes con los productos de COMEX (Comercio Exterior), que permiten atender las necesidades en el área de importación.

## Segmentos Masivos y Pymes

Al cierre de 2014, fueron atendidos más de 5 millones de clientes, tanto en personas naturales como en personas jurídicas.

Continuamos mejorando todos nuestros procesos, productos y servicios, mediante la optimización del modelo de gestión de ventas de las oficinas con el relanzamiento de la Sistemática Comercial.

Continuando nuestra estrategia de sub-segmentación de clientes naturales, realizamos acciones focalizadas, optimizando la gestión de venta cruzada a un grupo importante de tarjetahabientes, mediante apertura de cuentas corrientes y colocación de ExtraCrédito en Efectivo.

## Banca Comunitaria Banesco

Ver capítulo Banca Comunitaria página 87.

## Gestión de Calidad

En un entorno económico cada vez más retador y un mercado competitivo producto de los avances tecnológicos, así como los nuevos hábitos de los clientes y su creciente cultura financiera, se hace imprescindible para las empresas el desarrollo de estrategias orientadas, no solo a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino a superarlas.

Banesco Banco Universal, C.A., integra al cliente en el eje central de su modelo de negocio, con el objetivo de generar experiencias positivas capaces de superar sus expectativas. Para ello ha diseñado un modelo de gestión de Voz del Cliente, cuyo pilar es el conocimiento profundo del cliente y la valoración que éste da a su experiencia en cada contacto, sobre la base de las mejores prácticas y principales tendencias internacionales.

## Diálogo Grupos de Interés

G4-PR5

| Personas Naturales  |  |          |               |          |                            |
|---|--|----------|---------------|----------|----------------------------|
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas                  |  | 2014     |               | 2013     |                            |
|   |  | Cantidad | Participantes | Cantidad | Participantes Segmentos    |
| Estudio Satisfacción Banca Comunitaria Banesco            |  | 1        | 366           | 1        | 307 Clientes BCB           |
| ○ Banca Privada   |  | 1        | 402           | 1        | 423 Clientes Banca Privada |
| ○ Banca Premium   |  | 1        | 396           | 1        | 350 Clientes Premium       |
| ○ Tracking Publicidad CI/C3                               |  | 3        | 2760          | 2        | 2.760 Naturales            |
| ○ Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)                |  | 1        | 1625          | 1        | 1.624 Masivo               |
| ○ Evaluación Comunicaciones Internas                      |  | 1        | 307           | 1        | 372 Empleados Banesco      |
| ○ Satisfacción de Cliente                                 |  | 4        | 5995          | 1        | 4.868 Masivo               |
| ○ Satisfacción TDC  |  | 1        | 377           | 1        | 350 Masivo                 |
| ○ Clientes Comerciales                                    |  | 1        | 306           | 1        | 322 Masivo                 |
| ○ Auditorias de Servicios Red de Agencia                  |  | 4        | 47            | 3        | 94 Red de Agencia          |
| ○ Cliente Misterioso                                      |  | 1        | 114           | 1        | 99 Red de Agencia          |
| ○ Satisfacción Redes Sociales                             |  | 1        | 294           | 1        | 191 Naturales              |
| ○ Satisfacción Canales                                    |  | -        | -             | 1        | 990 Naturales              |
| ○ Refrescamiento Banesco.com                              |  | 1        | 110           |          |                            |
| ○ Liderazgo Comunicacional Opinión Expertos               |  | 1        | 16            |          |                            |
| ○ RSE   |  | 1        | 2067          |          |                            |
| ○ Banesco.com   |  | 7        | 3339          |          |                            |
| ○ Índice de Recomendación Neta (IRN) Canales Electrónicos |  | 6        | 3750          |          |                            |
| ○ Benchmark IRN Canales                                   |  | 1        | 800           |          |                            |
| Personas Jurídicas  |  |          |               |          |                            |
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas                  |  | 2014     |               | 2013     |                            |
|   |  | Cantidad | Participantes | Cantidad | Participantes Segmentos    |
| Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)                  |  | 1        | 349           | 1        | 350 Clientes Jurídicos     |
| ○ Estudio Brand Equity (PYME)                             |  | -        | -             | 1        | 101 Clientes Jurídicos     |
| ○ Prueba de Concepto Crédito Solidario                    |  | 1        | 64            |          | Clientes Jurídicos         |
| ○ Satisfacción TDC Jurídico                               |  | 1        | 200           |          | Clientes Jurídicos         |
| Personas Jurídicas  |  |          |               |          |                            |
| Metodología AA 1000                                       |  | 2014     |               | 2013     |                            |
|   |  | Cantidad | Participantes | Cantidad | Participantes Segmentos    |
| ○ Empleados   |  | 1        | 50            | 1        | 47 Empleados Banesco       |
| ○ Clientes Pyme   |  | 1        | 250           | 1        | 250 Jurídico               |
| ○ Socios Sociales   |  | 1        | 13            |          |                            |

Como punto de partida se incorporó la encuesta en Banesco.com, que generó resultados en tiempo real sobre la experiencia en la web, en conjunto con nuestro programa de seguimiento permanente de servicio de auditoría en la red de agencias (ADS).

Siguiendo este orden de ideas, fueron incorporadas variables esenciales –aparte de la cuantificación del nivel de satisfacción– relacionadas con la lealtad, intención de recompra e índice de recomendación neto.

También realizamos el estudio de Liderazgo Comunicacional que nos permitió explorar la opinión de expertos de los principales sectores económicos, sociales, culturales, religiosos y políticos del país. Banesco es reconocida como la principal marca dentro del sector financiero, que transmite valores de compromiso con el país.

## Programa “Cliente Misterioso”

El programa Cliente Misterioso se desarrolla anualmente como un mecanismo para reconocer y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y atención de los promotores en aquellos factores que contribuyen en la prestación de servicio y venta: manejo de información de productos y/o estrategias asociadas a la cuenta de ahorro, créditos comerciales, atención de requerimientos y derivación a canales electrónicos tanto en clientes naturales como jurídicos de la red de agencias a nivel nacional.

Los aspectos a evaluar son:

Trato al cliente, información sobre productos, gestión de ventas y requerimientos.

El nivel de conocimiento que poseen sobre características, beneficios, condiciones y recaudos de los productos considerados.

El dominio sobre los requisitos y políticas aplicadas para la venta de productos, direccionamiento de la cuenta de ahorro a la cuenta corriente y derivación a canales electrónicos.

El dominio que poseen con relación a los procedimientos a seguir para atender los requerimientos de los clientes

El Índice General se ubicó en 66 puntos, en comparación con la medición anterior muestra un leve incremento pero todavía se ubica en la escala Media Baja.

El Manejo de información, Procesos de Venta e Imagen del Promotor (sin peso en la calificación) son las únicas variables que presentaron incrementos por encima de los 5 puntos.

Finalmente, consolidando el rol de Banesco en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el desarrollo económico del país, se realizó la prueba de concepto de “Préstamo Solidario” de Banca Comunitaria Banesco, producto que tiene como fin la inserción e impulso del crédito en aquellas personas de sectores menos favorecidos, y donde la figura del fiador constituye una barrera difícil de superar por este segmento. En esta misma línea, se realizó el estudio de RSE, cuyo objetivo era explorar el nivel de visibilidad de Banesco en acciones de RSE y Banca Comunitaria.

## Programa de Auditoría de Servicios (ADS) en la Red de Agencias

Durante 2014, aplicamos el Programa de Auditoría de Servicios (ADS) en las agencias de Banesco Banco Universal, C.A.

Este estudio consta de una Auditoría Física (AF), Encuesta de Satisfacción (ES) y el Índice de Recomendación Neta (IRN)

La Auditoría Física (AF) involucra los elementos que inciden directa o indirectamente en el servicio de la red y es el resultado de la relación entre la Eficiencia Encontrada y la Eficiencia Gerencial, la calificación se calcula a través del promedio simple y la escala de evaluación va del 0 (mínima) al 2 (máxima) exceptuando la evaluación del personal donde se utiliza una escala del 1 (mínima) al 5 (máxima).

Encuesta de Satisfacción (ES) se refiere a la percepción y valoración del Cliente sobre los diferentes contactos de servicio y la calificación se calcula a través del promedio ponderado según los pesos indicados para cada elemento y la escala de evaluación va del 1 (mínima) al 10 (máxima).

Mientras que el Índice de Recomendación Neta (IRN) se basa en la pregunta: «Basado en la operación que acaba de realizar,

### Resultados del programa Cliente Misterioso

|  | 2014 | 2013 |
|--|------|------|
| Trato al Cliente                             | 68   | 85   |
| Información sobre Productos y Procedimientos | 66   | 60   |
| Proceso de Ventas                            | 66   | 52   |
| Imagen del Promotor                          | 66   | 60   |
| Indice General                               | 66   | 60   |
| Agencias Consultadas                         | 114  | 99   |
| Promotores Consultados                       | 114  | 99   |

en una escala de 1 a 10 puntos donde 10 es absolutamente probable y 1 es nada probable ¿Qué tan probable es que usted recomiende a Banesco a sus familiares y amigos?, según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores.

En este sentido, el indicador de Eficiencia Gerencial se ubicó en 96,9 % en la escala máxima de calificación, reflejando una alta tendencia en la generación de reportes por parte de los funcionarios.

En la Encuesta de Satisfacción el Promedio es de 8,5 puntos en una escala de 1 al 10, sin variación con respecto al año 2013. Cuando analizamos los resultados a través del Top el declive es de -11 puntos porcentuales en comparación con el año anterior, las dimensiones que presentan cambios significativos (disminución >10 puntos) son: Prestadores de servicio, Canales Electrónicos y Tiempos en General. El Bottom Box se mantiene similar a la edición anterior del programa.

El Índice de Recomendación Neta (IRN) es de 56,9 %, como resultado de un 61,4% de clientes que están dispuesto a recomendar a Banesco y 4,4 % de clientes detractores de la marca, en el grupo de detractores la mayor parte de las insatisfacciones están relacionadas con la Calidad de Servicio.

En los resultados generales se observan disminuciones significativas en los porcentajes de clientes que otorgan la máxima calificación al momento de valorar el servicio y poca para los que muestran un alto descontento, incrementando el porcentaje de aquellos a quienes la experiencia de servicio les resulta estándar y poco diferenciada.

## Macroproceso de Innovación

Con el fiel propósito de seguir sembrando en nuestros empleados el valor de la Innovación, Banesco Banco Universal, C.A. llevó a cabo acciones comunicacionales que tuvieron como principal objetivo involucrar a nuestro Capital Humano, así como a sus hijos, en estrategias de “Innovación Abierta”, en las que interactuaban con la Organización, al mismo tiempo que compartían su creatividad.

Nuevamente se impulsó el uso del Portal Infantil Espacio Infinito, para continuar sembrando la innovación en los más pequeños de la casa, quienes pudieron disfrutar de la experiencia de participar en un reto, de compartir fotos de sus vacaciones y de las noticias creadas para incentivar su vena de editores.

También se estimuló a los Ciudadanos Banesco a reconsiderar su lugar de trabajo, buscando formas diferentes de aho-

rrar costos, a través del “Reto de Reducción de Costos”, cuyo principal objetivo era conseguir ideas frescas para el ahorro de recursos de la Organización, así como explotar la creatividad que hay dentro de cada empleado.

Para la postulación de ideas de este reto fue creado un site, el cual logró conseguir la cantidad de 431 ideas y la participación 421 postulantes, quedando como ganadoras 10 ideas, las cuales fueron merecidamente premiadas.

Asimismo, se realizó un reto de ideas con estudiantes universitarios en el marco del evento JOINCIC XII, contando con la representación de importantes universidades del país.

Adicionalmente, en la búsqueda de afianzar los principios de la innovación en todos los niveles de la Organización, se desarrollaron videos tutoriales, sencillos y didácticos, donde se explicaba con animaciones el “paso a paso” de la Innovación Abierta así como “Los Lentes de La Innovación” de Rowan Gibson.

El Macroproceso de Innovación es clave para iniciativas competitivas, que buscan cerrar o superar al mercado en acciones dirigidas a clientes.

Para la creación de nuestro portafolio de productos y servicios partimos de los Lineamientos y Planificación Estratégica desarrollada anualmente a fin de garantizar el logro de los objetivos fijados atendiendo criterios de la viabilidad económica, jurídica y operativa.

Las características de la gestión del ciclo de vida de nuestros los productos y servicios contemplan los siguientes pasos:

1. Investigar y Analizar: a través de este proceso evaluamos oportunidades de diferenciación en relación al entorno, mercado y negocio, alineados con la estrategia de la Organización.
2. Administrar Ideas: se Generan y administran ideas orientadas a cerrar o superar brechas de mercado, proponiendo oportunidades de diferenciación.
3. Conceptualizar iniciativa: consiste en transformar una idea en una iniciativa, evaluando su factibilidad técnica, legal y financiera.
4. Gestionar aprobación: se presenta la iniciativa ante los Comités correspondientes para obtener sus consideraciones y/o aprobación para proceder al desarrollo de las iniciativas.
5. Desarrollar e implementar Iniciativa: se coordina la ejecución de la iniciativa de acuerdo al alcance, tiempo y presupuesto establecido.
6. Realizar seguimiento: se monitorea el desempeño de la iniciativa implementada, realizando seguimiento al ciclo de vida del producto.



## 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.

### Premios y reconocimientos obtenidos en 2014

|   |  |
|---|--|
| América Económica                         | Única entidad bancaria venezolana en el top 25 de los mejores bancos latinoamericanos  |
| VISA Internacional                        | Premios Visa Calidad de Servicio, premiados en tres categorías   |
| Alcaldía Mayor de Caracas                 | Premio Caracas Productiva y Emprendedora de la Alcaldía Mayor al Programa de Formación de Microempresarios   |
| Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA) | <p>Estatuilla de Oro en la categoría Audiovisual/Imagen Corporativa con el comercial para Banca Comunitaria Banesco de "Empresarios, Bienvenidos"</p> <p>Estatuillas de Plata para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Categoría Campañas. Comercial Monomedia: Ticket Premiado, Versiones "Tenis", "Conferencia" y "Acción".</li> <li>Categoría Técnicas. Mejores Efectos Especiales: Ticket Premiado "Acción".</li> <li>Categoría Medios Digitales. Campaña Digital Integrada: BanescoMundial.</li> </ul> <p>Estatuillas de Bronce para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Categoría Técnicas. Mejor Dirección: Ticket Premiado "Acción".</li> <li>Categoría Medios Digitales. Mejor uso de redes sociales y multiplataforma: Campaña de BanescoMundial.</li> </ul> |
| Fundación Codespa (España)                | Premio Codespa al Programa de Formación de Microempresarios en la Categoría Innovación Social de la Empresa  |
| Revista Bussines Venezuela (Venamcham)    | <p>Primer Banco del País en el Top 100 Companies</p> <p>Primera Empresa en Inversión Social en el Top 100 Companies</p>  |
| Global Reporting Initiative (GRI)         | Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2007-2013  |

- 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.

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. 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) y la 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 establecen las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes.

Es de acotar que la ley establece que 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. Es por ello que 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, así como la opinión del Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT, sobre el 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 mitigen.

G4-PR1  
G4-PR2

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

Durante el año ejecutamos un programa de promociones con el objetivo de brindar beneficios adicionales para nuestros clientes, entre las que podemos destacar:

- **Home Club:** Esta promoción estuvo dirigida a todos aquellos clientes del Banco, personas naturales, mayores de edad y titulares de una Cuenta Corriente con o sin intereses

y/o Tarjetas de Crédito Visa, MasterCard y American Express Banesco. Se entregaron más de 200 premios entre efectivo y productos electrónicos.

- **Con Banesco y American Express ahorras comprando:** Esta promoción estuvo dirigida a aquellos clientes del Banco personas naturales, titulares de Tarjetas de Crédito American Express Banesco, que activaran dichas tarjetas y efectuaran consumos a nivel nacional durante la vigencia de la promoción con cargo a las Tarjetas de Crédito American Express Banesco; efectuaran compras en el exterior o realizaran consumos mediante operaciones de comercio electrónico con proveedores en el extranjero. El beneficio otorgado consistió en el reintegro de hasta Cinco Mil Bolívars con 00/100 (Bs. 5.000,00) que fueron abonados directamente en la Tarjeta de Crédito American Express Banesco.
- **Disfruta de este exquisito descuento:** La promoción denominada “Disfruta de este exquisito descuento”, otorgó un porcentaje de descuento a nuestros clientes naturales y jurídicos del diez por ciento (10%) en el valor de los pedidos/compras que realizaran a través del portal [www.PedidosToGo.com](http://www.PedidosToGo.com), al registrar el consumo con sus Tarjetas de Crédito Banesco Visa, Banesco MasterCard y/o Banesco Sambil.
- **Descuentos Caídos del Cielo:** Se realizó desde 17 de febrero al 17 de mayo de 2014 en alianza con Hertz. Mediante esta promoción, denominada “Descuentos Caídos del Cielo en Margarita y Tierra Firme”, nuestros clientes recibían un porcentaje de descuento desde un 10% hasta un 15% al pagar su consumo de alquiler de vehículos con su Tarjeta de Crédito (Visa/MasterCard) Banesco y/o Tarjeta de Débito (Maestro) Banesco, a través de nuestros puntos de venta.
- **Regalamos a nuestros clientes más especiales una sonrisa de entrada** A través de este programa los clientes de Banca Premium y Privada recibieron un servicio especial gratis al consumir en los restaurantes seleccionados y pagar con su tarjeta de crédito Banesco. Los establecimientos seleccionados estaban ubicados en el área metropolitana de Caracas: • Gran Amazonia Grill • Barriott Ristorante Longe • Hereford Grill • El Braserio Grill
- **Alianza Comercial con Multiphone:** Campaña realizada desde el 1° de mayo hasta el 31 de julio de 2014; ofreciendo descuento del 25% sobre la tarifa regular.
- **Compra tus regalos cuando el arbolito este verde y págalos cuando ya esté seco:** Esta promoción estuvo dirigida a aquellos Clientes del Banco personas naturales, titulares de Tarjetas de Crédito American Express Banesco, Visa,

MasterCard, Sambil, Rattan y Locatel. La Promoción consistía en ofrecer a los tarjetahabientes el beneficio mediante el cual, éstos pagarían en el mes de febrero del año 2015, el monto adeudado más los intereses que generaron todos los consumos realizados a nivel nacional durante el periodo de vigencia de la Promoción.

Adicionalmente, Banesco ofreció las siguientes promociones en conjunto con las franquicias Visa, MasterCard y American Express, para incentivar las ventas en TDC y premiar a nuestros clientes:

- ▶ “La Pasión Vinotinto va Camino al Mundial”, Se sortearon 14 paquetes para la Copa Mundial de FIFA Brasil 2014.
- ▶ “Usando Tus Tarjetas de Crédito Banesco, Ahorras en Viaje. com”. Al comprar su pasaje en Viaje Bien con la tarjeta de crédito Banesco, el cliente se ahorra los cargos administrativos de la agencia de viajes.
- ▶ “Con tu Tarjeta Banesco Visa Ponte una Camiseta Adidas”. Vigencia hasta el 15/01. Premios: 400 camisas Adidas.

## Encuentro *Hablando de Empresario a Empresario*

Hablando de Empresario a Empresario”, un foro organizado por Banesco, llegó a su sexta edición durante el 2014. Los participantes conocieron las tendencias del entorno económico y el emprendimiento. El encuentro tuvo como invitados al economista Asdrúbal Oliveros, cuya ponencia se denominó “Perspectivas 2015: Aproveche las oportunidades, en medio de las dificultades” y a la comunicadora social Floralecia Anzola, conductora del espacio radial 0800-Flor, quien presentó el Caso Exitoso de Emprendimiento de Marcel Imery, creador de “Tumotorizado.com”.

## Presencia en Eventos en todo el Territorio Nacional

- ▶ Feria del Libro Universitario de la Universidad de Los Andes (FILU).
- ▶ Feria del Libro universitario de la Universidad de Carabobo (FILUC).
- ▶ Feria Iberoamericana de Arte (FIA) 2014.
- ▶ Simposio de Responsabilidad Social Empresarial de Venamcham.

## Redes Sociales

Al cierre de 2014, Banesco Banco Universal atendió 53.636 casos a través de sus redes sociales, entre consultas y requerimientos de productos y servicios.

Del total de los casos atendidos, 42,41% corresponden a requerimientos de los clientes de Banesco; en tanto que 35,69% son consultas de los seguidores de la entidad financiera sobre sus servicios y productos.

Para el cierre de 2014, los seguidores en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y Google+ de Banesco representaban una comunidad de casi 800.000 usuarios.

@Banesco en Twitter, la red social preferida de los clientes de Banesco Banco Universal C.A., terminó el año con más de 530.000 seguidores. A la par de la atención a los planteamientos de sus usuarios y clientes, la entidad bancaria comparte a través de su cuenta contenidos relacionados con emprendimiento, tecnología, efemérides, deportes, negocios, datos curiosos y finanzas personales, entre otros.

En Facebook, Banesco Banco Universal tiene 226.324 seguidores, mientras que en Instagram es seguida por 22.587 personas y en YouTube suma alrededor de 5.000 suscriptores. El Canal Banesco en Imágenes registra 1.951.464 reproducciones, en tanto que Blog.Banesco.com superó los 2 millones de visitas en 2014.

Entre las actividades realizadas en 2014, la institución financiera concluyó en diciembre el concurso #GenteQueEmprende, realizado a través de su cuenta de Instagram y organizado en alianza con Instagramers Venezuela, para premiar y fomentar la fotografía móvil a través de la mencionada red social. Las imágenes destacaron el trabajo de cientos de emprendedores venezolanos de los más diversos oficios. El concurso se realizó entre el 1° de mayo y el 31 de diciembre de 2014.

| Redes sociales |                         | 2014      | 2013         |
|----------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Twitter        | @Banesco                | 515.914   | 387.327,00   |
|                | @Baneskin               | 114.180   |              |
| Facebook       | Banesco Banco Universal | 223.802   | 95.377,00    |
| Youtube        | Reproducciones          | 1.954.771 | 1.289.719,00 |
|                | Suscripciones           | 4260      | 2.174        |
| LinkedIn       | Seguidores              | 5.969     |              |
| Instagram      | Seguidores              | 21.333    | 3.872        |
| Blog Banesco   | Visitas                 | 105.771   | 933.590      |

## Nuestra Política

Somos una banca especializada en las microfinanzas, eficiente, rentable y sustentable, dedicada a la atención de los sectores populares de la población y especialmente a las personas no bancarizadas. Ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, con accesibilidad, sencillez y rapidez en los trámites a través de canales innovadores con tecnología de punta. Contamos con un conjunto de profesionales que brindan asesoría financiera y personalizada a los clientes directamente en las comunidades.

Estamos comprometidos en generar la mayor rentabilidad a los accionistas y a contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de la población, creando valor económico, social y ambiental.

## Nuestra Gestión

Al cierre de 2014, Banca Comunitaria Banesco cuenta con el 51,54% del mercado microfinanciero en Venezuela manteniéndonos como principal referencia de funcionamiento en el sector popular de la economía.

Durante este período, culminamos con más de 86 Barras de Atención, ubicadas en diversas zonas populares, creadas con el fin de estar lo más cerca de nuestros clientes y facilitar la apertura de cuentas (Comunitarias), la afiliación al ahorro Paso a Paso, solicitar visita de asesor comunitario para optar al préstamo para trabajar, realización de retiros y depósitos de efectivo, entre otros trámites.

El año 2014 la Banca Comunitaria Banesco desplegó su potencial a lo largo de 17 estados de la nación, atendiendo en promedio 93.165 personas por estado y 189 personas por Barrio.

### Principales Indicadores

FS-13, FS-S6

| Indicador   | 2014   | 2013  |
|---|--|---|
| Cientes Atendidos                                 | 70.684   | 62.974  |
| Cientes Atendidos desde 2006                      | 362.537 de forma directa<br>y 1.812.685 de forma indirecta     | 284.446 de forma directa<br>y 1.422.230 de forma indirecta  |
| Barrios Atendidos                                 | 8.367 en 17 estados del país                                   | 8.346 en 17 estados del país                                |
| Canales de Atención: Barras de Atención           | 86   | 86  |
| Corresponsales No Bancarios                       | 175  | 161   |
| Actividades económicas receptoras de los créditos | Transporte, venta de ropa, abasto, automotriz, venta de comida | Transporte, venta de ropa, bodega, abasto y venta de comida |
| Distribución por género                           | Femenino 53%   | Femenino 54%  |
| Agencias Comunitarias                             | 26   | 26  |

### Plantilla por Región

|                                   | 2014 | 2013 |
|-----------------------------------|------|------|
| Centro Occidente                  | 289  | 295  |
| Metropolitana - Oriente           | 325  | 328  |
| Total plantilla al cierre del año | 614  | 623  |





## Programa de Capacitación y Certificación

| Programa de Capacitación              |       |       |          |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| Programas de Capacitación Asistencias | 2014  | 2013  | Var. %   |
| Conocimientos Técnicos                | 1.010 | 1.360 | (25,74%) |
| Competencias Conducción de Personas   | 145   | 156   | (7,05%)  |
| Competencias Cardinales y Específicas | 15    | 218   | (93,12%) |
| Conocimiento Bancario / Regulatorio   | 2.764 | 2.422 | 14,12%   |
| Experiencia en Calidad de Servicio    | 712   | 954   | (25,37%) |
| Refuerzo de Valores y Código de Ética | 489   | 552   | (11,41%) |

| Programa de Certificación  |           |          |               |
|--|-----------|----------|---------------|
| Programas de Certificación Participantes                         | 2014      | 2013     | Var. %        |
| Programa de Certificación Asesores, Coordinadores y Supervisores | 72        | 55       | 30,91%        |
| Programa de Certificación Promotores y Analistas                 | 32        | 20       | 60,00%        |
| Nº Eventos de Certificación                                      | 2014      | 2013     | Var. %        |
| Asesores, Coordinadores y Supervisores                           | 9         | 6        | 50,00%        |
| Promotores y Analistas   | 5         | 3        | 66,67%        |
| <b>Total</b>   | <b>14</b> | <b>9</b> | <b>55,56%</b> |

## Nuestros Productos

Alineados con nuestra misión, ofrecemos productos microfinancieros de crédito y ahorro que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, entre ellos están:

**CUENTA COMUNITARIA:** Se apertura con cero bolívares y se maneja con una tarjeta de débito maestro con tecnología chip, la cual permite realizar consultas, retiros, depósitos, compras y transacciones en todos los canales electrónicos a nivel nacional.

**AHORRO PASO A PASO:** Es un mecanismo de ahorro popular 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 destinado a satisfacer necesidades productivas de microempresarios, pudiendo ser estos comerciantes o productores de bienes o servicios. Se otorga desde Bs. 3.000 hasta Bs. 4.000.000. 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 pueden 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. Monto máximo a financiar: Bs. 150.000.

**TDC ESCOLAR:** Producto que otorga beneficios a los clientes con hijos en edad escolar para la compra de útiles, uniformes e inscripciones, dándoles la facilidad del financiamiento.

## Cuenta Comunitaria

| Cierre Acumulado           | 2014    | 2013    | Var. % | Cierre Anual            | 2014   | 2013   | Var. % |
|----------------------------|---------|---------|--------|-------------------------|--------|--------|--------|
| N° de Cuentas Comunitarias | 362.537 | 246.851 | 46,86  | N° Cuentas Comunitarias | 70.684 | 62.564 | 12,98  |
| Saldo en Cuenta (M Bs.)    | 668.765 | 323.884 | 106,48 |                         |        |        |        |

## Ahorro Paso a Paso

| Cierre Acumulado         | 2014    | 2013    | Var. % | Cierre Anual    | 2014   | 2013   | Var. % |
|--------------------------|---------|---------|--------|-----------------|--------|--------|--------|
| N° Afiliaciones          | 357.191 | 281.502 | 26,89  | N° Afiliaciones | 75.689 | 64.669 | 17,04  |
| N° Afiliaciones Actuales | 18.537  | 16.306  | 13,68  |                 |        |        |        |
| Saldo en Cuenta (M Bs.)  | 20.406  | 11.535  | 74,29  |                 |        |        |        |

## Préstamo Para Trabajar

| Cierre Acumulado                    | 2014      | 2013      | Var. % | Cierre Anual              | 2014      | 2013      | Var. % |
|-------------------------------------|-----------|-----------|--------|---------------------------|-----------|-----------|--------|
| N° Préstamos Otorgados              | 228.092   | 185.192   | 23,17  | N° Préstamos Otorgados    | 42.520    | 44.646    | (4,77) |
| Montos Liquidados (M Bs.)           | 9.154.482 | 4.828.506 | 89,59  | Montos Liquidados (M Bs.) | 4.325.976 | 2.576.474 | 67,9   |
| Saldo de Cartera de Crédito (M Bs.) | 4.804.695 | 2.475.914 | 94,06  |                           |           |           |        |

### Morosidad

| 2014  | 2013  |
|-------|-------|
| 0,77% | 0,08% |

## Préstamo Educativo / TDC Escolar

| Préstamo Educativo / TDC Escolar | 2014  | 2013  | Variación % | Diferencia |
|----------------------------------|-------|-------|-------------|------------|
| TDC Escolar Entregadas           | 905   | 1.338 | (32,36)     | 433        |
| Crédito otorgado (M Bs.)         | 3.391 | 4.879 | (30,50)     | 1.488      |



## Programa de Formación de Microempresarios

El Programa de Formación de Microempresarios tiene como objetivo es fortalecer los conocimientos de los emprendedores a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuyen al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

Para cumplir con esta actividad, realizamos alianzas con diferentes Organizaciones no Gubernamentales (ONG), tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PyME, la Alcaldía de Baruta, Universidad de Los Andes, Asociación Venezolana de Escuelas Católicas y Superatec.

Durante el se graduaron 13.875 emprendedores de los cuales 11.781 realizaron el módulo administrativo y otros 2.094 culminaron el módulo tecnológico en el cual se instruye sobre el manejo de tecnologías en el mercadeo y venta de los productos y servicios. El curso, que arribó al sexto año de su creación, amplió su radio de acción al incluir a más de 400 personas con discapacidad motora, auditiva y visual, además de emprendedores ligados al sector cultural.

El curso se dicta en alianza entes gubernamentales y ONG, tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PyME, la Alcaldía de Baruta, la Gobernación de Miranda, la Universidad Metropolitana, la Cámara de Comercio e Industrias del Estado Aragua, Universidad de Los Andes y Superatec.

Esta iniciativa ofrece a sus participantes herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas, que sirven para mejorar la capacidad productiva de los negocios, además de optimizar la competitividad en el mercado.

## Evaluación de Satisfacción de Clientes Banca Comunitaria Banesco (BCB)

Con la intención de mejorar continuamente nuestra oferta de productos, servicio y atención al cliente, realizamos a través de una consultora externa 366 entrevistas a clientes donde tiene presencia Banca Comunitaria Banesco para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos generales de ofertas y servicios.

La escala de medición empleada en estos estudios es del 1 al 10, donde 1 es la calificación menor y 10 la máxima calificación. El Tablero es multi-métricas, en el mismo se expresan los resultados en: Promedio, Top Box (% de clientes que otorgan la máxima calificación, es decir 10 puntos) y Bottom Box (% de clientes que dan 6 o menos puntos).

| Rangos de Evaluación |           |           |            |
|----------------------|-----------|-----------|------------|
|                      | Promedio  | Top Box   | Bottom Box |
| Cifras BCB           | 8,93      | 62,49%    | 10,83%     |
| Referencia           | 7,1 - 8,8 | 36% - 46% | 10% - 24%  |



## Premios

Durante este año, llevamos a cabo dos eventos en los que premiamos y agasajamos a nuestros clientes, demostrándoles que son una pieza muy importante en la organización y un ejemplo a seguir para otros emprendedores.

### Premio Empresario

El evento tuvo lugar en el auditorio “Fernando Crespo Suárez” de Ciudad Banesco el pasado 19 de noviembre de 2014. Nueve fueron los microempresarios reconocidos en esta entrega de los Premios “Empresario de Banca Comunitaria Banesco”, dicho homenaje buscó destacar en primera instancia la trayectoria de cada uno de los emprendedores que se han atendido en las zonas populares del país.

Dentro de la logística finalmente se definieron tres categorías de acuerdo a los montos de los préstamos que el postulante ha recibido de Banca Comunitaria. En cada categoría se entregó un premio de Bs. 40.000 para el primer lugar, Bs. 30.000 para el segundo y Bs. 20.000 para el tercer puesto.

### Cliente Estrella 2014

Otorgamos el galardón “Cliente Estrella 2014” a 45 clientes de Banca Comunitaria que durante este período registraron un excelente récord de pago, demostraron fidelidad con la institución e impactaron de manera positiva su comunidad.

## Otras Actividades

### Reencuentro Banca Comunitaria Banesco

#### VIII Re-Encuentro de BCB-2014

Durante el año 2014 y con el propósito de hacer un reconocimiento a la gestión del equipo de colaboradores de Banca Comunitaria Banesco, se realizaron dos re-encuentros con todo el personal de esta vicepresidencia. La participación en ambos encuentros fue del 81 % de la población de Banca Comunitaria Banesco.

Ambos programas contaron con el desarrollo de dinámicas preventivas basadas en valores. Las conferencias centrales estuvieron a cargo de los Doctores Stephan Káiser en Barquisi-

meto y Ramón Rodríguez en Caracas. El tema central fue “El liderazgo que hay en ti” conferencias dedicadas a la motivación individual y al desarrollo de los equipos de trabajo, elementos necesarios para la búsqueda permanente de la productividad y el éxito.

### Barridas de Zona

Banca Comunitaria Banesco realizó 17 barridas de zonas para promocionar sus productos en las comunidades donde tiene presencia. Se visitaron las zonas populares de: Porlamar, San Juan de los Morros, Barquisimeto, Anaco, Maracaibo, Barcelona, Higuerote, Maturín, Ciudad Ojeda, Acarigua, Los Teques, Barinas y Maiquetía.

### Periódico *El Comunitario*

El periódico *El Comunitario* de la Banca Comunitaria Banesco es un medio de comunicación entre el banco y las comunidades. Sus objetivos son: dar a conocer los productos y servicios de Banca Comunitaria Banesco, publicar noticias de interés dirigidas al sector, reconocer a empleados y aliados comunitarios, y contribuir con la educación financiera de los clientes. Su distribución es gratuita en todas las Agencias Comunitarias, Barras de Atención y Comercios Aliados.

### Margarita Gastronómica 2014

Margarita Gastronómica, desde sus inicios, ha basado su actividad en fortalecer la cultura gastronómica, mediante eventos con programaciones y actividades, donde diversos cultores locales exponen y trabajan las recetas propias e históricas de su región. En el año 2014 la Banca Comunitaria Banesco decidió incursionar en este maravilloso mundo gastronómico con el objetivo de apoyar a los emprendedores de la región insular y dar a conocer a todos los participantes del evento y al público en general, la oferta de valor de productos y servicios que ofrece la Banca Comunitaria Banesco. A través de esta actividad Banca Comunitaria Banesco ha conformado una base de datos con la información de posibles clientes potenciales de la región, para generar oportunidades de negocio, así mismo, se dio a conocer el Programa de Formación para Microempresarios, estimulando la participación del sector en los diferentes talleres que se dictan para el mejoramiento continuo de los negocios, relacionado con la presencia de la marca en piezas publicitarias.



# Nuestro Compromiso Ambiental

## Nuestra Política Medioambiental

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, hemos asumido como compromiso, profundizar, continuamente, 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.

## Nuestra Gestión

Durante 2014 se puso en marcha el equipo de maniobras (*switchgear*) que integra la potencia de los seis generadores de Ciudad Banesco en una sola barra, logrando así incrementar la eficiencia del sistema de generación eléctrica de la sede principal dicha sede.

Así mismo fue ampliado el sistema de respaldo de la sede de Ciudad Banesco en el Rosal añadiendo la carga correspondiente a los servicios generales de la Torre II junto con el mejoramiento de las instalaciones eléctricas en toda la sede (Torre I y II).

Nuestra gestión ha continuado con el cambio sistemático de equipos que por su nivel de obsolescencia lo ameritan, principalmente aires acondicionados, instalando como reemplazo equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.

Con el objetivo de promover el trabajo en equipo y la comunicación directa de nuestros colaboradores continuamos con la remodelación de oficinas bajo el concepto Open Space en las Torres El Rosal I y II, el cual mejora el rol del supervisor y el funcionamiento de los servicios de A/A, iluminación y seguridad.

G4-EN23

## Resultados Programa de Reciclaje

En el año 2014, se dió inicio, en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal, al programa de reciclaje de aluminio y plástico. En este año reciclamos 230 kilogramos de botellas plásticas y 6 kilogramos de aluminio, lo que supone un ahorro de 5.966,00 Kwh.



En cuanto al reciclaje de papel, desde la implementación de esta práctica hasta la fecha hemos reciclado 1.844,90 toneladas de papel. La desincorporación masiva del área de Gestión Documentaria, ha dado este repunte importante dentro de las cifras record de aprovechamiento y disposición final responsable de desechos sólido (papel). Solamente en 2014, reciclamos 399.280 kg.

En las sedes administrativas del área metropolitana contamos con contenedores de reciclaje para la recolección de estos materiales y así incentivar a nuestros colaboradores con el cuidado y conservación del medioambiente

Como referencia, se estima que 1 tonelada de papel nuevo requiere cerca de 17 árboles, y de acuerdo con un estudio de Greenpeace el consumo de energía en la fabricación de una (1) tonelada de papel es de entre 0,4 y 0,7 Toneladas Equivalentes de Petróleo-TEP. Una TEP es equivalente a 11.630 Kwh (Kilowatts por hora). Igualmente cada árbol vivo puede convertir aproximadamente 750 kilos de carbono en oxígeno al año.

El mismo estudio indica que el consumo de agua en la fabricación de una (1) tonelada de papel es de entre 280 y 450 m<sup>3</sup>, mientras que el consumo promedio mensual de un hogar de 4 miembros es de 16 a 20 m<sup>3</sup>.

Por la naturaleza de nuestras actividades no se emiten sustancias destructoras de la capa de ozono, ni la emisión de NO, SO.

G4-EN20  
G4-EN21

## Indicadores Ambientales

| Consumos   | Consumo Total |            |         | Consumo por Persona |        |         |
|--|---------------|------------|---------|---------------------|--------|---------|
|  | 2014          | 2013       | Var. %  | 2014                | 2013   | Var. %  |
| Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>  | 162.297,66    | 225.314,27 | (27,97) | 12,75               | 17,39  | (26,68) |
| Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) <sup>1</sup>                           | 201.818,35    | 287.714,02 | (29,85) | 17,78               | 22,20  | (28,60) |
| Electricidad Gigajulio / generación propia <sup>2</sup>                                    | 958,50        | 476,10     | 101,32  | 0,11                | 0,14   | (21,43) |
| Papel (Kg) <sup>1</sup>  | 123.130,00    | 53.601,00  | 129,72  | 9,67                | 4,14   | 133,57  |
| Papel (Kg) / Clientes <sup>6</sup>   | 513.158,00    | 189.542,00 | 170,74  | 0,10                | 0,04   | 140,19  |
|  |               |            |         |                     |        |         |
| Residuos   | Consumo Total |            |         | Consumo por Persona |        |         |
|  | 2014          | 2013       | Var. %  | 2014                | 2013   | Var. %  |
| Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas <sup>2</sup>                                    | 23.011        | 10.115     | 29,00   | 7,33                | 2,87   | 155,40  |
| Papel reciclado (Kg) Almacenes <sup>1</sup>  | 376.269       | 291.671    | 32,31   | 31,12               | 22,51  | 38,25   |
| Papel Reciclado (Kg) Total <sup>1</sup>  | 399.280       | 301.786    | (66,69) | 32,86               | 23,23  | 41,46   |
| Tóner y/o Cartuchos <sup>1-3</sup>   | 539           | 1.618      | 50,96   | 0,05                | 0,12   | (58,33) |
| Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>1</sup>                                       | 19.435,50     | 12.875     | 29,00   | 1,71                | 0,99   | 72,73   |
| Plástico (Kg) <sup>2</sup>   | 230           | —          | 100     | 0,07                | —      | 100     |
| Aluminio (Kg) <sup>2</sup>   | 6             | —          | 100     | 0,002               | —      | 100     |
|  |               |            |         |                     |        |         |
| Emisiones de Gases efecto invernadero  | Emisión Total |            |         | Emisión por persona |        |         |
|  | 2014          | 2013       | Var. %  | 2014                | 2013   | Var. %  |
| Emisiones CO <sub>2</sub> equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) <sup>4</sup> | 248.864,06    | 113.756    | 118,77  | 94,16               | 32,27  | 191,79  |
| Emisiones CO <sub>2</sub> Vehículos de empleados <sup>2</sup>                              | 945.703,26    | 532.672,01 | 77,54   | 301,37              | 151,11 | 99,44   |
| Total Emisiones de CO <sub>2</sub> <sup>2</sup>  | 1.194.567,32  | 646.428,01 | 84,80   | 380,68              | 183,38 | 107,59  |

1 Totales nacionales. Se toma como base a 11.350 en 2014 y 12.960 trabajadores en el 2013.

2 Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 3.138 Trabajadores en 2014 y 3.525 trabajadores en 2013

3 Donados a Fundana

4 Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base a 2.643 trabajadores en 2014 y 3.403 trabajadores en 2013.

5 Sólo consumo en Ciudad Banesco: se toma como base 2.643 trabajadores en esa sede.

6 Se toma como base 4.973.629 clientes en 2014 y 4.412.476 clientes 2013.



Banesco Banco Universal, C.A., se encuentra en proceso de evaluación de la presentación para el año 2015, de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero de acuerdo a los parámetros requeridos por el GRI-4

## Consumo de Energía

La fuente principal de energía utilizada en todas las dependencias del banco es producida por centrales hidroeléctricas, distribuida a través de la red eléctrica nacional.

Desde 2009 hemos reducido el consumo eléctrico cumpliendo así con todas las regulaciones establecidas por los entes gubernamentales.

La tendencia ha sido hacia la disminución, salvo durante el año 2013, debido a circunstancias especiales en la Región de Oriente donde se produjo un aumento en el consumo total de energía eléctrica y la Región Centro Llanos que incremento su carga, sin embargo durante el año 2014 se implantaron medidas que permitieron reducir el consumo de manera apreciable.

En los reportes del consumo eléctrico por regiones, se logró la reducción del consumo eléctrico de la Región de Oriente, obteniendo incluso un consumo menor que el registrado en el año 2012.

En 2014 continuamos implementado acciones dirigidas hacia el uso eficiente y el ahorro de la energía eléctrica a través de planes de ahorro energético, ejecución de proyectos dirigidos al fortalecimiento de la plataforma eléctrica y adquisición de tecnología cuyos criterios de selección cumplan con los estándares vigentes en cuanto a eficiencia y bajo impacto con el medio ambiente.

Algunas de las medidas que se fortalecieron en este período fue la reducción del horario de iluminación y aires acondicionados en las oficinas implementando horarios por bloque de trabajo según la productividad y horario restringido en el uso de escaleras mecánicas.

Paralelamente a la red eléctrica nacional, Banesco Banco Universal, C.A. dispone de seis (6) generadores diesel en Ciudad Banesco y dos (2) generadores diesel en El Rosal y en otras

sedes administrativas, lo que representa aproximadamente un 70% de nuestras instalaciones y se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial a fin de evitar cualquier impacto en nuestras operaciones.

Durante 2014 generamos 958,5 GJ mientras que en 2013 generamos 476,1 GJ, lo que representa un incremento del 101%.

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.

## Consumo de Agua

En todo el país, el agua utilizada en nuestras sedes y agencias se obtiene de los respectivos acueductos municipales, por lo que el agua captada como la vertida se realiza a través de los servicios públicos.

Las actividades desarrolladas por el banco no producen derrames de sustancias químicas, aceites y/o combustibles los cuales tengan efectos negativos sobre la salud, el medioambiente, el suelo, el agua, y el aire, tampoco impacta espacios naturales protegidos o áreas de alta la biodiversidad no protegidas.

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 de esta naturaleza.

G4-EN11  
G4-EN12  
G4-EN13  
G4-EN14  
G4-EN22  
G4-EN24  
G4-EN26



## 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.

—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.

—Se solicitan certificados de idoneidad técnica expedidos por institutos. 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.

—Por último, cuidamos que los proyectos financiados cuenten con los certificados de habitabilidad antes de iniciar el proceso de ventas.

—Banesco Banco Universal, C.A. no mantiene a la fecha productos y servicios que haya desarrollado para proporcionar de manera específica beneficios medioambientales por cada línea de negocio según su propósito

- **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. G4-EN30
- **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 las torres de El Rosal y El Recreo se les ofrece transporte hasta Ciudad Banesco. Para los trabajadores nocturnos que se encuentran en Ciudad Banesco, se ofrece transporte hasta la estación más cercana del sistema 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.



FS-10

## Medidas que Hemos Asumido Para Reducir Nuestro Impacto Ambiental

FS-11  
G4-EN33

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 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.
- ▶ Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.
- ▶ Hemos implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como:
  - Control de los horarios de iluminación en oficinas y estacionamiento.
  - Optimización de los horarios de operación de los aires acondicionados en sedes sin afectar el confort.

—Optimización de los horarios de operación de escaleras mecánicas.

—Apagado parcial de iluminación en las áreas generales de las principales sedes.

—Uso de multiconferencias. Gracias a su uso, se dejaron de realizar numerosos desplazamientos en automóvil, tren o avión

Banesco Banco Universal, C.A., no ha recibido multa o demanda por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local. Tampoco se ha recibido ningún tipo de reclamación por parte de algún grupo de interés.

Así mismo, el banco no exporta ni importa residuos. Los residuos considerados peligros (toners, baterías, monitores...) son transportados en forma local considerando todas las medidas de seguridad necesarias.

Durante el año 2014, el Banco no ha realizado evaluaciones (auditorías) de sus políticas medio ambientales y sociales, y de los procedimientos de autoevaluación de riesgo.

G4-EN29  
G4-EN34

FS-9

## Donación de Mobiliario y Computadoras Desincorporados

G4-EN28

Donamos 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.

En 2014 donamos 922 equipos de computación y sus accesorios lo que equivale a 19.824,75 kilogramos. Mientras que en mobiliario entregamos 202 activos fijos que suman más de 7.875 kilogramos de donación.

## Banesco Contigo y con el Planeta

Ratificando nuestro compromiso con el medio ambiente, nos sumamos a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 29 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 Equipos de Computación Desincorporados

2014

| Institución  | Cantidad | Total Kg. | Institución                                       | Cantidad   | Total Kg.        |
|--|----------|-----------|---|------------|------------------|
| A.C. El Colinero   | 4        | 88,00     | Fundación Corazón Por La Vida                     | 10         | 220,00           |
| Alcaldía de El Hatillo                                     | 10       | 220,00    | FUNDESSMAR  | 13         | 156,00           |
| Aldea de Los Muchachos de Trujillo                         | 22       | 506,00    | Hermanas Misioneras de La Misericordia            | 10         | 220,00           |
| Ambulatorio 2 Lagunas                                      | 8        | 80,00     | Hijos de María Auxiliadora                        | 4          | 88,00            |
| Arquidiócesis De Caracas - Parroquia Altavista             | 4        | 88,00     | Hospital Domingo Luciani                          | 4          | 88,00            |
| Arquidiócesis De Caracas - Parroquia Catia                 | 3        | 66,00     | INCES   | 1          | 22,50            |
| AVEC   | 26       | 572,00    | Instituto Técnico Jesús Obrero Fe y Alegría Catia | 44         | 968,00           |
| C.E.I. Carmen Elena de Terán                               | 1        | 26,00     | Los Cerros  | 10         | 220,00           |
| C.E.I.N. Eulalia Buroz                                     | 3        | 56,00     | Metro de Caracas                                  | 10         | 220,00           |
| C.I.C.P.C. Santa Mónica                                    | 5        | 110,00    | Misión Rivas                                      | 4          | 88,00            |
| Casa de Los Niños Simón Bolívar                            | 10       | 220,00    | Policía Municipio Libertador                      | 10         | 220,00           |
| Casa de Los Niños Wanadi                                   | 10       | 220,00    | Preescolar Antonio José de Sucre                  | 10         | 220,00           |
| Centro de Capacitación Laboral Dr. José Gregorio Hernández | 1        | 12,00     | Sitssa Pérez Bonalde                              | 5          | 110,00           |
| Colegio 12 de Febrero                                      | 20       | 440,00    | U. E. Walt Whitman                                | 20         | 440,00           |
| Colegio Agustiniano Santo Thomas de Villanueva             | 4        | 88,00     | U.E Reina Guadalupe Rosa                          | 20         | 440,00           |
| Colegio C.E.P.A. Guarenas                                  | 10       | 220,00    | U.E. 15 de Octubre                                | 22         | 558,00           |
| Colegio Nacional de Periodistas                            | 7        | 308,00    | U.E. Colegio San Juan Bautista                    | 12         | 264,00           |
| Colegio Sagrado Corazón de Jesús                           | 5        | 110,00    | U.E. Consuela Navas Tovar                         | 15         | 330,00           |
| Colegio Santa María Micaela                                | 30       | 660,00    | U.E. Fe y Alegría                                 | 6          | 72,00            |
| Colegio Santo Tomas de Villanueva                          | 4        | 88,00     | U.E. Fe y Alegría La Rinconada                    | 25         | 550,00           |
| Comando de Vigilancia Costera de Los Roques                | 1        | 26,00     | U.E.B. El Naranjal                                | 5          | 60,00            |
| Cooperativa Plato Servido                                  | 4        | 88,00     | U.E.P. Amanda Houtman                             | 1          | 26,00            |
| E.T. Inmaculada Concepción                                 | 23       | 506,00    | U.E.P. María Montessori                           | 10         | 220,00           |
| Empleados*   | 127      | 3.104,25  | UNEFA   | 10         | 220,00           |
| Escuela Jesús Muñoz Tebar                                  | 5        | 110,00    | Unidad Educativa Estatal Urquia                   | 10         | 364,00           |
| Escuela Laura Vicuña                                       | 30       | 660,00    | Universidad Central de Venezuela                  | 182        | 3.184,00         |
| Escuela Técnica Rubén González                             | 20       | 440,00    | Universidad De Carabobo                           | 12         | 264,00           |
| Fe y Alegría - IUJO  | 40       | 880,00    | <b>Total</b>                                      | <b>922</b> | <b>19.824,75</b> |

\*La Donación corresponde a 124 empleados del banco

## Donación de Equipos de Computación Desincorporados

| 2013  |            |              |
|---|------------|--------------|
| Institución   | Cantidad   | Total Kg.    |
| Ambulatorio Militar La Rosaleda                         | 8          | 152          |
| Asociación Polideportiva de Ciegos del Distrito Capital | 4          | 76           |
| C.E.I. Centauros Bicentenarios                          | 2          | 38           |
| C.E.I.N Eulalia Buroz                                   | 6          | 114          |
| C.E.I.N. Generala Manuela Sáenz                         | 16         | 304          |
| Centro de Diagnóstico y Orientación San Pedro           | 2          | 38           |
| Colegio Madre Rafols                                    | 22         | 418          |
| Colegio Nacional de Periodista                          | 8          | 152          |
| Fundación Avesid  | 4          | 76           |
| Fundación Misión Negra Hipólita                         | 6          | 114          |
| Fundación Vida y Paz                                    | 20         | 380          |
| INCES Miranda   | 50         | 805          |
| Liga de Béisbol Menor Cumaná                            | 2          | 38           |
| Particular *  | 20         | 380          |
| U.E. Amanda Houtman                                     | 30         | 570          |
| U.E. Pedro Arnal  | 60         | 1.140        |
| Unidad Educativa San Bernardino de Siena                | 40         | 760          |
| <b>Total</b>  | <b>300</b> | <b>5.555</b> |

\*Donación corresponde a 10 particulares

## Donación de Mobiliario

| 2014  |            |               |
|---|------------|---------------|
| Institución   | Cantidad   | Total Kg.     |
| A.C. Red de Casas Don Bosco   | 42         | 1.310         |
| Arquidiócesis de Caracas - Parr. Altavista                          | 40         | 1.420         |
| Art Música - Academia para el Arte y la Música                      | 18         | 825           |
| Colegio Monseñor "Arturo Celestino Álvarez"                         | 24         | 920           |
| Cooperativa Plato Servido   | 7          | 335           |
| Coordinación de Tránsito y Circulación Policía Municipio Libertador | 12         | 460           |
| Hermanas Misioneras de la Misericordia                              | 18         | 810           |
| Empleado *  | 3          | 150           |
| Preescolar Santa Bernardita Soubirous                               | 9          | 330           |
| Simoncito Macarao   | 10         | 410           |
| Universidad Central de Venezuela                                    | 29         | 905           |
| <b>Total</b>  | <b>202</b> | <b>7.875</b>  |
| 2013  |            |               |
| Institución   | Cantidad   | Total Kg.     |
| Ambulatorio Militar La Rosaleda                                     | 21         | 960           |
| Asociación Civil Red de Casas Don Bosco                             | 35         | 2.290         |
| C.I.C.P.C Dirección de Planificación y Presupuesto                  | 26         | 1.250         |
| Colegio Madre Rafols  | 31         | 1.795         |
| Escuela 49 La Jagua Edo Falcón                                      | 52         | 1.080         |
| Guardería Preescolar Estrellita Tricolor                            | 15         | 735           |
| Guardia Nacional Comando Reg 5                                      | 3          | 185           |
| Escuela Barrio José Félix Rivas                                     | 31         | 635           |
| Particulares **   | 176        | 5.890         |
| Núcleo Escuela Rural Ner 028 Guatire                                | 3          | 180           |
| Policía de Baruta   | 13         | 575           |
| Universidad Simón Bolívar   | 10         | 250           |
| <b>Total</b>  | <b>416</b> | <b>15.825</b> |

\* Donación corresponde a 1 empleado

\*\* Donación corresponde a 3 particulares



## 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 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.

A través de los medios de comunicación internos, invitamos a todos los colaboradores a sumarse a nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad para que se conviertan en agentes de cambio apoyando las medidas medioambientales tomadas por el banco con el objetivo utilizar de manera eficiente los recursos no sólo en sus puestos de trabajo sino también en sus hogares y comunidades.

## Voluntariado Corporativo

Contamos con un Voluntariado Ambiental que realiza y ejecuta diferentes iniciativas y actividades de formación para contribuir al cuidado del ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales. Durante 2014 y 2013 se invirtieron 558 y 213 horas hombre, respectivamente, en actividades ambientales, entre la que destaca la participación de más de 400 Voluntarios y sus familias en la recolecta de desechos en playa Escondida (Vargas), playa Caimare Chico (Zulia) y Bahía de Patanemo (estado Carabobo) con motivo del Día Mundial de las Playas.

## 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.

En 2014, alineados con los programas ambientales de la Organización y con la Cultura de Eficiencia Banesco, comenzamos una campaña de concientización para el uso responsable de los equipos que tenemos disponibles para hacer nuestro trabajo, entre estos los equipos multifuncionales de impresión.

Dentro de esta iniciativa se implementó la asignación de cuotas de impresión y fotocopiado en nuestra sede principal, Ciudad Banesco y la digitalización de documentos.

La iniciativa, que promueve el uso eficiente de los recursos además de la reducción de impresiones, se implementó de manera progresiva en las distintas áreas del banco hasta incorporar a las demás sedes administrativas del Área Metropolitana en una segunda fase.

Para poder lograr con este objetivo los colaboradores han optimizado el uso de las herramientas que ofrece Google Apps y éstas han contribuido en la reducción de las impresiones.

Así mismo, se actualizó el driver de impresión de todos los equipos multifuncionales ubicados en Ciudad Banesco lo cual ha permitido:

- ▀ **Impresión confidencial:** tener acceso a la cola de impresión desde la máquina e imprimir el trabajo, utilizando una clave genérica (1,2,3,4), la cual se puede personalizar si se necesita enviar e imprimir un documento confidencial.
- ▀ **Impresión duplex por default:** todos los documentos se imprimirán doble cara, lo cual permite reducir costos de papelería e impresión.
- ▀ **Marca de agua:** al pie de las páginas todos los documentos impresos están identificados con el usuario intra del colaborador.

| Gelecom                  |                       |        |         |                   |         |         |
|--------------------------|-----------------------|--------|---------|-------------------|---------|---------|
| Área                     | Número de Operaciones |        |         | Número de Páginas |         |         |
|                          | 2014                  | 2013   | Var%    | 2014              | 2013    | Var%    |
| Crédito Comercial        | 18.115                | 24.023 | (24,59) | 471.456           | 625.087 | 24,58   |
| TDC (Solicitud/Servicio) | 161.460               | 87.653 | 84,20   | 1.163.777         | 611.164 | (90,42) |



## Nuestra Política

La Vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios, es la encargada de la ejecución de estrategias de abastecimiento, contratación y gestión de servicios con personal especializado y herramientas técnicas, que permitan asegurar de manera oportuna, el suministro de bienes y servicios, ajustado a las necesidades del negocio y a las aspiraciones financieras con el mejor balance (precio – calidad – tiempo - manejo de riesgo); basado en negociaciones transparentes y respaldadas con contratos que garanticen la continuidad operativa y el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

El Código de conducta del Ciudadano Banesco también establece la actuación y relación con nuestros proveedores, contratistas y clientes. En él se garantiza la igualdad de oportunidades, la equidad en la selección, la accesibilidad y la transparencia con los principios de actuación que aplica el banco, caracterizado por el respeto a la dignidad de la persona de acuerdo a su cultura corporativa.

## Nuestra Gestión

Durante el 2014, se mantuvo relaciones comerciales con 1.786 proveedores, 0,39% menos que el año anterior. En este período, registramos un volumen de compras por 7,83 millardos de bolívares de los cuales 97,15% representa a proveedores locales, es decir, empresas con domicilio fiscal en Venezuela; mientras que el 2,85% corresponde a proveedores no locales.

Con el objetivo de reforzar la gestión de nuestros procesos de compras y procura bajo una óptica de sostenibilidad realizamos durante este período diversas actividades entre las que destacan:

- ▶ Fortalecimiento de las principales áreas compradoras del banco en la Vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios.
- ▶ Levantamiento de los procesos de la Vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios.
- ▶ Aseguramiento de la ejecución del presupuesto operativo mediante el seguimiento continuo de un Plan de Compras.
- ▶ Incremento de las licitaciones abiertas reduciendo la cantidad de adjudicaciones directas y generando mayores ahorros.
- ▶ Incremento de las negociaciones con estructuras de costos abiertas permitiendo ajustes controlados de los costos de los bienes y servicios.

Con el objetivo de garantizar el conocimiento y compromiso de nuestros proveedores con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, durante 2014, y 2013, se firmaron 119 y 52 contratos de servicio respectivamente, con los proveedores más significativos de los cuales 38 (31,93%) y 11 (21,15%) respectivamente, contienen la Cláusula número 19 literal J) relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial basados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

En los contratos restantes correspondientes al año 2014 y 2013, no se incluyó esta cláusula ya que en algunos casos se firmaron bajo el modelo de contrato del proveedor, otros contenían acuerdos de confidencialidad o fueron convenios privados en las cuales no aplicaba esta Cláusula.

Durante el año 2014, el Banco no tiene conocimiento de situaciones en los cuales sus proveedores hayan tenido algún impacto negativo en materia de Derechos Humanos. Asimismo, no ha recibido ningún tipo de reclamaciones por parte de las personas involucradas en los diferentes procesos que intervienen en la cadena de suministros, en esta materia.

## Nuestra Política para la Contratación de Proveedores

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos: Legal, Técnico-Comercial y Financiero para lo cual, debe suministrar la siguiente documentación:

**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

**Documentación Técnico-comercial** (como lista de productos, marcas que distribuyen, cartas de exclusividad, catálogos, referencias comerciales, trabajos que han realizado con el Banco, entre otros).

## Normas del Proceso de Procura

1. Los procesos de procura y contratación para adquirir bienes, materiales, obras y servicios deben realizarse al costo total más conveniente, tomando en consideración para ello el precio, su calidad, la oportunidad de su entrega y el servicio posterior a su adquisición, garantizando en todo momento equidad y transparencia en la selección del Proveedor.
2. La VPE. de Procura y Gestión de Servicios y las autonomías establecidas para aprobar las diferentes fases del proceso de compras deben velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos que se establezcan al respecto.
3. Para la compra de bienes y servicios es necesario realizar procesos de selección con un mínimo de 3 proveedores, con las excepciones que puedan ocurrir producto del entorno económico.
4. El proceso de Procura es centralizado siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.

### Número de Proveedores

| Denominación                                | N° Proveedores |              | % sobre el total de Proveedores |            |
|---|----------------|--------------|---------------------------------|------------|
|   | 2014           | 2013         | 2014                            | 2013       |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 45             | 53           | 2,52                            | 2,96       |
| Hardware, Software y Tecnología             | 106            | 116          | 5,94                            | 6,47       |
| Impresos y Papel Valor                      | 7              | 8            | 0,39                            | 0,45       |
| Tarjetas de Débito y/o Crédito              | 3              | 4            | 0,17                            | 0,22       |
| Otros equipos                               | 4              | 1            | 0,22                            | 0,06       |
| Mantenimientos y Construcciones             | 153            | 163          | 8,57                            | 9,09       |
| Publicidad y Mercadeo                       | 153            | 161          | 8,57                            | 8,98       |
| Honorarios y Consultorías                   | 300            | 293          | 16,80                           | 16,34      |
| Arrendamiento de Equipos                    | 4              | 11           | 0,22                            | 0,61       |
| Condominios y Arrendamientos                | 441            | 452          | 24,69                           | 25,21      |
| Adiestramientos                             | 64             | 60           | 3,58                            | 3,35       |
| Otros Servicios                             | 143            | 32           | 8,01                            | 1,78       |
| Servicios                                   | 344            | 397          | 19,26                           | 22,14      |
| Capital Humano                              | 19             | 42           | 1,06                            | 2,34       |
| <b>Total</b>                                | <b>1.786</b>   | <b>1.793</b> | <b>100</b>                      | <b>100</b> |

## Monto Cancelado a Proveedores

G4-E69

| Denominación                                | Monto Cancelado         |                         | % sobre el total Cancelado |            |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------------|------------|
|   | 2014                    | 2013                    | 2014                       | 2013       |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 323.503.817,11          | 119.138.244,78          | 4,13                       | 3,01       |
| Hardware, Software y tecnología             | 2.305.697.022,96        | 882.693.103,54          | 29,44                      | 22,33      |
| Impresos y Papel Valor                      | 152.067.990,61          | 84.536.329,16           | 1,94                       | 2,14       |
| Tarjetas de Débito y/o Crédito              | 86.659.384,24           | 104.075.062,83          | 1,11                       | 2,63       |
| Otros equipos                               | 29.809.566,31           | 6.409.978,40            | 0,38                       | 0,16       |
| Mantenimientos y Construcciones             | 1.544.031.921,23        | 679.716.553,70          | 19,72                      | 17,20      |
| Publicidad y Mercadeo                       | 156.661.970,33          | 174.559.548,62          | 2,00                       | 4,42       |
| Honorarios y Consultorías                   | 638.859.315,72          | 336.208.251,23          | 8,16                       | 8,51       |
| Arrendamiento de Equipos                    | 927.911,04              | 1.577.333,60            | 0,01                       | 0,04       |
| Condominios y Arrendamientos                | 260.194.171,07          | 187.211.802,16          | 3,32                       | 4,74       |
| Adiestramientos                             | 50.547.198,48           | 24.104.976,39           | 0,65                       | 0,61       |
| Otros Servicios                             | 163.650.961,80          | 12.882.616,92           | 2,09                       | 0,33       |
| Servicios                                   | 1.488.378.702,55        | 957.277.068,14          | 19,01                      | 24,22      |
| Capital Humano                              | 629.711.283,44          | 381.806.129,56          | 8,04                       | 9,66       |
| <b>Total</b>                                | <b>7.830.701.216,89</b> | <b>3.952.196.999,03</b> | <b>100</b>                 | <b>100</b> |

## Distribución de Proveedores

|                        | Cantidad de Proveedores |                 | % Sobre el Total |            | Monto Cancelado         |                         | % Sobre el total facturado |               |
|------------------------|-------------------------|-----------------|------------------|------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------|
|                        | 2014                    | 2013            | 2014             | 2013       | 2014                    | 2012                    | 2014                       | 2013          |
| Proveedores Locales    | 1.710,00                | 1.727,00        | 95,74            | 96,32      | 7.607.318.094,11        | 3.770.236.441,83        | 97,15                      | 95,40         |
| Proveedores No Locales | 76                      | 66,00           | 4,26             | 3,68       | 223.383.122,78          | 181.960.557,20          | 2,85                       | 4,60          |
| <b>Total</b>           | <b>1.786,00</b>         | <b>1.793,00</b> | <b>100</b>       | <b>100</b> | <b>7.830.701.216,89</b> | <b>3.952.196.999,03</b> | <b>100</b>                 | <b>100,00</b> |

## Proveedores más Significativos por Región

### Región Capital

| Servicio                        | Proveedores |            | Monto                   |                         |               | % sobre el total |            |
|---------------------------------|-------------|------------|-------------------------|-------------------------|---------------|------------------|------------|
|                                 | 2014        | 2013       | 2014                    | 2013                    | Var%          | 2014             | 2013       |
| Hardware, Software y Tecnología | 69          | 84         | 2.135.237.831,64        | 712.045.223,17          | 199,87        | 39,88            | 29,55      |
| Honorarios y Consultorías       | 231         | 230        | 613.102.129,87          | 314.259.379,83          | 95,09         | 11,45            | 13,04      |
| Mantenimientos                  | 114         | 115        | 1.250.360.844,19        | 506.587.932,21          | 146,82        | 23,35            | 21,02      |
| Servicios                       | 173         | 216        | 1.355.817.260,72        | 876.995.527,70          | 54,60         | 25,32            | 36,39      |
| <b>Total</b>                    | <b>587</b>  | <b>645</b> | <b>5.354.518.066,42</b> | <b>2.409.888.062,91</b> | <b>122,19</b> | <b>100</b>       | <b>100</b> |

### Región Oriente-Sur

| Servicio                     | Proveedores |            | Monto                 |                       |              | % sobre el total |            |
|------------------------------|-------------|------------|-----------------------|-----------------------|--------------|------------------|------------|
|                              | 2014        | 2013       | 2014                  | 2013                  | Var%         | 2014             | 2013       |
| Condominios y Arrendamientos | 52          | 47         | 23.530.774,48         | 16.260.828,77         | 44,71        | 18,97            | 14,64      |
| Mantenimientos               | 12          | 15         | 89.564.456,19         | 84.044.708,67         | 6,57         | 72,19            | 75,66      |
| Servicios                    | 47          | 48         | 10.973.336,70         | 10.781.467,16         | 1,78         | 8,84             | 9,71       |
| <b>Total</b>                 | <b>111</b>  | <b>110</b> | <b>124.068.567,37</b> | <b>111.087.004,60</b> | <b>11,69</b> | <b>100</b>       | <b>100</b> |

### Región Centro Los Llanos

| Servicio                                    | Proveedores |            | Monto                 |                      |              | % sobre el total |               |
|---|-------------|------------|-----------------------|----------------------|--------------|------------------|---------------|
|   | 2014        | 2013       | 2014                  | 2013                 | Var%         | 2014             | 2013          |
| Condominios y Arrendamientos                | 71          | 74         | 17.479.481,10         | 15.905.818,25        | 9,89         | 11,17            | 19,83         |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 1           | 1          | 28.330.572,48         | 277.715,20           | 10.101,30    | 18,10            | 0,35          |
| Mantenimientos                              | 9           | 11         | 35.080.250,84         | 19.697.581,70        | 78,09        | 22,41            | 24,56         |
| Servicios                                   | 28          | 32         | 75.628.971,43         | 44.328.184,21        | 70,61        | 48,32            | 55,27         |
| <b>Total</b>                                | <b>109</b>  | <b>118</b> | <b>156.464.275,85</b> | <b>80.209.299,36</b> | <b>95,14</b> | <b>100</b>       | <b>100,00</b> |

### Región Occidental Norte

| Servicio                     | Proveedores |            | Monto                 |                       |               | % sobre el total |            |
|------------------------------|-------------|------------|-----------------------|-----------------------|---------------|------------------|------------|
|                              | 2014        | 2013       | 2014                  | 2013                  | Var%          | 2014             | 2013       |
| Condominios y Arrendamientos | 94          | 96         | 39.024.213,99         | 32.054.219,70         | 21,74         | 15,48            | 25,50      |
| Mantenimientos               | 18          | 21         | 169.026.370,01        | 69.384.091,12         | 143,61        | 67,06            | 55,21      |
| Servicios                    | 86          | 94         | 44.003.312,29         | 24.241.539,94         | 81,52         | 17,46            | 19,29      |
| <b>Total</b>                 | <b>198</b>  | <b>211</b> | <b>252.053.896,29</b> | <b>125.679.850,76</b> | <b>100,55</b> | <b>100</b>       | <b>100</b> |



## 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, aún 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 y/o servicios ofrecidos, para satisfacer las necesidades de 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
- Secretario del Comité: Gerente de Unidad de Procura
- Asesores con voz: Vicepresidencia Ejecutiva de Consultoría Jurídica y vicepresidencia de Procesos
- Miembros principales con voz y voto: Vicepresidentes designados por el Comité Temático de Procura

#### Comité Temático de Procura

- Coordinador: VPE. de Procura y Gestión de Servicios.
- Secretario del Comité: Gerente de Gestión de Procura
- Miembros principales con voz: Vicepresidencia Ejecutiva de Consultoría Jurídica, Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión de Inmuebles, Vicepresidencia de Finanzas y Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones TI
- Miembros principales con voz y voto: Dirección Tecnología, Dirección de Productos e Infraestructura y Dirección de Finanzas.

#### Comité de Directores

El Comité de Directores tendrá el siguiente objetivo:

- 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.
- Aprobar los miembros integrantes del Comité Temático de Procura.



## 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 con 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. Es por ello que 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 las exigencias del órgano regulador se remite un estudio con el análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del banco sobre cualquier nuevo instrumento o producto financiero, con lo cual, aunque no impide la ocurrencia de eventuales inconvenientes, el Banco se mantiene de manera constante ajustando sus mecanismos de mitigación.

Por otra parte, nuestra Consultoría Jurídica analiza cuidadosamente cualquier nueva ley o modificación de las normativas existentes a efectos de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en la Gaceta Oficial relacionadas con este ámbito y se remiten a todas las áreas involucradas a fin de tomar las acciones pertinentes según el caso.

Durante 2014 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.

## Multas o Incumplimientos

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.

G4-S07  
G4-PR4  
G4-PR8  
G4-PR9

| Impuestos por operaciones propias   |              |            | Miles de Bs. |
|---|--------------|------------|--------------|
| Miles de Bs.  | 2014         | 2013       | Variación %  |
| Impuesto sobre la Renta <sup>1</sup>  | 110.433,09   | 183.893,00 | (39,95)      |
| Impuesto Sobre Actividades Económicas   | 594.521,79   | 298.183,89 | 99,38        |
| Impuesto al Valor Agregado  | 726.083,51   | 358.468,03 | 102,55       |
| Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) <sup>2</sup> | 93.427,89    | 59.541,63  | 56,91        |
| Impuesto a la Publicidad Comercial e Inmuebles Urbanos                              | 5.006,53     | 3.821,78   | 31,00        |
| Total   | 1.529.472,81 | 903.907,63 | 69,21        |

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

(2) A partir de 2012, de acuerdo a los cambios efectuados en la normativa que regula esta materia, los fondos correspondientes a estos aportes son transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), que decide sobre los proyectos a ser financiados con base a los lineamientos y prioridades definidas 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.

| Aportes Legales   |              | Miles de Bs. |             |
|---|--------------|--------------|-------------|
| Ley de Alimentación de Trabajadores   |              |              |             |
|   | 2014         | 2013         | Variación % |
| Ley de Alimentación de Trabajadores   | 412.533,74   | 194.106,31   | 112,53      |
| Contribuciones Parafiscales   |              |              |             |
|   | 2014         | 2013         | Variación % |
| Ley de Vivienda y Hábitat   | 37.399,60    | 28.712,81    | 30,25       |
| Seguro Social Obligatorio   | 102.984,36   | 83.114,52    | 23,91       |
| Ley de Empleo   | 23.121,84    | 18.127,79    | 27,55       |
| INCES   | 33.393,29    | 28.659,36    | 16,52       |
| Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte |              |              |             |
|   | 2014         | 2013         | Variación % |
| FOGADE  | 3.059.047,75 | 1.698.822,13 | 80,07       |
| SUDEBAN   | 255.468,05   | 144.379,08   | 76,94       |
| Proyectos Aplicación LOCTICSEP - ONA  | 185.874,29   | 117.809,37   | 57,78       |
| SAFONACC <sup>3</sup>   | 906.860,83   | 574.816,09   | 57,77       |
| Ley del Deporte   | 170.910,29   | 107.264,54   | 59,34       |

(3) 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

FS-7

| Modalidad                             | Monto Alcanzado (miles de Bs) |            | % Requerido |       | % Mantenido |       |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------|-------------|-------|-------------|-------|
|                                       | 2014                          | 2012       | 2014        | 2013  | 2014        | 2013  |
| Turística                             | 3.737.292                     | 2.188.186  | 4,25        | 4,00  | 4,37        | 4,03  |
| Microempresarios                      | 9.779.467                     | 6.302.697  | 3,00        | 3,00  | 7,63        | 8,81  |
| Agrícola                              | 27.563.763                    | 16.584.820 | 25,00       | 22,00 | 32,21       | 30,54 |
| Manufactura                           | 11.285.320                    | 7.382.032  | 10,00       | 10,00 | 10,70       | 11,23 |
| Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo) | 3.189.474                     | 3.747.035  | 7,00        | 7,00  | 3,03        | 5,70  |
| Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo) | 10.185.363                    | 8.544.055  | 13,00       | 13,00 | 9,66        | 13,00 |

Por otra parte, durante los años 2014 y 2013, la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos aplicó al Banco 3 sanciones y 1 sanción respectivamente, relacionadas con supuestas debilidades en las medidas de seguridad e incumplimiento en el tiempo de respuesta a los clientes. Todas estas sanciones han sido recurridas y se encontraban en estudio por parte del órgano competente al finalizar el año.

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 y 30 de junio de 2014 y 31 de diciembre y 30 de junio de 2013. 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.

G4-EC4  
G4-S06

Banesco Banco Universal, C.A., es una institución bancaria privada y no ha recibido ayuda financiera del sector público durante el período que examina este informe. Tampoco se efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines.





## Principios Para Definir el Contenido del Informe

Para Banesco Banco Universal, C.A. la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 2014, 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).

La planificación estratégica del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia Ejecutiva de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Banesco Banco Universal, C.A., que reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva y lidera las prácticas de RSE, siendo el punto de contacto en todo lo relacionado al contenido del presente Informe.

Desde el año 2004 se ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Esta edición corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2014. Al igual que las ediciones anteriores, en esta se destacan los aspectos relevantes del ejercicio, grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior, así como los previstos para el siguiente. 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 2013, pueden consultarse en <http://ow.ly/Spp93>, de igual manera estos informes se encuentran publicados en el Blog Banesco <http://blog.banesco.com/rse/>.

El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial correspondiente al año 2007 fue el primero que el *Global Reporting Initiative*, confirmó con el Nivel de Aplicación B+; mientras que los Informes presentados desde el año 2008 al año 2013 han obtenido de parte del *Global Reporting Initiative* (GRI), el Nivel de Aplicación "A+ GRI Checked". 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".

La estructura de los Informes emitidos hasta el año 2013, estuvieron presentados en base a lo establecido 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. En relación al Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2014, este fue preparado tomando como base lo establecido en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del "Global

Reporting Initiative", en su nueva versión G4 del GRI (en lo adelante GRI-G4) y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el Global Reporting Initiative (GRI) (Ver Anexo I "Índice de Contenidos GRI - G4", pág. 114-123).

En cuanto a la presentación del informe es el mismo esquema de años anteriores, 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. Cabe destacar, que dado los cambios incorporados por el Global Reporting Initiative, en su GRI-G4, este informe se complementa con una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales. Como resultado de la aplicación del principio de la materialidad, protocolos técnicos del GRI, y con la participación de un equipo multidisciplinario representado por diferentes áreas del Banco incluyendo la Junta Directiva y participación de los Grupos de Interés, a través de encuestas, reuniones, e incluye todos los aspectos relevantes para cada grupo de interés. Los resultados definieron el contenido del Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2014, presentado por Banesco Banco Universal, C.A., así como las acciones que se llevan actualmente a cabo y aquellas que se estarán materializando durante el año 2015.

Se reportan las interacciones cumplidas durante 2014 y 2013, 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 entre otros:

- 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.

Este informe se rige por el principio de exhaustividad en cuanto al alcance, cobertura y tiempos contemplados en ella.



La cobertura del informe incluye solamente la operación de 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. Durante la elaboración de este informe, no hubo cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura y propiedad de la organización y en la cadena de suministro. Tampoco se presentaron cambios en la reexpresión de la información con respecto a los informes de los años anteriores.

## 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 – G4) / 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 2014 y 2013, con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos periodos. Cabe destacar, que para aquellos casos dado los nuevos requerimientos del GRI-G4, donde los datos no se presentan comparativos, se prevé su presentación para el año 2015. Asimismo, en los casos donde se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad se hace la referencia en cada caso.

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 reguladores, 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.

Desde el año 2007, los Informes de Responsabilidad y Sostenibilidad, emitidos por Banesco Banco Universal, C.A., 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, incluyendo la verificación del informe correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2014, el cual contiene los Contenidos Básicos Generales y Específicos, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño establecidos en el GRI en su Guía G-4, y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI. El presente informe se ha elaborado bajo la opción “Conformidad-Exhaustiva” según con la Guía G4 de GRI.

# Nuestros Compromisos

| Área                        | Principales líneas de acción 2014   | Compromisos 2015  |
|-----------------------------|---|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizamos dos encuestas: En la primera se midió el grado de Satisfacción de los miembros de la Junta Directiva en cuanto al funcionamiento de este órgano de gobierno. La segunda estuvo dirigida a todos los integrantes de los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos para evaluar el desempeño de su gestión y cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>Promovimos mejoras en los contenidos de las presentaciones ante los órganos de gobierno. Se estandarizaron los Formatos de las presentaciones con parámetros corporativos y Metodología de Comunicación Estratégica.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Medir el nivel de conocimiento de la Alta Gerencia de las Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo, con la finalidad de certificar altos estándares de conocimiento madurez y cultura en todas las materias relacionadas con el Gobierno Corporativo de Banesco Banco Universal.</li> </ul>   |
| <b>Accionistas</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se potenció el Sistema de Requerimientos de Acciones Banesco Banco Universal para la atención de los accionistas</li> <li>Optimizamos el Sistema de Accionistas para agilizar el tiempo de respuesta a las consultas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar un nuevo director en la Junta Directiva de Banesco, previa autorización de la Asamblea de Accionistas.</li> <li>Incrementar el Capital Social del Banco</li> <li>Mantener las Asambleas de Accionistas</li> </ul>   |
| <b>Capital Humano</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se diversificó el catálogo de Cursos Virtuales relacionados al Conocimiento Bancario, incorporando contenidos en el marco regulatorio, de competencias y técnico, a través de tutoriales, simuladores y gamificación bancaria.</li> <li>Se diseñó un portal de empleo propio, a través de SAP como sistema de atracción y retención de personal.</li> <li>Desarrollamos el Programa de Formación de Jóvenes Talentos que busca formar, capacitar y desarrollar una generación de relevo, incorporando jóvenes con alto nivel de competencia y potencial en las áreas clave de la organización.</li> <li>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.</li> <li>Activamos un plan de formación y comunicación para Valores y Código de Ética por áreas y actores claves.</li> <li>Incorporaron nuevos empleados a la modalidad de trabajo a distancia.</li> <li>Incorporamos a los colaboradores del back al pago de incentivos corporativos considerando los resultados obtenidos en su gestión.</li> <li>Efectuamos actividades de capacitación y desarrollo de sucesores para cargos ejecutivos, gerencial y supervisorio.</li> <li>Realizamos jornadas de acercamiento con los trabajadores a través de las visitas a red de agencias y sedes administrativas y del Canal de Contigo Capital Humano.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el Programa Tu Casa con Banesco, aumentado el monto por préstamo quirografario y promover la venta de vivienda entre empleados.</li> <li>Fortalecer el acercamiento con los trabajadores de las regiones a través de las visitas regionales.</li> <li>Fortalecer la Cultura de alto desempeño con base a los Valores Corporativos.</li> <li>Desarrollar el Programa Ciudadano Banesco Ejemplar</li> </ul> |



| Área                               | Principales líneas de acción 2014   | Compromisos 2015   |
|------------------------------------|---|--|
| <b>Voluntariado</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se implementó la Política del Voluntariado Corporativo Banesco.</li> <li>Fortalecimos las habilidades de nuestro Voluntariado Corporativo a través de capacitaciones en: productividad, liderazgo, manejo de crisis e incertidumbre, integración de equipos, cultura de eficiencia, pensamiento creativo, emociones positivas e imagen personal.</li> <li>Se incorporó al Voluntariado Corporativo en las actividades culturales del banco.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar e informar al Voluntariado Corporativo sobre las Políticas del Voluntariado a través de actividades lúdicas, casos de estudios y mesas de trabajo.</li> <li>Continuar brindando apoyo a nuestros Socios Sociales realizando actividades lúdicas en sus instalaciones con el fin de afianzar diferentes valores.</li> <li>Ejecutar actividades ecológicas para concientizar y sensibilizar a las personas sobre el cuidado del medio ambiente y reciclaje.</li> <li>Continuar la capacitación del Voluntariado Corporativo en diferentes temas que afiancen el liderazgo, trabajo en equipo, Derechos Humanos.</li> </ul>           |
| <b>Socios Sociales y Comunidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expandimos a otras regiones el Presupuesto Participativo con las Comunidades y ampliamos los montos de entrega en cada región.</li> <li>Ciudad Banesco fue sede de diversas actividades culturales de nuestros aliados para promover la cultura.</li> <li>Continuamos la adecuación de nuestras sedes para el acceso a personas con necesidades especiales.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar el Presupuesto Participativo al Oriente del país.</li> <li>Lanzar campaña de Responsabilidad Social Empresarial enfocada en el reforzamiento de Valores y</li> <li>Mantener las actividades culturales y educativas en nuestras sedes.</li> <li>Desarrollar el Programa de Formación de Microempresarios en comunidades indígenas.</li> </ul>  |
| <b>Clientes</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizamos el conocimiento del cliente y potenciamos la entrega de productos y servicios adecuados al perfil de cada uno de los sub-segmentos, garantizando la excelencia operativa.</li> <li>Continuamos nuestro plan de remodelaciones en la red de agencias, para un acumulado de 111 remodelaciones desde el inicio del Programa PIA.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las promociones y alianzas comerciales que benefician a nuestros clientes para promover la fidelización con la marca.</li> <li>Implementar la estrategia de Red de corresponsales no bancarios para clientes de Banesco Banco Universal, C.A.</li> <li>Habilitar en nuestro Centro de Atención Telefónica un equipo especializado para agilizar la resolución de requerimientos relacionados con los POS Banesco.</li> <li>Incrementar los montos máximos diarios para las operaciones de retiros y depósitos realizadas en la Red de Cajeros Automáticos y las transferencias realizadas a través de BanescOnline</li> </ul> |



# Nuestros Compromisos

| Área                     | Principales líneas de acción 2014  | Compromisos 2015  |
|--------------------------|--|---|
| <b>Banca Comunitaria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamos nuestra red de Barras de Atención con el fin de estar lo más cerca de nuestros clientes y contribuir con la bancarización en las zonas populares.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar la Red de Corresponsables no Bancarios</li> <li>Realizar encuentros con nuestra Fuerza de Venta en las regiones.</li> </ul>  |
| <b>Ambiental</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sustituimos los equipos de aire acondicionado en diferentes agencias en todo el territorio nacional.</li> <li>Iniciamos en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal, el programa de reciclaje de aluminio y plástico.</li> <li>Reemplazamos avisos luminosos basados en tecnología led a funcionamiento a través de celdas solares.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el Programa de reciclaje de Plástico y Aluminio en nuestras sedes administrativas de Caracas.</li> <li>Realizar iniciativas que maximicen la eficiencia de los recursos para reducir su impacto en el ambiente, a través de programas de optimización de recursos.</li> </ul>   |
| <b>Proveedores</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adelantamos el proceso de maduración del Modelo de Compras con la revisión y documentación de las Normativas y Procedimientos.</li> <li>Iniciamos el proceso de evaluación de un Sistema de Gestión de Compras, que permita negociar y documentar los procesos de forma digital.</li> <li>Definir y configurar un Catálogo de Familias de Compras que permita establecer estrategias de abastecimientos según la naturaleza de cada uno de los tipos de compras.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar el Proceso de Implementación de Procura Digital (Ariba), herramienta de gestión y reporte en la nube para la administración de contratos, manejo de proveedores, negociación con proveedores y facturación.</li> <li>Divulgar la Normativa y Proceso de Procura.</li> <li>Cumplimiento del Plan de Compra que garantice la continuidad operativa y eficiencia en la ejecución de proyectos.</li> </ul> |

# DETRÁS DE CADA SONRISA ESTÁ EL TRABAJO DE TODO UN EQUIPO

BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1999 - DICIEMBRE 2014



## Directores

Presidente, Juan Carlos Escotet Rodríguez  
 Presidente Ejecutivo, Miguel Ángel Marciano Cartea  
 Flavell Castañeda de Ledanois  
 Sergio Mateo Saggese Ciampino  
 Oscar Doval García  
 Vicente Llatas Salvador  
 Raúl Baltar Estévez

## ACUMULADO 1999 - 2014

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL Bs. 527.475.629  
 COMPROMISOS CONTRAÍDOS Bs. 0  
 TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL Bs. 527.475.629  
 MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS

Cifras expresadas en bolívares

Banescro nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social 2013. Nos complace ser la primera institución venezolana en obtener la mejor calificación del Global Reporting Initiative (GRI) en nuestros reportes de Responsabilidad y Sostenibilidad, con el "A+GRI Checkers" desde el 2008.

RIF: J-07013380-5



## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los Contenidos Básicos Generales, Contenidos Básicos Específicos: Información sobre el Enfoque de Gestión, Indicadores de Desempeño establecidos en el GRI en su Guía G4 y el Suplemento Sectorial de FinancialService de GRI

Cabe destacar, que los indicadores que se presentan contemplan no solo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el GRI en su Guía G4, sino también aquellos aspectos no materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.



Content Index  
Banesco Banco Universal, C.A.



#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES   | PÁGINAS                                  | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124-126 | PACTO MUNDIAL         |
|--|--|-----------|---------------------------------------|-----------------------|
| <b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>   |  |           |                                       |                       |
| <b>G4-1</b> Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.  | 2  |           | ✓                                     | Principio 1, 8, 9, 10 |
| <b>G4-2</b> Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.   | 5 - 8                                    |           | ✓                                     | Principio 7, 8, 9, 10 |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |  |           |                                       |                       |
| <b>G4-3</b> Nombre de la organización.   | 4  |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-4</b> Marcas, productos y servicios más importantes.   | 72, 88 - 89<br>Ver la Pág. Web del Banco |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-5</b> Lugar donde se encuentra la sede de la organización.   | 4  |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-6</b> Indique en cuantos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas y que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.   | 4, 109                                   |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-7</b> Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.   | 4  |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-8</b> Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).  | 71 -72, 79                               |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-9</b> Determine la escala de la organización indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.  | 9, 27, 29                                |           | ✓                                     |                       |
| <b>G4-10</b> a) Número de empleados por contrato laboral y sexo.<br>b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.<br>c) Tamaño de la planilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.<br>d) Tamaño de la planilla por región y sexo.<br>e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados por los contratistas.<br>f) Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). | 29 - 32                                  |           | ✓                                     | Principio 6           |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES                  |  | PÁGINAS             | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124-126 | PACTO MUNDIAL               |
|---|--|---------------------|-----------|---------------------------------------|-----------------------------|
| G4-11   | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.  | 49                  |           | ✓                                     |                             |
| G4-12   | Describa la cadena de suministro de la organización.   | 100 - 101, 104      |           | ✓                                     | Principio 7                 |
| G4-13   | Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato. | 5                   |           | ✓                                     |                             |
| G4-14   | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.   | 5, 40, 74 - 75      |           | ✓                                     |                             |
| G4-15   | Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.   | 21, 57, 59 - 60, 90 |           | ✓                                     | Principio 7                 |
| G4-16   | Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.   | 23                  |           | ✓                                     | Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10 |
| <b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>        |  |                     |           |                                       |                             |
| G4-17   | a) Elabore una lista de entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.<br>b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria  | 109                 |           | ✓                                     |                             |
| G4-18   | a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.<br>b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.  | 108 - 109           |           | ✓                                     |                             |
| G4-19   | Elabore una lista de Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.  | 10 - 15             |           | ✓                                     |                             |
| G4-20   | Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.   | 10 - 15             |           | ✓                                     |                             |
| G4-21   | Indique el límite de cada Aspecto material fuera de organización.  | 10 - 15             |           | ✓                                     |                             |
| G4-22   | Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.   | 109                 |           | ✓                                     |                             |
| G4-23   | Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.  | 5, 109              |           | ✓                                     |                             |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> |  |                     |           |                                       |                             |
| G4-24   | Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.   | 5, 10 - 12          |           | ✓                                     |                             |
| G4-25   | Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.  | 10 - 13             |           | ✓                                     |                             |
| G4-26   | Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.   | 10 - 13             |           | ✓                                     |                             |
| G4-27   | Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.  | 10 - 15             |           | ✓                                     |                             |



## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES |  | PÁGINAS             | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓)<br>PÁG. 124-126 | PACTO MUNDIAL                           |
|------------------------------|--|---------------------|-----------|--|---|
| <b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>  |  |                     |           |  |   |
| G4-28                        | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).   | 108                 |           | ✓  |   |
| G4-29                        | Fecha de la última memoria (si procede).   | 108                 |           | ✓  |   |
| G4-30                        | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).   | 109                 |           | ✓  |   |
| G4-31                        | Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.   | 127                 |           | ✓  |   |
| G4-32                        | a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.<br>b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).<br>c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía..  | 108 - 109           |           | ✓  |   |
| G4-33                        | a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.<br>b) Si no se mencionan en el Informe de Verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.<br>c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.<br>d) Señale si el órgano superior del gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. | 15, 109             |           | ✓  |   |
| <b>GOBIERNO</b>              |  |                     |           |  |   |
| G4-34                        | Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.   | 22 -24, 95          |           | ✓  |   |
| G4-35                        | Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.  | 18,19, 95, 96       |           | ✓  |   |
| G4-36                        | Indique si existen en la organización cargo ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuenta directamente ante el órgano superior de gobierno.  | 22, 95              |           | ✓  | Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
| G4-37                        | Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior del gobierno.   | 12 - 13, 22, 26, 28 |           | ✓  | Principio 10                            |
| G4-38                        | Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y representación de grupos de interés.   | 18 - 22             |           | ✓  | Principio 10                            |
| G4-39                        | Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.   | 19                  |           | ✓  |   |
| G4-40                        | Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.  | 17 - 18             |           | ✓  |   |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES   | PÁGINAS          | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124-126 | PACTO MUNDIAL     |
|--|------------------|-----------|---------------------------------------|-------------------|
| <b>G4-41</b> Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo: membresía de distintas juntas; tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control; e información a revelar sobre partes relacionadas.  | 21, 23, 28       |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-42</b> Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.   | 17 - 19          |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-43</b> Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.  | 17, 38           |           | ✓                                     | Principio 10      |
| <b>G4-44</b> a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.<br>b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si han habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas   | 34 - 36          |           | ✓                                     | Principio 7, 8, 9 |
| <b>G4-45</b> a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior del gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.<br>b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico ambiental y social.  | 10 - 13          |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-46</b> Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestiones del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.  | 12 - 13, 22      |           | ✓                                     | Principio 10      |
| <b>G4-47</b> Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.  | 12 - 13, 22      |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-48</b> Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los Aspectos materiales queden reflejados.  | 13, 15           |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-49</b> Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.  | 10 - 12, 18 - 19 |           | ✓                                     |                   |
| <b>G4-50</b> Señale la naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.  | 10 - 12, 18, 28  |           | ✓                                     |                   |
| <b>GOBIERNO</b>  |                  |           |                                       |                   |
| <b>G4-51</b> a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento; retribución en acciones; primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.<br>b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección. | 17, 36           |           | ✓                                     |                   |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES  | PÁGINAS    | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124-126 | PACTO MUNDIAL |
|---|------------|-----------|---------------------------------------|---------------|
| <b>G4-52</b> Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.  | 17, 36     |           | ✓                                     |               |
| <b>G4-53</b> Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión en los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.  | 17, 36     |           | ✓                                     |               |
| <b>G4-54</b> Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.   | 36         |           | ✓                                     |               |
| <b>G4-55</b> Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | 36         |           | ✓                                     |               |
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>   |            |           |                                       |               |
| <b>G4-56</b> Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.   | 4, 28      |           | ✓                                     | Principio 10  |
| <b>G4-57</b> Describa los mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.   | 24, 28, 74 |           | ✓                                     | Principio 10  |
| <b>G4-58</b> Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidad o las líneas telefónicas de ayuda.   | 24, 28, 74 |           | ✓                                     | Principio 10  |

#### CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| ASPECTOS MATERIALES                        | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES   | PÁGINA      | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL           |
|--|---|-------------|-----------|---|-------------------------|
| <b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>                 |   |             |           |   |                         |
| <b>Desempeño Económico</b>                 | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 9           |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido.   | 6-8         |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC2</b> Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.                | 94          |           | ✓                                       | Principio 7 Criterio 10 |
|  | <b>G4-EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.  | 51 - 53     |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC4</b> Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.   | 107         |           | ✓                                       |                         |
| <b>Presencia en el Mercado</b>             | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 71, 72      |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC5</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | 36          |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC6</b> Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.                | 31 - 32     |           | ✓                                       |                         |
| <b>Consecuencias Económicas Indirectas</b> | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 72          |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC7</b> Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.  | 57, 59 - 60 |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC8</b> Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.  | 57, 59 - 60 |           | ✓                                       |                         |
| <b>Prácticas de Adquisición</b>            | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 100 - 104   |           | ✓                                       |                         |
|  | <b>G4-EC9</b> Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.                                   | 103         |           | ✓                                       | Principio 6             |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| ASPECTOS MATERIALES              | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES   | PÁGINA      | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL     |
|----------------------------------|---|-------------|-----------|---|-------------------|
| <b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b> |   |             |           |   |                   |
| <b>Materiales</b>                | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 93          |           |   |                   |
|                                  | <b>G4-EN1</b> Materiales por peso o volumen.  | 93, 96 - 98 |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.  | 93, 96 - 98 |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
| <b>Energía</b>                   | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 94          |           |   |                   |
|                                  | <b>G4-EN3</b> Consumo energético interno.   | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN4</b> Consumo energético externo.   | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN5</b> Intensidad energética.  | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN6</b> Reducción del consumo energético.   | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN7</b> Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.   | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
| <b>Agua</b>                      | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 94          |           | ✓                                       |                   |
|                                  | <b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente.  | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.   | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
|                                  | <b>G4-EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.  | 93 - 94     |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
| <b>Biodiversidad</b>             | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 94          |           | ✓                                       |                   |
|                                  | <b>G4-EN11</b> Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.   | 94          |           | ✓                                       | Principio 8       |
|                                  | <b>G4-EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.             | 94          |           | ✓                                       | Principio 8       |
|                                  | <b>G4-EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.   | 94          |           | ✓                                       | Principio 8       |
|                                  | <b>G4-EN14</b> Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.                 | 94          |           | ✓                                       | Principio 8       |
| <b>Emissiones</b>                | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 93          |           | ✓                                       |                   |
|                                  | <b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).   | 93          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN16</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).  | 93          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).   | 93          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN18</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.  | 93          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN19</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.   | 93          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN20</b> Emisiones de sustancias que agotan el ozono.   | 92          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN21</b> NOX SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.   | 92          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
| <b>Efluentes y Residuos</b>      | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 94 - 96     |           | ✓                                       |                   |
|                                  | <b>G4-EN22</b> Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.   | 94          |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN23</b> Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento.  | 92, 93      |           | ✓                                       | Principio 7, 8    |
|                                  | <b>G4-EN24</b> Número y volumen totales de los derrames significativos.   | 94          |           | ✓                                       | Principio 7       |
|                                  | <b>G4-EN25</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea <sup>a</sup> y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | 96          |           | ✓                                       | Principio 7       |
|                                  | <b>G4-EN26</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.                               | 94          |           | ✓                                       | Principio 8, 9    |
| <b>Productos y Servicios</b>     | <b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión  | 95          |           | ✓                                       |                   |
|                                  | <b>G4-EN27</b> Mitigación de impacto ambiental de los productos y servicios.  | 95 - 96     |           | ✓                                       | Principio 7, 8, 9 |
|                                  | <b>G4-EN28</b> Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que se regeneran al final de su vida útil, por categoría de productos.  | 97 - 99     |           | ✓                                       |                   |



## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| ASPECTOS MATERIALES                                      | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES  | PÁGINA          | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL     |
|--|--|-----------------|-----------|---|-------------------|
| Cumplimiento Regulatorio                                 | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 95, 99          |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.  | 96              |           | ✓                                       |                   |
| Transporte   | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 95              |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.  | 95              |           | ✓                                       |                   |
| General  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 95 - 96         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN31 Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.  | 93              |           | ✓                                       | Principio 7, 8, 9 |
| Evaluación Ambiental de los Proveedores                  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 96              |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.  | 100             |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.   | 96, 100         |           | ✓                                       | Principio 7, 8, 9 |
| Mecanismos de Reclamación Ambiental                      | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 96              |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.  | 96              |           | ✓                                       |                   |
| <b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>                       |  |                 |           |   |                   |
| <b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b> |  |                 |           |   |                   |
| Empleo   | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 35 - 36, 50     |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.   | 32, 34          |           | ✓                                       | Principio 6       |
|  | G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.                                       | 36, 49          |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.   | 47              |           | ✓                                       |                   |
| Relaciones Entre los Trabajadores y la Dirección         | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 49 - 50         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA4 Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.  | 32              |           | ✓                                       | Principio 3       |
| Salud y Seguridad en el Trabajo                          | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 43 - 44, 47     |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | 48              |           | ✓                                       | Principio 3       |
|  | G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.   | 43 - 47         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.  | 43 - 47         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.   | 43 - 47         |           | ✓                                       | Principio 3       |
| Capacitación y Educación                                 | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 37 - 41, 69, 88 |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.  | 37 - 41         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA10 Programa de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.   | 37 - 41         |           | ✓                                       |                   |
|  | G4-LA11 Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.  | 37 - 41         |           | ✓                                       |                   |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| ASPECTOS MATERIALES                                      | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES  | PÁGINA      | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL        |
|--|--|-------------|-----------|---|----------------------|
| Diversidad e Igualdad de Oportunidades                   | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 50          |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.  | 29 - 30     |           | ✓                                       | Principio 1, 6       |
| Igualdad de Retribución Entre Mujeres y Hombres          | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 23, 36      |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría de profesional y por ubicaciones significativas de actividad.   | 50          |           | ✓                                       | Principio 1, 6       |
| Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 100 - 104   |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.  | 5, 100      |           | ✓                                       | Principio 1, 4, 5, 6 |
|  | G4-LA15 Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.   | 5, 100      |           | ✓                                       | Principio 1, 4, 5, 6 |
| Mecanismos de Reclamación Sobre las Prácticas Laborales  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 18, 28      |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.  | 28          |           | ✓                                       | Principio 1, 4, 5, 6 |
| SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS                           |  |             |           |   |                      |
| Inversión  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 101 - 103   |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR1 Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.                                  | 62, 72, 100 |           | ✓                                       | Principio 1, 2       |
|  | G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.     | 28, 40 - 41 |           | ✓                                       | Principio 1, 2       |
| No Discriminación  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 23, 50      |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.  | 31, 50      |           | ✓                                       | Principio 1, 2       |
| Libertad de Asociación y Negociación Colectiva           | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 49          |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR4 Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos. | 49          |           | ✓                                       | Principio 1, 2, 3    |
| Trabajo Infantil   | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 50          |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.                                  | 5, 23, 28   |           | ✓                                       | Principio 1, 2, 5    |
| Trabajo Forzoso  | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 50          |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR6 Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.          | 5, 23, 28   |           | ✓                                       | Principio 1, 2, 4    |
| Medidas de Seguridad                                     | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 47 - 49     |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.                         | 23, 41      |           | ✓                                       | Principio 1, 2       |
| Derechos de la Población Indígena                        | G4-DMA Enfoque de Gestión  | 50          |           | ✓                                       |                      |
|  | G4-HR8 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.  | 50          |           | ✓                                       | Principio 1, 2       |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| ASPECTOS MATERIALES                                    | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES  | PÁGINA                 | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL  |
|--|--|------------------------|-----------|---|----------------|
| Evaluación   | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 5, 100                 |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-HR9</b> Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.                  | 23, 31, 72, 100        |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
| Evaluación De Los Proveedores en Materia de DDHH       | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 5, 100                 |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-HR10</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.                              | 100                    |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
|  | <b>G4-HR11</b> Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.   | 5, 100, 31             |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
| Mecanismos de Reclamación en Materia de DDHH           | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 28                     |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-HR12</b> Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.    | 28, 31                 |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
| <b>SUBCATEGORIA: SOCIEDAD</b>                          |  |                        |           |   |                |
| Comunidades Locales                                    | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 56 - 57                |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S01</b> Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | 57, 59 - 60, 65        |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S02</b> Centros de operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.                            | 62                     |           | ✓                                       |                |
|  | <b>FS13</b> Puntos de acceso por tipo de áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.  | 31, 71, 87             |           | ✓                                       |                |
|  | <b>FS-14</b> Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.   | 87 - 91                |           | ✓                                       |                |
| Lucha Contra la Corrupción                             | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 49 - 50                |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S03</b> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.  | 20, 50                 |           | ✓                                       | Principio 10   |
|  | <b>G4-S04</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.   | 24, 39 - 41, 49 - 50   |           | ✓                                       | Principio 10   |
|  | <b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.   | 49 - 50                |           | ✓                                       | Principio 10   |
| Política Pública                                       | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 107                    |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S06</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.  | 107                    |           | ✓                                       |                |
| Prácticas de Competencias Desleal                      | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 84 - 85                |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S07</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultados de las mismas.             | 105                    |           | ✓                                       |                |
| Cumplimiento Regulatorio                               | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 25, 84 - 85, 105 - 107 |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S08</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.      | 105                    |           | ✓                                       |                |
| Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 100 - 103              |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S09</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.                         | 100                    |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
|  | <b>G4-S010</b> Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.                         | 100                    |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |
| Mecanismos de Reclamación por Impacto Social           | <b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión  | 74 - 75                |           | ✓                                       |                |
|  | <b>G4-S011</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.   | 74 - 75                |           | ✓                                       | Principio 1, 2 |

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES, ESPECÍFICOS: ENFOQUE E INDICADORES DE DESEMPEÑO

| ASPECTOS MATERIALES                                  | INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES | PÁGINA   | OMISIONES          | VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 124 - 126 | PACTO MUNDIAL |
|--|---|--|--------------------|---|---------------|
| <b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b> |   |  |                    |   |               |
| Salud y Seguridad de los Clientes                    | G4-DMA  | Enfoque de Gestión   | 75 - 79, 85        | ✓                                       |               |
|  | G4-PR1  | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.   | 85                 | ✓                                       | Principio 1   |
|  | G4-PR2  | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 85                 | ✓                                       | Principio 1   |
| Etiquetado de los Productos y Servicios              | G4-DMA  | Enfoque de Gestión   | 83 - 85            | ✓                                       |               |
|  | G4-PR3  | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.                    | 84 - 85            | ✓                                       |               |
|  | G4-PR4  | Número de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.  | 105                | ✓                                       |               |
|  | G4-PR5  | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.  | 81 - 82            | ✓                                       |               |
|  | FS16  | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.   | 87 - 91            | ✓                                       |               |
| Comunicaciones de Mercadotecnia                      | G4-DMA  | Enfoque de Gestión   | 84 - 86            | ✓                                       |               |
|  | G4-PR6  | Venta de productos prohibidos o en litigio.  | 74-75              | ✓                                       |               |
|  | G4-PR7  | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.  | 84 - 85            | ✓                                       | Principio 10  |
| Privacidad de los Clientes                           | G4-DMA  | Enfoque de Gestión   | 75, 76             | ✓                                       |               |
|  | G4-PR8  | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.  | 75, 105            | ✓                                       | Principio 1   |
| Cumplimiento Regulatorio                             | G4-DMA  | Enfoque de Gestión   | 84 - 85            | ✓                                       |               |
|  | G4-PR9  | Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.   | 75, 105            | ✓                                       |               |
| Cartera de Productos                                 | G4-DMA  | Enfoque.   | 71 - 86<br>87 - 91 | ✓                                       |               |
|  | FS6   | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMES/grandes/ y el sector de actividad).  | 72, 87, 89         | ✓                                       |               |
|  | FS7   | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.  | 71 -72, 89, 107    | ✓                                       |               |
|  | FS8   | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.  | 95                 | ✓                                       |               |
| Auditoría  | G4-DMA  | Enfoque.   | 96                 | ✓                                       |               |
|  | FS9   | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.  | 96                 | ✓                                       |               |
| Activismo Accionarial                                | G4-DMA  | Enfoque.   | 26, 27             | ✓                                       |               |
|  | 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.   | 95 - 96, 100       | ✓                                       |               |
|  | FS11  | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.  | 96                 | ✓                                       |               |
|  | FS12  | Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.   | 23                 | ✓                                       |               |



**Informe de Revisión Independiente de los Indicadores de Responsabilidad Social  
incluidos en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014.  
Año terminado el 31 de diciembre de 2014.**

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

**Alcance de nuestro trabajo**

Hemos realizado la revisión de seguridad limitada y validación de los Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos: Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño, en relación a lo señalado en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G-4 (en lo adelante, Guía GRI-4), y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, elaborados por Banesco Banco Universal, C.A., correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2014, sustentados en el informe denominado **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014.”** e incluidos en el **ANEXO I** del referido informe.

La preparación del **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014”**, así como el contenido, 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 consiste en emitir un informe de seguridad limitada e independiente basados en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

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 los Indicadores de Desempeño, ni sobre la validación de los contenidos básicos generales y específicos y el **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014.”**

**Estándares y Procesos de Verificación**

Nuestro trabajo se realizó, tomando como base las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de (GRI) versión G-4, y de acuerdo con la Norma denominada, 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 2014”**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo que se describen a continuación:

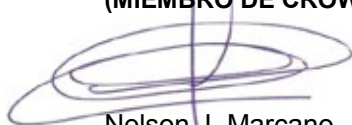
- Reuniones con el personal de Banesco Banco Universal, C.A., que intervienen en el proceso de recopilación de la información contenida en el informe denominado “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014” y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados y obtención de la documentación soporte necesaria para su verificación para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI-G4.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el informe denominado “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014” en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés 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 2014, 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 emitida por “Global Reporting Initiative” (GRI) G4, 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 2014, 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 muestras, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2014 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.
- Revisión de los contenidos básicos generales, específicos e indicadores de Desempeño, y los correspondientes al Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI informados por el Banco y presentados en el **ANEXO I**, del “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014**”, para considerar la afirmación de la Gerencia en relación a la aplicación de los lineamientos del GRI-4.

Consideramos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas a la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

### Conclusiones

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores incluidos en el **ANEXO I**, del “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014**” de Banesco Banco Universal, C.A., referente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2014, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de la Guía GRI-G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

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



Nelson J. Marcano  
Contador Público  
C.P.C. N° 24.330

28 de octubre de 2015

Bane121516

## Encuesta

64-31

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este Informe a través del fax (+58 212) 901-8356, o escaneando esta hoja y enviándola al correo electrónico [bvivas@banesco.com](mailto:bvivas@banesco.com). ¡Muchas gracias!

Nombre: \_\_\_\_\_ Dirección física: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Usted es:

☐ Accionista ☐ Empleado de Banesco Banco Universal ☐ Cliente ☐ Proveedor ☐ Contratista

☐ Representante de las autoridades ☐ Otro (favor especificar) \_\_\_\_\_

### 1. ¿Qué impresión general le produjo este Informe?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

### 2. ¿Qué opina sobre la organización de los capítulos de este Informe?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: \_\_\_\_\_

### 3. ¿Qué opinión tiene específicamente sobre cada uno de los capítulos? ☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Misión, Visión y Valores                      | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Acción Social en la Comunidad          | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Voluntariado Corporativo Banesco       | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| La Marca Banesco                              | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Nuestros Clientes                      | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| Gobierno Corporativo                          | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Banca Comunitaria Banesco              | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| Nuestros Accionistas                          | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Nuestro Compromiso Ambiental           | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| Nuestro Capital Humano                        | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Nuestros Proveedores                   | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |
| Nuestros Socios Sociales                      | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N | Nuestro Compromiso con las Autoridades | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> N |

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: \_\_\_\_\_

### 4. ¿Qué opina sobre la claridad de la presentación de la información?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: \_\_\_\_\_

### 5. ¿Qué opina sobre la claridad de la presentación de los cuadros y gráficos?

☐ Excelente ☐ Adecuada ☐ Mejorable ☐ Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias: \_\_\_\_\_

### 6. ¿Qué opina en general sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza Banesco?

☐ Excelentes ☐ Buenas ☐ Aceptables ☐ Insuficientes

Si lo desea, explique: \_\_\_\_\_

### 7. ¿Considera que le beneficia el hecho de que Banesco publique un Informe de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 8. ¿Qué opina sobre el hecho de que estos Informes tengan certificación internacional?

☐ Muy importante ☐ Importante ☐ Indiferente

### 9. ¿Considera que Banesco lleva a cabo una suficiente rendición de cuentas con sus grupos de interés? Por favor explique

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 10. ¿Considera necesario que estos Informes se publiquen en papel, o sería suficiente colocarlos en Internet?

☐ Impreso ☐ Solo en Internet

Este informe es elaborado por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial. Teléfono: 0212 - 9018389.  
Correo: [banesco\\_rse\\_ve@banesco.com](mailto:banesco_rse_ve@banesco.com)