

# INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

2015



# ÍNDICE

<b>A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales</b>	<b>2</b>
<b>Perfil de la Organización</b>	
<i>Misión, Visión y Valores</i>	4
<i>Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades</i>	5
<i>Resumen Financiero</i>	9
<b>La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social</b>	<b>13</b>
<i>Gobierno Corporativo</i>	14
<i>Nuestros Accionistas</i>	25
<i>Nuestro Capital Humano</i>	27
<b>La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social</b>	<b>54</b>
<i>Nuestros Socios Sociales</i>	55
<i>Acción Social en la Comunidad</i>	60
<i>Voluntariado Corporativo Banesco</i>	65
<i>Nuestros Clientes</i>	68
<i>Banca Comunitaria Banesco</i>	84
<i>Nuestro Compromiso Ambiental</i>	89
<i>Nuestros Proveedores</i>	99
<i>Nuestro Compromiso con las Autoridades</i>	103
<b>Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial</b>	<b>106</b>
<b>Compromisos</b>	<b>108</b>
<b>Balance Social Banesco 1998-2014</b>	<b>112</b>
<b>Índice de Contenido GRI-G4</b>	
<b>Contenidos Básicos Generales, Específicos: Enfoque e indicadores de Desempeño</b>	<b>113</b>
<b>Informe de los Auditores</b>	<b>128</b>

# A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

G4-1

Pocas veces el nombre de un documento resulta tan afortunado como el de *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015*. Y si nos resulta tan apropiado, es porque en él están contenidas en tres palabras: Informe, Responsabilidad y Sostenibilidad, muchos de los preceptos y valores de nuestra organización.

Basta con señalar que este informe, el número 12 que publicamos de forma consecutiva desde el año 2004, ratifica nuestra amplia disposición a la Transparencia. Suscribe, con hechos, el deseo de informar a todos aquellos que se interesan por las múltiples actividades y proyectos que ejecutamos año tras año. Quienquiera que realice una lectura de estos informes anuales dispondrá de una nítida visión del modo en que nuestra actividad ha crecido y profundizado en el tiempo.

¿Qué tienen en común las descripciones, datos y testimonios que concurren en este informe 2015? Son testificaciones del propósito de Banesco de actuar, de forma responsable, en todos los ámbitos sin excepciones. Uno de nuestros propósitos es hacer cada vez más sólida y extendida, una cultura de la **Responsabilidad**, compartida por cada uno de sus trabajadores. De ello derivará, tal es nuestra perspectiva, una organización con vocación de **Sostenibilidad**.

Y es que todos estos esfuerzos están dirigidos, a fin de cuentas, a un mismo propósito que se expresa en distintos planos: queremos que Banesco sea una entidad Sostenible, inscrita en una sociedad enrumada a su Sostenibilidad. Si Banesco comparte un sueño, ese es el de una Venezuela más justa y digna para todos.

La lectura que sigue resume los pasos que nuestra organización dio en el sentido señalado a lo largo del 2015. El colectivo que integran trabajadores, accionistas e integrantes de la Junta Directiva, más de 10 mil ciudadanos, prestó sus incansables servicios a más de 5 millones de clientes y, esto nos carga de especial satisfacción, generó un impacto hacia los millones de beneficiarios que son atendidos por nuestros Socios Sociales y Aliados Sociales. Durante el año que aquí se reporta, continuamos dando pasos para avanzar hacia la Excelencia, tanto en nuestra actividad financiera como en la de Responsabilidad Social Empresarial.

Entre los muchos ejemplos a los que pudiera apelar, quisiera referirme al caso de los créditos, área donde hemos alcanzado parámetros operativos de categoría mundial. El avance en la materia, en buena medida ha sido el resultado

de las inversiones realizadas en la preparación de nuestra gente, verdaderos expertos y promotores del crédito. Quien se anime a preguntar por el comportamiento crediticio en los sectores manufacturero, agrícola, turístico, microcréditos, adquisición de vehículos e hipotecarios, se encontrará con el nombre de Banesco, una y otra vez.

Durante el 2015 realizamos más de 2,31 millones de transacciones a través de canales electrónicos y digitales. Al cierre del período, ya sumábamos 388 puntos de atención, 1549 cajeros automáticos y 110 mil 381 puntos de venta. Estas cifras son expresión inequívoca de que nuestros empeños por promover las facilidades de la banca electrónica cuentan con el aprecio de un público cada vez más amplio.

El otro comentario que me resulta fundamental, es el que corresponde a los programas de Responsabilidad Social Empresarial. La idea en la que hemos venido trabajando en los últimos años, ha continuado fortaleciéndose: mantener relaciones duraderas con los Socios Sociales. La visión de largo plazo nos permite profundizar en el vínculo con cada uno, darle un papel relevante a la planificación, trabajar para producir resultados que sean significativos. Eso es lo que explica que una parte importante de nuestra inversión haya sido destinada a la Educación y a la Salud. Y, también, que seamos consistentes en la promoción de los Derechos Humanos; que no cesemos nunca de difundir nuestros Valores; que insistamos en el deber de actuar bajo parámetros éticos, con todos nuestros interlocutores: los propios trabajadores de Banesco, los clientes, los proveedores, las autoridades, los accionistas y el conjunto de la sociedad.

Un especial capítulo del período del 2015, verdaderamente emblemático para nuestra organización, lo constituye la gestión de la Banca Comunitaria Banesco, y los resultados que se han obtenido desde el 2006 –fecha de su inauguración– al cierre de 2015: 402 mil 585 clientes que se atienden en 26 agencias comunitarias, en 77 Barras de Atención y en más de 600 puntos de *Banesco Aquí* –terminales en comercios aliados, ubicados en zonas populares–, lo que asegura una presencia en 16 estados. Más allá del otorgamiento de créditos, creo necesario destacar la incalculable productividad de carácter social que hemos logrado con el Programa de Formación de Microempresarios, que en este 2015 graduó a 14 mil 998 venezolanos en 11 estados. Con orgullo podemos afirmar que, desde que fue creado en 2008, ya suman 30 mil 506 las personas que han recibido una formación destinada al éxito de sus respectivos emprendimientos.



Muchos más son los temas que correspondería destacar en este preámbulo. Los aquí comentados no son sino el abreboca de los numerosos asuntos que se despliegan en las páginas de este Informe. Todo lo que este conjunto informativo representa, además de exponer de forma concreta el modo en que nuestro compromiso con la sociedad venezolana se hace realidad, anuncia desde ahora que en el 2016 y en los próximos años, continuaremos fortaleciendo y ampliando nuestra acción.

**Juan Carlos Escotet Rodríguez**

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

## Junta Directiva

G4-1

Juan Carlos Escotet Rodríguez

*Presidente de la Junta Directiva*

Miguel Angel Marcano

*Presidente Ejecutivo*

## Directores

Sergio Saggese Ciammino

Flavel Castañeda de Ledanois

Oscar Doval García

Vicente Llatas Salvador

José Grasso Vecchio

Emilio Durán Ceballos

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-56

## 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 Instituciones del Sector Bancario, y está sometido a la supervisión, inspección, control, regulación y vigilancia de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

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

## Misión

### 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**.



## VALORES BANESCO

Responsabilidad	Respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión. Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor ante toda persona.
Confiabilidad	Confiabilidad: Decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.
Calidad	Calidad: Hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.
Innovación	Innovación: Somos una Organización con visión de futuro. Ofrecemos nuevas soluciones. Buscamos ideas y tecnologías que promuevan el cambio.



# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

G4-2, G4-14

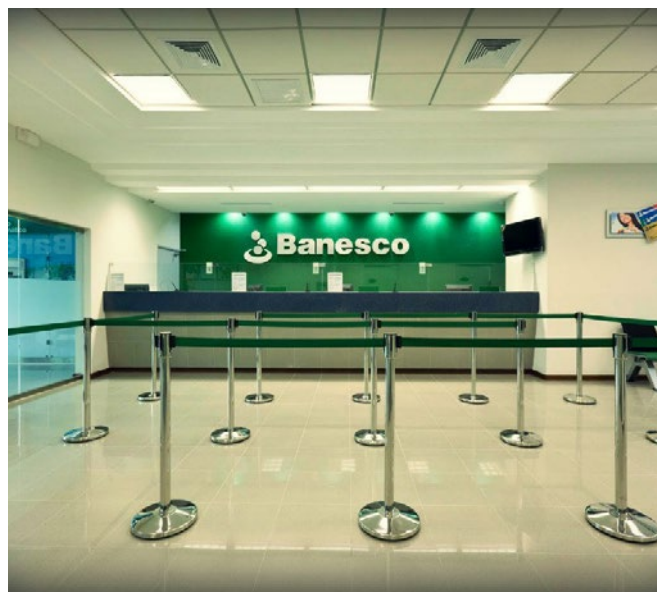
Entendiendo el entorno competitivo actual y que las relaciones con los clientes no pueden estar estandarizadas, Banesco Banco Universal, C.A., adoptó el compromiso de robustecer su visión cliente-céntrica, desarrollando estrategias orientadas a la diferenciación, no sólo a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sino ser capaz de crear experiencias memorables en el servicio.

Innovar en ese sentido requiere de un proceso estructurado que garantice que el cliente está en el eje de toda operación y decisión. Para alcanzar este reto, Banesco desplegó de forma transversal un nuevo Modelo de Atención al Cliente en la red de agencias y un plan de Gestión de la Experiencia del Cliente, junto a mejoras en los procesos y plataforma tecnológica para la transformación de la Organización. Se identificaron las principales áreas de oportunidades y se reforzó el conocimiento del cliente como premisa medular del modelo de negocio, con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco.

Por su parte, en este período la gestión de riesgo mantuvo su orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo – rentabilidad, sobre la base de la identificación de los riesgos. Esta identificación se logra a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones, evaluación de los productos tanto nuevos como existentes y el acompañamiento asociado a este análisis, así como la actualización continua de los Modelos de Riesgo, aunado a 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 2015, continuamos orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de formación y desarrollo, en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano, por eso, se mantuvo el desarrollo de acciones dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico del Ciudadano Banesco a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones y produzca resultados de alta calidad.

En cuanto a nuestros clientes, los esfuerzos desde la perspectiva de los segmentos estuvieron orientados a la ge-



neración de acciones comerciales enfocadas en la vinculación y desarrollo de clientes tanto naturales como jurídicos, todo ello con soporte en herramientas y metodologías de trabajo que permitieran ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades, de los distintos, segmentos, nichos y negocios de interés.

Con el fin de apalancar estas estrategias, se desarrollaron acciones comerciales destinadas a la captación de pasivos, dirigidas a más de 540.000 clientes, tanto jurídicos como naturales. Específicamente para el apoyo crediticio a nuestros clientes, se desplegaron acciones comerciales que beneficiaron a más de 160.000 clientes.

Estamos conscientes que para lograr un impacto positivo en la población, la labor de bancarización debe ser sostenible desde un punto de vista económico y financiero. Por eso creamos la Banca Comunitaria Banesco, una banca especializada eficiente, rentable y sustentable, dedicada a la atención de los emprendedores de los sectores populares de la población y especialmente a los no bancarizados. Hemos diseñado una oferta de 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 una fuerza de ventas que brinda asesoría financiera y personalizada a los clientes directamente en las comunidades. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad a los accionistas y a contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de nuestros clientes.

## PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

G4-2, G4-24, G4-EC1, G4-13

G4-23 Durante el año 2015 no se realizaron cambios significativos en la estructura organizativa, propiedad accionaria y en la cadena de suministros del banco.

### G4-LA15, **Diálogo con los Grupos de Interés, Consulta a los Clientes y Empleados**

Como parte de su Política de Responsabilidad Social Empresarial, 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. 25, *Capital Humano* pág. 27, *Nuestros Socios Sociales* pág. 56, *Acción Social en la Comunidad* pág. 61, *Clientes* pág. 69 y *Nuestros Proveedores* pág. 101).

### **Valor Directo Tangible**

G4-EC1

Al cierre de 2015, el Valor Económico Generado (VEG) se ubicó en Bs. 71.293.747, lo que representa un incremento de 97,22% respecto a los Bs. 36.149.701 del año anterior.

En el año 2015 y 2014, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 84,97% y 85,72% (Bs. 60.579.273 y Bs. 30.987.617) corresponde al Margen de Intermediación respectivamente, mientras que el 14,55% y 13,23%, corresponde a las Comisiones Netas.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2015, fue la siguiente: los gastos de proveedores representaron un 27.68% del Valor Económico Distribuido (VED), el gasto de personal alcanzó 16,80%, en tanto que los impuestos se ubicaron en 45,01%. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 10,50%.

Por su parte, el Valor Económico Retenido (VER) se incrementó un 54,31% con respecto al año anterior al cerrar este periodo en Bs. 26.288.097.

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

Miles de Bs.

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2015	2014
Accionistas	Dividendos <sup>1</sup>	4.726.469	3.726.621
Empleados	Gastos del Personal <sup>2</sup>	7.562.893	4.281.066
Clientes	Interés y Cargas Asimiladas <sup>3</sup>	14.284.217	7.915.207
Proveedores	Otros Gastos Generales de Administración <sup>4</sup>	12.458.722	4.871.823
Sociedad	Impuestos <sup>5 *</sup>	20.257.566	6.234.100
	Recursos Destinados al Apoyo de las Comunidades <sup>6</sup>	81.153	27.705

(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).

<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.

## PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

G4-EC1, G4-2

Valor Económico Generado y Distribuido			G4-2, G4-EC1
			Miles de Bs.
Valor Económico Generado (VEG)	2015	2014	
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>71.293.747</b>	<b>36.149.701</b>	
Margen de intermediación <sup>7</sup>	60.579.273	30.987.617	
Comisiones netas <sup>8</sup>	10.372.539	4.781.499	
Otros ingresos ordinarios <sup>9</sup>	291.093	199.761	
Otras ganancias y pérdidas netas <sup>10</sup>	50.842	180.824	
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	<b>45.005.650</b>	<b>19.113.609</b>	
Dividendos <sup>1</sup>	4.726.469	3.726.621	
Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>4</sup>	12.458.722	4.871.823	
Impuestos <sup>5</sup>	20.257.566	6.234.100	
Gastos del personal <sup>2</sup>	7.562.893	4.281.066	
<b>Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>26.288.097</b>	<b>17.036.092</b>	

Participación porcentual del Valor Económico Generado			Porcentajes (%)
	2015	2014	
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>			
Margen de intermediación	84,97%	85,72%	
Comisiones netas	14,55%	13,23%	
Otros	0,48%	1,05%	
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>			
Dividendos	10,50%	19,50%	
Proveedores y otros gastos generales de administración	27,68%	25,49%	
Impuestos	45,01%	32,62%	
Gastos de personal	16,80%	22,40%	

(7) Fuente: Sudeban Estado de Resultado de Publicación o CONRP (rubro 510 Ingresos Financieros menos 410 Gastos Financieros más 520 Ingresos por Recuperaciones de Activos Financieros menos 420 Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros más 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

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

El número total de trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre de 2015, se ubicó en 10.519 personas de los cuales 6.825 (64,94%) son mujeres y 3.685 (35,06%) hombres.

El Valor Indirecto representa el conjunto específico de rentas y otras acciones que se derivan del empleo indirecto impulsado por la actividad del banco.

## 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.



# RESUMEN FINANCIERO

G4-9, G4-DMA

## CRECIMIENTO

	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre	II Semestre 2015	II Semestre 2015		
	2014	2014	2015	2015	II Semestre 2014	I Semestre 2015		
Expresado en Millones de Bs.					Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	258.700	381.204	509.381	789.266	408.062	107,0%	279.885	54,9%
Disponibilidades	55.716	108.423	157.050	209.004	100.581	92,8%	51.954	33,1%
Inversiones en Títulos Valores	72.597	88.963	104.065	152.381	63.418	71,3%	48.316	46,4%
Cartera de Créditos Neta	123.451	167.954	228.700	376.270	208.316	124,0%	147.570	64,5%
Captaciones del Público	230.832	340.029	453.842	701.077	361.048	106,2%	247.235	54,5%
Depósitos en Cuentas Corrientes	188.948	282.530	387.279	605.820	323.290	114,4%	218.541	56,4%
Depósitos de Ahorro	38.235	51.329	59.851	87.884	36.556	71,2%	28.033	46,8%
Depósitos a Plazo	625	1.216	732	861	-355	-29,2%	129	17,7%
Otros	3.024	4.955	5.980	6.512	1.557	31,4%	532	8,9%
Total del Patrimonio	19.044	29.844	37.920	54.209	24.365	81,6%	16.289	43,0%
Activos de los Fideicomisos	13.867	15.287	18.774	20.985	5.699	37,3%	2.211	11,8%
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	10.905	13.388	15.750	19.096	5.708	42,6%	3.346	21,2%
Ingresos Financieros	14.876	20.118	26.821	44.746	24.628	122,4%	17.925	66,8%
Gastos Financieros	3.178	5.200	6.299	8.059	2.859	55,0%	1.760	27,9%
Margen Financiero Bruto	11.698	14.918	20.521	36.686	21.769	145,9%	16.165	78,8%
Margen de Intermediación Financiera	13.557	17.431	21.706	38.873	21.442	123,0%	17.167	79,1%
Gastos de Transformación	6.020	6.447	9.835	16.395	9.947	154,3%	6.560	66,7%
Impuesto sobre la Renta	40	0	1.244	5.850	5.850	0,0%	4.606	370,3%
Resultado Neto	6.917	10.245	9.364	13.935	3.690	36,0%	4.571	48,8%
Cartera Agrícola Acumulada	21.774	27.564	36.042	55.155	27.591	100,1%	19.113	53,0%
Captaciones de Entidades Oficiales	8.877	9.963	21.008	21.459	11.496	115,4%	451	2,1%
Microcréditos	9.117	9.779	11.918	17.994	8.215	84,0%	6.076	51,0%
Créditos Comerciales	51.886	66.180	97.149	176.914	110.735	167,3%	79.765	82,1%
Créditos al Consumo	26.610	44.942	53.455	94.352	49.410	109,9%	40.897	76,5%
Vehículos	5.615	6.754	8.990	12.980	6.226	92,2%	3.990	44,4%
Tarjetas de Crédito	20.995	38.188	44.465	81.372	43.184	113,1%	36.907	83,0%
Préstamos Hipotecarios	9.209	10.960	12.545	16.870	5.910	53,9%	4.325	34,5%

## RATIOS

Prov. Cart. de Crédito/ Cart. Inmovilizada Bruta	924,9%	908,8%	678,8%	<b>2.196,8%</b>
Cartera Inmovilizada / Cart. de Crédito Bruta	0,4%	0,3%	0,4%	<b>0,1%</b>
Resultado Neto / Activo Promedio	5,8%	6,3%	4,3%	<b>4,4%</b>
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	75,4%	81,2%	56,6%	<b>60,4%</b>
Liquidez Ampliada	30,8%	39,6%	42,5%	<b>39,0%</b>

## Diálogo con los Grupos de Interés y Materialidad

Para Banesco Banco Universal, C.A., es importante mantener un proceso de diálogo con sus grupos de interés que le permita identificar los temas relevantes y así definir la estrategia de sostenibilidad que llevará a cabo.

Estos temas relevantes son los objetivos en los que el banco ha desarrollado su Planificación Estratégica y que le permitirán una mejor relación y acercamiento con todos sus grupos de interés. Esta estrategia está enfocada en gestionar el negocio de manera responsable, ética y sostenible para tener un alto impacto en los grupos de interés.

En este sentido, nos hemos alineado a las directrices emanadas de los Organismos Especializados, ya que esta estrategia nos permite optimizar los procesos diseñados en materia de la Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, este Informe está elaborado bajo las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative a través de la Guía 4, conjuntamente con su suplemento sectorial.

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.

Para elaborar la Matriz contentiva de los aspectos materiales en los que se basa este informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial, se toma en cuenta el contexto país y las necesidades que nuestros Grupos de Interés nos han manifestado a través de las distintas formas de diálogo y escucha que hemos establecido con cada uno de ellos.

De acuerdo a las recomendaciones de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) el Proceso consta de 3 etapas: identificación, priorización y validación.

### 1. Identificación:

En este primer paso, se efectuó la revisión detallada de los aspectos que nuestros grupos de interés han manifestado a través de los siguientes mecanismos:

- 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 y 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.

### 2. Priorización:

Una vez realizado el análisis interno para determinar el grado de atención otorgado a cada uno de los grupos de interés, se ha redireccionado los aspectos que requieran mayor atención en función a lo indicado por los mismos, estableciendo líneas estratégicas e incorporando las acciones necesarias con miras a cubrir las demandas efectuadas.

### 3. Validación:

- Una vez detallados estos aspectos relevantes y realizada la revisión del Informe por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial del Banco y por cada una de las unidades que participan en su elaboración, 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.

## Matriz de Materialidad

Los aspectos materiales que forman parte del análisis de materialidad, están en constante revisión y, de requerir ajustes en el tiempo, se efectuarán e informarán a todos los grupos de interés oportunamente indicando los impactos que originen, así como las acciones tomadas para asegurar las estrategias asumidas. De esta manera nos mantenemos a la vanguardia para consolidar nuestra capacidad de respuesta ante eventualidades futuras.

Nuestro modelo de negocio contempla los aspectos materiales importantes para los Grupos de Interés y el Banco. Responder a las expectativas de nuestros Grupos de Interés 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, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37, G4-45, G4-46, G4-47

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

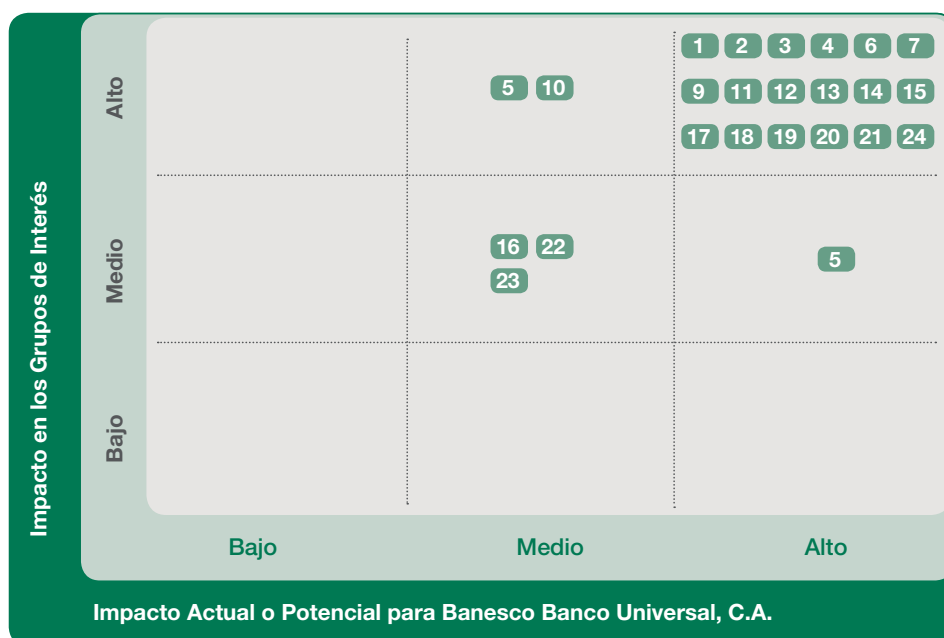
		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones
N°	Asuntos y/o Aspectos Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés	
1	Mantener los más altos estándares éticos y de transparencia en la operatividad y desarrollo 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 LC/FT.	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> </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 tecnología de Avanzada e innovación de Productos y Servicios adaptados a las necesidades de la población.</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>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>
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>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 nos permita conocer y abarcar sus necesidades de manera oportuna.</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>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>
11	Seguridad de la Información.	X	X	X			X	Alto	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>
12	Mantener Promociones y Beneficios - relación calidad / precio / (comisiones e Intereses -regulatorios)	X	X	X		X	X	Alto	Alto	
13	Accesibilidad para personas con Discapacidad	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar acompañamiento en el desarrollo de proyectos productivos.</li> <li>Evaluación del Clima Organizacional, y determinación de acciones a ser llevadas a cabo.</li> </ul>
14	Gestión Clima Organizacional	X	X					Alto	Alto	

# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

G4-19, G4-20, G4-21, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37, G4-45, G4-46, G4-47

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones
N°	Asuntos y/o Aspectos Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés	
15	► Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.	X	X	X			X	Alto	Alto	► Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco.
16	► Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.	X	X					Medio	Medio	► Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo. ► Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo.
17	► Promover Programas de Beneficios no Contractuales.	X	X					Alto	Alto	► Implementación del Código de Ética del Ciudadano Banesco / Buzón de Sugerencias y procedimientos para efectuar denuncias.
18	► Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.		X					Alto	Alto	► Contrato Colectivo.
19	► Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.	X		X	X			Alto	Alto	► Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas.
20	► Gestión de Programas Sociales.	X			X			Alto	Alto	► Diversidad e igualdad de oportunidades.
21	► Voluntariado Corporativo.		X		X			Alto	Alto	► Beneficios no Contractuales.
22	► Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	x		X			Medio	Medio	► Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los Servicios financieros.
23	► Proceso de Contratación de los Proveedores.	X				X		Medio	Medio	► Generar programas de micro-créditos en zonas de nivel medio-bajo, para fomentar la inclusión financiera.
24	► Adhesión al Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	► Gestionar de manera eficiente y eficaz el uso de todos los recursos del Banco.





# LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL



# GOBIERNO CORPORATIVO

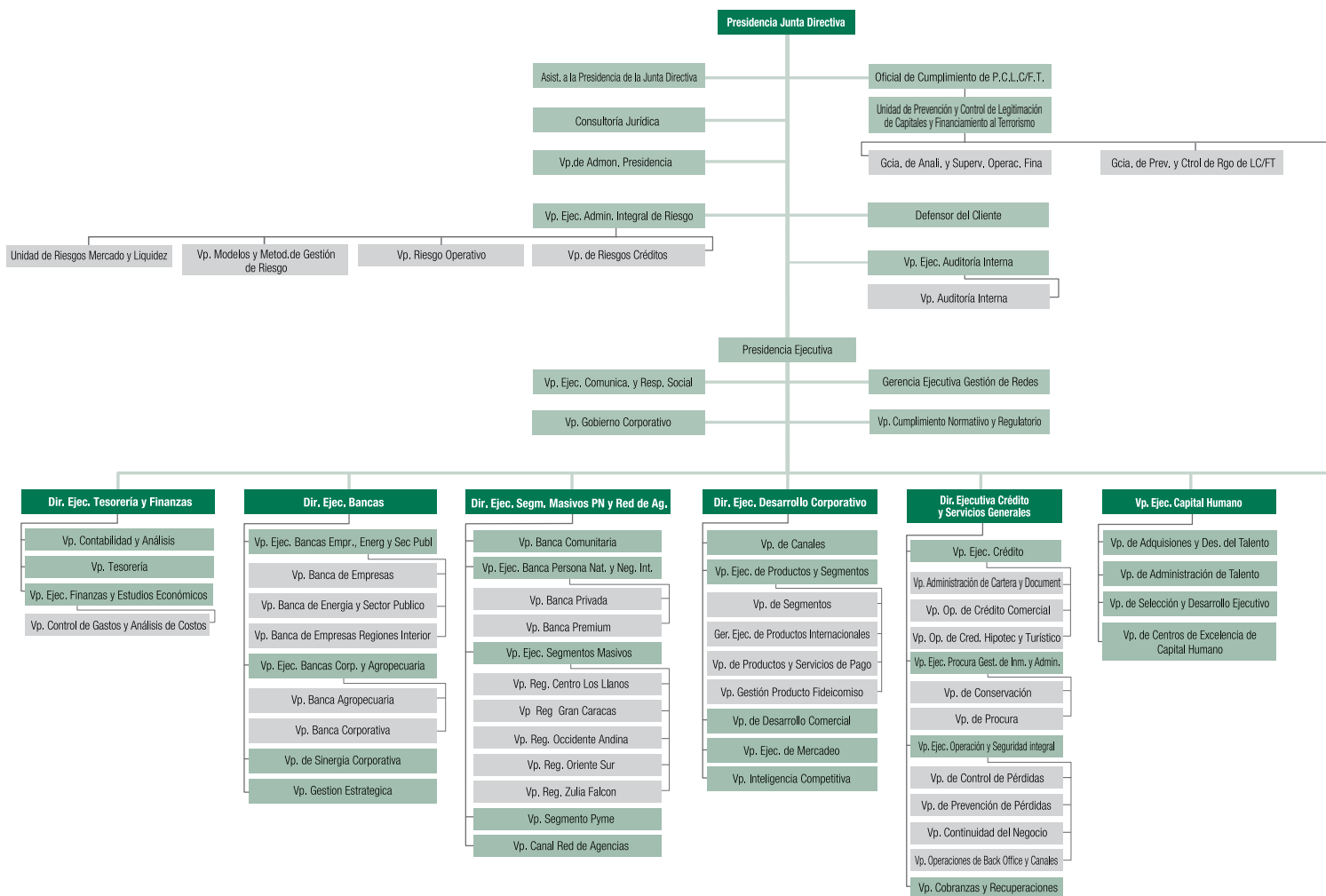
G4-35, G4-38

## Nuestra Misión

Somos el área encargada de diseñar, desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para optimizar la gestión y desempeño del Sistema de Gobierno Corporativo en Banesco Banco Universal, C.A., promoviendo esquemas de articulación y sinergia, que aseguren mayores niveles de eficiencia en el proceso de la toma de decisiones de los órganos de gobierno, con foco en la rentabilidad y la sostenibilidad de la institución.



## ORGANIGRAMA BANESCO



La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo de la gestión del Sistema de Gobierno Corporativo de la institución.

Dpto. de Estadísticas y Análisis Estrat



## Nuestra Gestión

Durante 2015 Banesco Banco Universal, C.A. apalancó el impulso de sus prácticas con estándares mundiales a través de tres iniciativas orientadas a garantizar el funcionamiento eficaz de su Sistema de Gobierno Corporativo como son:

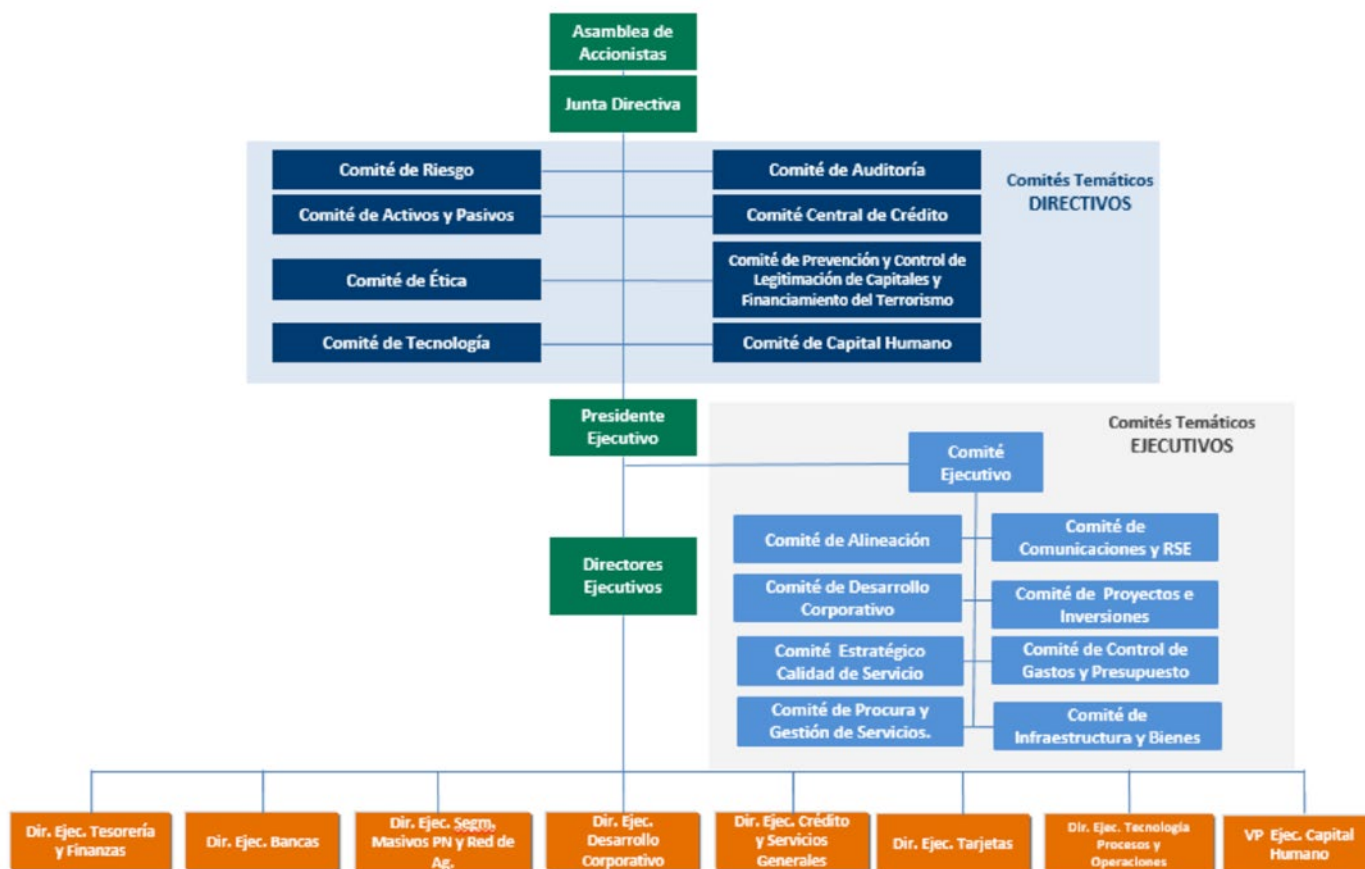
- ▶ Realizamos un Diagnóstico de Madurez de Conocimiento de Gobierno Corporativo
- ▶ Asegurar la permanencia de las prácticas de “Gobierno Corporativo Banesco”, estandarizadas en todos los órganos de gobierno del banco, teniendo como referencia los más altos estándares mundiales
- ▶ Se consolidó como practica obligatoria la utilización del Sitio de Gobierno Corporativo como herramienta para el registro, consulta e interacción de toda la información relevante de cada uno de los órganos Gobierno (Junta Directiva y Comités), lo cual permitió garantizar la trazabilidad de la data (archivo actual e histórico de los documentos), de forma homogénea y con mayor calidad como parte de la cultura de control.

## Órganos y Mecanismos del Sistema de Gobierno Corporativo

El Banco mantiene una estructura de gobierno compuesto por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el Auditor Interno, el Comité Ejecutivo, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos) y las diferentes Direcciones Ejecutivas del banco.

La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo es la encargada de definir y crear la base normativa para la constitución y desarrollo de la gestión del Sistema de Gobierno Corporativo de la institución bajo los más altos estándar mundiales en materia de gobierno empresarial a los fines de asegurar la preservación de la institución y la creación de valor para los accionistas y demás grupos de interés.

## ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.



### 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 mayoría de Directores, que son independientes de la gerencia del banco; y como función principal tiene la dirección y adminis-

tración general de los negocios y operaciones del Banco, incluida su política de Responsabilidad Social Empresarial.

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

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.154 del 19 de noviembre de 2014, re-



Corresponde a la Junta Directiva, con apoyo del Comité Directivo de Capital Humano, responsable de los temas de “compensación y remuneración”, establecer las políticas remunerativas del Banco.

impreso en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014, establece en su artículo 30 que la Junta Directiva debe 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 en correspondencia con los estatutos sociales del Banco, los lineamientos fijados por el Comité Directivo de Capital Humano, la Ley de Instituciones del Sector Bancario y demás disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Corresponde a la Junta Directiva, con apoyo del Comité Directivo de Capital Humano, responsable de los temas de “compensación y remuneración”, 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, relativas a las “Normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria”. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en artículo 33 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, el Banco notifica al Órgano Regulador, las postulaciones de todas aquellas personas que serán designadas por la Asamblea General de Accionistas, las

cuales sólo desempeñarán funciones una vez se cumplan con las formalidades de Ley.

Respecto a la participación de los colaboradores, estos pueden solicitar a través de la Secretaría un punto de Agenda en la Junta Directiva para que se consideren sus planteamientos en esta instancia, si el tema lo amerita. En caso contrario, pueden solicitar el punto de agenda en cualquiera de los Comités Temáticos, para usarlos como canal de discusión primario y medio de soporte del apoyo institucional para el tema. Además existen en el Banco 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 la Organización.

### Presidente de la Junta Directiva

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

Adicionalmente representa a la institución y otorga en nombre de esta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente de la Junta Directiva realiza, en suma, todas aquellas gestiones que le fueren encargadas por la Junta. El Presidente y la Junta Directiva ejercen la suprema conducción de las actividades del Banco, y lo representan frente a cualquier autoridad pública o privada. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo dentro del Banco.



## 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.

Dentro de los órganos del Banco, se cuenta con:

### 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 se encuentran:

- a) Presidir el Comité de Prevención y Control de LC/FT.
- b) Presentar informes anuales y trimestrales al Presidente y la Junta Directiva del Banco, los cuales entre otros aspectos contienen los avances del Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento en materia de Prevención y Control de LC/FT, sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados.
- c) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado, relacionados con el funcionamiento del Sistema Integral de administración de Riesgo de LC/FT.
- d) Participar con derecho a voz en el Comité de Riesgo y reportar de manera inmediata a la Junta Directiva de la Organización.

## 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, de forma 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

Órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de Junta Directiva, especialmente responsables de garantizar la correcta ejecución de los controles, impulsar el cumplimiento de las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia, el Banco cuenta con los siguientes comités:

### Comité de Activos y Pasivos

En Banesco el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) es la instancia equivalente al denominado "Comité de Gestión de Activos y Pasivos", identificado en el Capítulo IV de las "Normas Relativas para una Adecuada Administración Integral del Riesgo de Liquidez de los Bancos" de la SUDEBAN, a través de la Resolución No. 136.15 de fecha 11/11/2015. Constituye el órgano directamente responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio; interés y cambiario) y de la adecuación patrimonial. Analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y define las estrategias financieras a corto y medio plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados.

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de conocer los estados financieros para ser considerados por la Junta Directiva y someterlos a la aprobación de la Asamblea de Accionistas, asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad, colaborar en la supervisión y seguimiento de la auditoría interna y externa del Banco. En dicho Comité participan los Directores independientes. La

información que provee el Comité de Auditoría contribuye a supervisar la identificación y gestión del desempeño de la organización. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno (Estatutos) para su funcionamiento. Se reúne con frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente.

El Comité de Auditoría deriva de los Estatutos del Banco, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, del Código de Comercio y de las Normas dictadas por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Además con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, analizan y estudian las últimas tendencias mundiales, con el fin de adaptar su estructura a eficientes prácticas vigentes de manejo y gestión transparente, basadas en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, acreedores y empleados de la Institución.

En el año 2015, fueron auditadas un total de 410 sucursales y 71 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 78%, respectivamente, del total planificado. 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.

A continuación se muestra cuadro resumen:

## 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 mejores prácticas en el manejo de personal y las necesidades reales del negocio. Se reúne con frecuencia mensual y está integrado por Directores miembros de la Junta Directiva, por Directores Ejecutivos y representantes del área de Capital Humano.

## Comité Central de Crédito

El objetivo de este comité abarca los siguientes aspectos:

- Decidir sobre las solicitudes de crédito que le sean presentadas, de acuerdo a los niveles de autonomía autorizados por la Junta Directiva y conforme a las regulaciones vigentes en esta materia
- Decidir sobre solicitudes de crédito y liberaciones de garantías de crédito sin previo pago de la obligación garantizada, cuando el riesgo consolidado del cliente en el banco esté dentro de la autonomía autorizada por la Junta Directiva.

Auditoría efectuadas	Informes emitidos durante 2015		Informes emitidos durante 2014	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
<b>Sucursales y Agencias</b>				
Capital	—	168	—	167
Centro Los Llanos	—	68	—	68
Occidental-Andina	—	59	—	60
Oriente-Sur	—	66	—	64
Occidental-Norte	—	49	—	49
<b>Total</b>	—	<b>410</b>	—	<b>408</b>
<b>Áreas Centralizadas</b>				
Auditoría efectuadas				
Área centralizadas	14	57	40	21
Riesgo Integral	—	6	—	—
Oficina de cumplimiento	1	10	1	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>24</b>
	<b>88</b>		<b>65</b>	

- ▮ Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociación incluirá de manera enunciativa 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, sin alterar el monto de los mismos cuando el riesgo consolidado del cliente en el banco esté dentro de la autonomía autorizada por la Junta Directiva.
- ▮ Presentar ante la Junta Directiva un Reporte Mensual de las aprobaciones de Crédito autorizadas de acuerdo a los niveles de autonomía (Reporte General de Gestión).

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

El CPC LC/FT controlará y supervisará el fiel cumplimiento de las medidas preventivas tendientes a combatir la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo dentro de Banesco Banco Universal C.A. Actúa como órgano de asesoría y de consulta en apoyo a las labores que son responsabilidad de la Junta Directiva, del Presidente de la Institución y del Oficial de Cumplimiento con respecto al cumplimiento de los temas relacionados la normativa vigente en la Prevención y Control de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo.

Asimismo, se mantiene a la vanguardia en la materia de su competencia, para tal fin analizan y estudian las últimas tendencias mundiales para combatir la Legitimación o Blanqueo de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, con el fin de adaptar su estructura a eficientes prácticas vigentes de manejo y gestión transparente, basadas en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, acreedores y empleados de la Institución, siempre en el marco de la legislación aplicable en el país. 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 a la gerencia del Banco.

### **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 asociados al área.

### **Comité Ejecutivo**

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. 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 de Banesco Banco Universal, C.A. y sesiona al menos una (1) vez por semana.

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

### Comité de Alineación y Seguimiento

El Comité de Alineación y Seguimiento de Banesco Banco Universal, C.A. es nombrado por la Junta de Directores del Banco y constituye el órgano directamente responsable de coordinar y tomar decisiones que coadyuven y brinden apoyo en la gestión de la estrategia del banco.

Este Comité tiene como objetivo el fomentar mecanismos de información y alineación de la estrategia del banco en los niveles ejecutivos, que permitan asegurar un entendimiento común del desempeño y de las principales estrategias del Banco, asegurando una estructura de seguimiento oportuna al más alto nivel, que permita gestionar de manera temprana los puntos de atención importantes, proporcionando un foro a nivel ejecutivo de discusión y preparación de propuestas para aquellos puntos de atención que tienen inherencia y requieren acuerdos multi-unidad y para los cuales no existe otra instancia de Gobierno Corporativo específica.

### 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

Es el órgano responsable de la definición, priorización y seguimiento de la estrategia comercial de Banesco Banco Universal C.A., entendiendo ésta como el conjunto de iniciativas que permiten hacer operativos los planes de negocio bajo una filosofía que alinea los segmentos, los productos y los canales de atención, garantizando la experiencia de cliente como componente estructural de diferenciación.

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 de la Organización 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.

## Informe 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:

- **Eficiencia:** Orientada a generar el máximo valor al menor costo, en menor tiempo y con el logro de los objetivos planteados.
- **Equidad:** Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores, clientes y proveedo-

res, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.

- **Respeto:** A los derechos económicos y políticos de los accionistas.
- **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., a través de la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, evalúa y promueve la constitución de nuevos mecanismos de gobierno a través de Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, los cuales sirven de apoyo a la gestión de la Junta Directiva y su Dirección Ejecutiva, en beneficio y protección de los intereses de sus accionistas, clientes y trabajadores, así como la generación de líneas de acción para la administración del estímulo y disciplina gerencial.

Para efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares mundiales de 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 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 de en el cumplimiento de los objetivos de cada Comité. Así mismo, realiza revisiones anuales por parte de la Junta Directiva del cumplimiento de las mejores prácticas y tendencias mundiales 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.



## Regulación, Participación Gremial y Empresarial

G4-16

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 presentes en todas sus actividades los temas sociales y ambientales, si bien aún no se dispone de políticas formales de voto relativas a estos asuntos en las entidades en las cuales 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 2015 se firmaron 131 contratos de servicio con los proveedores más significativos de los cuales 30 (22,90%) contienen una Cláusula relacionada con la aceptación y cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

G4-HR9

## Nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco

Alineados con la estrategia corporativa, Banesco Banco Universal, C.A. actualizó en 2015 su Política de Responsabilidad y Sostenibilidad cuyo propósito es lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental y una gestión responsable en todos los ámbitos de la organización.

Banesco tiene un compromiso de contribuir con el Desarrollo Sostenible. Para alcanzar ese objetivo nos 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 nuestra responsabilidad en respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en sus ámbitos

de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos sus distintos interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Como un factor destacado Banesco Banco Universal, C.A., se ha 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.

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

G4-S04

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 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 2015 y 2014, el Banco mantiene 381 y 416, 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 Empleados Responsables de Cumplimiento**

Cargo	2015	2014
Gerentes Regionales Operativos	11	12
Gerentes Regionales	48	61
Gerentes de Servicios Financieros (Red de Agencias)	274	284
Gerentes/Supervisores Áreas Sensibles de Riesgo	18	45
Gerentes Operativos (Bca. Comunitaria)	5	4
Gerentes Capital Humano	2	3
Gerente de Microfinanzas Bca. Comunitaria	4	6
Otros cargos Gerenciales (Áreas Sensibles de Riesgo)	19	1
<b>Total ERC</b>	<b>381</b>	<b>416</b>

# NUESTROS ACCIONISTAS

G4-37, G4-DMA

## 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.

Tenemos una relación transparente con los accionistas a través de las Asambleas de Accionistas y de la Gerencia de Unidad de Accionistas. Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2015, se celebraron el 26 de marzo y el 28 de septiembre y en el año 2014, se celebraron el 24 de marzo y el 19 de septiembre.

Contamos con una amplia base de particulares que se benefician de una alta rentabilidad y solvencia. Respetamos los derechos de todos los accionistas en cuanto al decreto de pago de dividendos.

Nuestro compromiso es corresponder a la confianza depositada por nuestros accionistas en Banesco Banco Universal, C.A., 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.

## 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 2015 y 2014, se atendieron 3.723 y 1.566 llamadas telefónicas, se remitieron 2.187 y 1.780 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 2015, Banesco Banco Universal, C.A., mantenía un total de 38.331 accionistas: 32.397 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes, mientras que al cierre de 2014, Banesco contaba con un total de 38.373 accionistas: 32.532 propietarios de acciones preferidas y 5.841 de acciones comunes.

Desde el año 2008, Banesco Banco Universal C.A., cuenta con 8.811 trabajadores que se convirtieron en accionistas, de esa cifra el 65% equivalía al 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 2015 y 2014, expresados en bolívares:

### Dividendos cancelados

Miles de Bs.

Meses	2015	2014
Febrero	30.204,03	31.317,94
Mayo	32.041,57	31.126,88
Agosto	32.041,57	30.744,77
Noviembre	32.041,57	30.744,77



## NUESTROS ACCIONISTAS

G4-DMA, G4-9

### 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.



### Rasgos Básicos

#### Capital Social (Bs.)

Miles de Bs.

2015	1.250.000.000
2014	1.250.000.000

#### Acciones

Miles de Bs.

	2015	2014
Número de acciones	125.000.000	125.000.000
Circulación	122.045.466	122.045.466
Tesorería	2.954.534	2.954.534

#### Número de Accionistas

	2015	2014
Comunes	5.934	5.842
Preferidas	32.397	32.532
Total	38.331	38.374

#### Dividendos \*

	2015	2014
En efectivo (Bs.)	1.700.000.000	
Beneficio por acción	16,61	
En efectivo (Bs.)	3.000.000.000	
Beneficio por acción	29,316	
En efectivo (Bs.)		3.700.000.000
Beneficio por acción		36,22
En acciones		2.000.000
Beneficio por acción		0,002
En acciones		2.000.000
Beneficio por acción		0,002
Dividendos Acciones preferidas		
En efectivo (Bs.)	26.468.543,09	26.620.984

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



# NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-DMA, G4-41, G4- 50, G4- 56, G4- 57, G4- 58, G4- HR3

## 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 2015 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 2.426 nuevos ingresos. Para el cierre del 2015 nuestra plantilla se encontraba en 10.519 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 85,78% de nuestro capital humano, es decir, 9.025 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A., es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 86,96% de los empleados son fijos, 64,94% es de sexo femenino y el personal que compone los cargos base fijos y contratados representa el 33,63% 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.

G4-HR5,  
G4-HR6,  
G4-HR12



## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-DMA, G4-9, G4-10, G4-14, G4-37, G4-41, G4-50, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR5

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 la gestión de Capital Humano que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo.

Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución. El trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados:

- Correo interno (Correo Contigo\_Capital\_Humano@Banesco.com).
- Buzón 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.



G4-LA16

Durante 2015 y 2014, se atendieron un total de 3.541 y 4.905 solicitudes respectivamente, por este Canal Contigo, mientras que por la Línea Directa del Código de Ética, se recibieron y atendieron 6 y 41 casos.

Durante el 2015, Banesco Banco Universal, C.A., no se recibió reclamaciones en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores

G4-HR3,  
G4-HR9,  
G4-HR11,  
G4-HR12

### Distribución por Rangos de Edad y Género

G4-LA12

Rango Edad	2015			2014			Variación		
	Fem.	Masc.	Total	Fem	Masc	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17*	31	27	58	47	36	83	(34,04%)	(25,00%)	(30,12%)
18-25	1.192	722	1.914	1.236	722	1.958	(3,56%)	0,00%	(2,25%)
26-30	1.509	702	2.211	1.662	821	2.483	(9,21%)	(14,49%)	(10,95%)
31-35	1.512	723	2.235	1.698	829	2.527	(10,95%)	(12,79%)	(11,56%)
36-40	1.055	507	1.562	1.093	540	1.633	(3,48%)	(6,11%)	(4,35%)
41-45	691	412	1.103	741	480	1.221	(6,75%)	(14,17%)	(9,66%)
46-50	425	291	716	423	320	743	0,47%	(9,06%)	(3,63%)
51-55	257	202	459	259	206	465	(0,77%)	(1,94%)	(1,29%)
56-60	98	73	171	100	61	161	(2,00%)	19,67%	6,21%
61-65	45	20	65	34	18	52	32,35%	11,11%	25,00%
66-70	13	7	20	12	7	19	8,33%	0,00%	5,26%
71-75	2	2	4	2	2	4	0,00%	0,00%	0,00%
>75	1		1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
Total General	6.831	3.688	10.519	7.308	4.042	11.350	(6,53%)	(8,76%)	(7,32%)

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

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-10, G4-LA12

### Distribución por rangos de edad y categoría de cargo

	2015						2014					
Nivel Grupos de Edad	15-17*	18-30	31-40	41-50	>50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	>50	Total
Base	58	1.959	1.097	274	150	3.538	83	2.245	1.107	309	140	3.884
Profesional / Técnico		2.090	2.115	839	294	5.338	-	1.902	1.811	558	169	4.440
Supervisorio		41	171	136	46	394	-	243	701	461	138	1.543
Gerencial		34	401	527	191	1.153	-	49	531	586	208	1.374
Vicepresidentes		1	13	39	32	85	-	2	10	46	41	99
Directores				3	6	9	-	-	-	3	5	8
Presidente				1	1	2	-	-	-	1	1	2
<b>Total General</b>	<b>58</b>	<b>4.125</b>	<b>3.797</b>	<b>1.819</b>	<b>720</b>	<b>10.519</b>	<b>83</b>	<b>4.441</b>	<b>4.160</b>	<b>1.964</b>	<b>702</b>	<b>11.350</b>

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

### Distribución por Género y Categoría de Cargo

	2015			2014			Variación %		
Nivel	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total
Base	2.103	1.435	3.538	2.326	1.558	3.884	(9,59%)	(7,89%)	(8,91%)
Profesional/ Técnico	3.689	1.649	5.338	3.251	1.189	4.440	13,47%	38,69%	20,23%
Supervisorio	221	173	394	828	715	1.543	(73,31%)	(75,80%)	(74,47%)
Gerencial	771	382	1.153	848	526	1.374	(9,08%)	(27,38%)	(16,08%)
Vicepresidentes	42	43	85	51	48	99	(17,65%)	(10,42%)	(14,14%)
Directores	5	4	9	4	4	8	25,00%	0,00%	12,50%
Presidente		2	2	0	2	2	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total General</b>	<b>6.831</b>	<b>3.688</b>	<b>10.519</b>	<b>7.308</b>	<b>4.042</b>	<b>11.350</b>	<b>(6,53%)</b>	<b>(8,76%)</b>	<b>(7,32%)</b>

### Distribución por Relación Contractual y Género

	2015		2014		Variación %	
Nivel	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Aprendices	193	176	261	198	(26,05%)	(11,11%)
Pasantes	26	15	19	8	36,84%	87,50%
Contratados	661	301	377	230	75,33%	30,87%
Fijos	5.951	3.196	6.651	3.606	(10,52%)	(11,37%)
<b>Total</b>	<b>6.831</b>	<b>3.688</b>	<b>7.308</b>	<b>4.042</b>	<b>(6,53%)</b>	<b>(8,76%)</b>
<b>Total General</b>	<b>10.519</b>		<b>11.350</b>		<b>(7,32%)</b>	

## Principales Indicadores

Total de Trabajadores	
Año	Total Empleados
2015	10.519
2014	11.350
Variación%	(7,32%)

Distribución por Género		
Año	Femenino	Masculino
2015	6.831	3.688
2014	7.308	4.042
Variación%	(6,53%)	(8,76%)

Edad Promedio	
Año	Edad Promedio
2015	34
2014	34
Variación%	(0,00%)

Antigüedad	
Año	Promedio Antigüedad
2015	6,96
2014	6,85
Variación%	1,61%

## Distribución Nacional

El Banco mantiene una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 86,96% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos. Este porcentaje tuvo un decremento de 7,32% 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						
Nivel	2015		2014		Variación %	
	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Capital	6.074	57,74%	6.517	57,42%	(443)	(6,80%)
Centro los llanos	1.352	12,85%	1.506	13,27%	(154)	(10,23%)
Occidental-Andina	1.091	10,37%	1.180	10,40%	(89)	(7,54%)
Oriente-Sur	1.094	10,40%	1.185	10,44%	(91)	(7,68%)
Occidental-Norte	908	8,63%	962	8,48%	(54)	(5,61%)
Total General	10.519	100,00%	11.350	100%	(831)	(7,32%)

## Vicepresidentes de la Red

G4-EC6

Región	2015		2014	
	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Capital	2	100%	3	100%
Centro los Llanos	1	100%	1	100%
Occidental Andina	1	100%	1	100%
Oriente Sur	1	100%	1	100%
Zulia Falcón	1	100%	1	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

G4-L4

## 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 2014 y 2015 este índice pasó de 22,48% a 27,38%.

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 (LOPCYMAT).

### Índice de Rotación

G4-LA4

Concepto	2015	2014
Ingresos (*)	2.426	1.746
Egresos	3.335	3.356
Población	10.519	11.350
<b>Índice Rotación Personal</b>	<b>27,38%</b>	<b>22,48%</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

#### 2015

Banesco Banco Universal	Población	Ing + Egre	Ind. Rotación
Región Centro Los Llanos	1.352	509	18,82%
Región Metropolitana	6.074	4.145	34,12%
Región Occidental-Andina	1.091	411	18,84%
Región Occidental-Norte	908	367	20,21%
Región Oriente-Sur	1.094	329	15,04%
<b>Total</b>	<b>10.519</b>	<b>5.761</b>	<b>27,38%</b>

#### 2014

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>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-LA1

### Índice Rotación por Región, Edad y Género

2015

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%	0,00%	28,65%	30,48%	13,66%	13,89%	9,75%	8,20%	5,26%	16,00%
Región Metropolitana	150,00%	125,00%	53,07%	55,99%	20,54%	23,82%	10,97%	15,63%	12,70%	11,75%
Región Occidental-Andina	0,00%	0,00%	29,06%	35,93%	11,62%	13,30%	8,24%	8,72%	6,25%	14,81%
Región Occidental-Norte	0,00%	0,00%	38,14%	41,15%	14,62%	14,86%	8,25%	10,45%	8,16%	8,97%
Región Oriente-Sur	0,00%	0,00%	22,47%	37,69%	9,94%	16,07%	5,83%	10,47%	3,51%	13,33%

2014

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 de Rotación por Región y Género

2015

Banesco Banco Universal	Población		Ing + Egre		Ind. Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Centro Los Llanos	958	394	357	152	18,63%	19,29%
Región Metropolitana	3.928	2.146	2.627	1.518	33,44%	35,37%
Región Occidental-Andina	623	468	218	193	17,50%	20,62%
Región Occidental-Norte	589	319	234	133	19,86%	20,85%
Región Oriente-Sur	733	361	169	160	11,53%	22,16%
Total	6.831	3.688	3.605	2.156	26,39%	29,23%

2014

Banesco Banco Universal	Población		Ing + Egre		Ind. Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
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%
Total	7.308	4.042	3.174	1.928	21,72%	23,85%



## 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 con evaluación de desempeño en el 2015 fue de 9.345 empleados, lo que representa 88,84% de los activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a los aprendices, personal que no aplica para la evaluación por su antigüedad y a los egresados al momento de la evaluación de desempeño en 2015.



### Evaluaciones de Desempeño

	2015	2014	Var (%)
Total de empleados	10.519	11.350	(7,32%)
Nº de empleados evaluados	9.345	9.309	0,39%
% de empleados con evaluación	88,84%	82,02%	8,31 %

### Categoría Profesional 2015

	Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Administrativo				
Base	1.141	35,22%	1.670	27,35%
Profesional / Técnico	1.513	46,70%	3.432	56,22%
Supervisorio	168	5,19%	211	3,46%
Gerencial	372	11,48%	747	12,24%
Vicepresidentes	42	1,30%	40	0,66%
Directores	4	0,12%	5	0,08%
Total por Género	3240	100%	6.105	100%
Total General Evaluados	9.345			

### 2014

	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	0,66%
Total por Género	3.211	34,49%	6.098	65,51 %
Total General Evaluados	9.309			

## Promociones de Cargo

Creemos en el talento de nuestros colaboradores, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2015 y 2014 promovimos a 1.352 y 2.035 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

Promociones de Cargo			
Dirección	2015	2014	Variación
Junta Directiva	22	24	(8,33%)
Presidencia Ejecutiva	15	3	400%
Dir. Ejec. Bancas	61	60	1,67%
Dir. Ejec. Capital Humano	51	47	8,51%
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo	98	107	(8,41%)
Dir. Ejec. Crédito e Infraestructura	170	95	78,95%
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	26	52	(50,00%)
Dir. Ejec. Riesgo Prevé. Perd. y Cont. N.	-	125	(100,00%)
Dir. Ejec. Segm. Masivos PN y Red de Ag.	661	1.256	(47,37%)
Dir. Ejec. Tarjetas	43	33	30,30%
Dir. Ejec. Tecnología Procesos y Operac.	205	233	(12,02%)
<b>Total Promociones de Cargo</b>	<b>1.352</b>	<b>2.035</b>	<b>(33,56%)</b>

G4- EC5,  
G4- LA2

## 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 Junio de 2015, se realizó un incremento promedio general de 25% a todos los Ciudadanos Banesco; adicionalmente se realizaron mejoras en el beneficio del bono de alimentación atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes. Para aquellos empleados que percibían menos de 3 salarios mínimos se le aplicó un incremento anual de 125% y para aquellos empleados que percibían más de 3 salarios mínimos se les aplicó un incremento anual de 238%.

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

En el año 2015 se realizó un incremento salarial para el segmento ejecutivo de Banesco Banco Universal, C.A., ajustando la remuneración fija recibida por el colaborador. De igual forma, se decidió para el año 2016 extender el

beneficio de alimentación para todos los empleados de la organización, incluidos los ejecutivos. Con respecto a la porción variable de remuneración del segmento ejecutivo, Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo la política de otorgar un porcentaje de la remuneración total anual, como Bonificación Variable atado al desempeño y a los distintos criterios de evaluación.

Los elementos de medición utilizados fueron:

- Resultados obtenidos por el ejecutivo en función al cumplimiento de los objetivos trazados en la Planificación Estratégica y Operativa del departamento a su cargo.
- Resultados de la evaluación competencial obtenidos a través de una Evaluación 360.
- Resultado promedio obtenido por los pares en el ejercicio.
- Nota apreciativa de desempeño otorgada por el supervisor directo del ejecutivo.

## Relación Criterios de Desempeño con Objetivos del Grupo

Banesco Banco Universal, C.A. reconoce al segmento ejecutivo como pilar fundamental de su desempeño como organización líder del mercado venezolano. Es por esto, que año tras año incluye como parte importante de la evaluación del ejecutivo, el desempeño de su área de responsabilidad, hecho que no solo asegura la cohesión y trabajo en equipo de los colaboradores, sino que además alinea los objetivos organizacionales con las responsabilidades del ejecutivo Banesco. Adicionalmente, los objetivos sociales y ambientales se incluyen en la evaluación del desempeño de los Directores, a través del cumplimiento de iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial e iniciativas de reciclaje y optimización de recursos.

## Procesos mediante los cuales se determina la Remuneración

G4-EC5

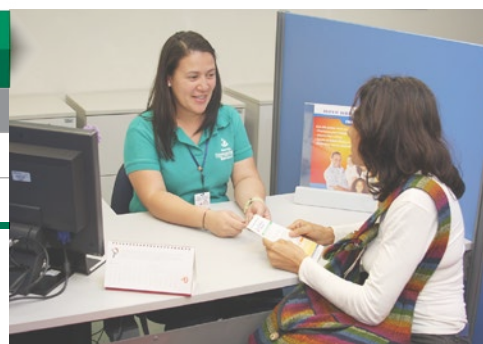
Banesco Banco Universal, determina sus remuneraciones realizando un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus Unidades de trabajo, donde se toma en consideración los decretos en la materia por parte del Ejecutivo Nacional, el presupuesto definido para tal fin, indicadores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

La remuneración anual de un colaborador 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	2015	2014
Retribución Media resto de la Población	334.880,20	182.436,17
Relación de Retribución Total Anual	11,46	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.



## 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	2015	2014
Posición Mejor Pagada	0,00%	0,00%
Retribución Media	83,21%	39,78%
% De Incremento Anual	83,20%	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.



## 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	2015	2014	Var. %
Metropolitana	11	18	(38,89%)
Centro - Los Llanos	-	-	-
Occidental - Andina	-	1	(100,00%)
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>(42,11%)</b>

Tipo de Discapacidad				
Tipo	2015		2014	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Visual	2	1	2	2
Mental	1	2	-	3
Múltiple	2	3	1	2
Discapacidad Músculo Esquelética y Otros	-	-	5	4
<b>Total General por Género</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>Total General</b>	<b>11</b>		<b>19</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.

Nuestra capacitación se maneja en tres grandes grupos de conocimiento: Conocimiento Bancario o Regulatorio, Conocimiento Técnico y Desarrollo de Competencias

Capacitación por Niveles de Cargo									
Nivel	Trabajadores Adiestrados			Horas Hombre			Horas Promedio		
	2015	2014	Var	2015	2014	Var	2015	2014	Var
Base	3.811	4.071	(6,39%)	154.140	162.313	(5,04%)	40,45	39,87	1,44%
Profesional/Técnico	5.451	5.684	(4,10%)	198.761	279.147	(28,80%)	36,46	49,11	(25,75%)
Supervisorio	314	1.370	(77,08%)	8.451	79.670	(89,39%)	26,91	58,15	(53,72%)
Gerencial	1049	637	64,68%	74466,14	49.942	49,11%	70,99	78,4	(9,45%)
Vicepresidentes	25	88	(71,59%)	538	1.188	(54,71%)	21,52	13,5	59,41%
Directores	0		0,00%	0	0	0,00%	0,00	0	0,00%
<b>Total General</b>	<b>10.650</b>	<b>11.850</b>	<b>(10,13%)</b>	<b>436.356</b>	<b>572.260</b>	<b>(23,75%)</b>	<b>40,97</b>	<b>48,29</b>	<b>(15,15%)</b>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-DMA, G4-43, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

### Capacitación por Género

Nivel	Trabajadores Adiestrados 2015				Trabajadores Adiestrados 2014			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	2.344	34%	1.467	41%	2.463	32,34%	1.608	38,19%
Profesional/Técnico	3.806	54%	1.645	46%	3.950	51,50%	1.734	41,18%
Supervisorio	193	3%	121	3%	770	10,08%	600	14,25%
Gerencial	686	10%	363	10%	413	5,41%	224	5,32%
Vicepresidentes	16	0%	9	0%	44	0,58%	44	1,05%
Directores	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total General</b>	<b>7.045</b>	<b>100%</b>	<b>3.605</b>	<b>100%</b>	<b>7.640</b>	<b>100%</b>	<b>4.210</b>	<b>100%</b>

### Capacitación por Tipo de Conocimiento

Nuestra capacitación se maneja en tres grandes grupos de conocimiento: Conocimiento Bancario o Regulatorio que incluye el adiestramiento en materia legal y regulatoria seguridad industrial, física y de la información. Conocimiento Técnico que incluye capacitación en control de gestión, mercadeo, ventas, servicios y conocimiento especializado y Desarrollo de competencias comprende la formación en desarrollo personal y competencias generales.

### Capacitación por Género

Descripción	Horas de Adiestramiento		
	2015	2014	Variación
Conocimiento Bancario o Regulatorio	77.002,96	27.455,53	180,46%
Conocimiento Técnico	315.882,11	294.978,19	7,09%
Desarrollo de Competencias	43.470,70	38.765,84	12,14%
<b>Total Horas Adiestramiento</b>	<b>436.355,77</b>	<b>361.197</b>	<b>20,81%</b>
<b>Total Trabajadores</b>	<b>10.519</b>	<b>11.350</b>	<b>-7,32%</b>
<b>Horas Promedio de Adiestramiento</b>	<b>41,48</b>	<b>31,82</b>	<b>30,36%</b>
<b>Total Trabajadores Adiestrados</b>	<b>10.650</b>	<b>11.696</b>	<b>-8,94%</b>
<b>% de Trabajadores Adiestrados</b>	<b>101,33%</b>	<b>103,05%</b>	<b>-1,67%</b>

### 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 2015, 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 or-



ganización, 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.

Destacó como capacitación técnica la cuarta edición de la Certificación AIRM “Alarys International Risk Management” de la Asociación Latinoamericana de Administración de Riesgos y Seguros, realizada en el mes de septiembre de 2015 y mayo de 2014, con la asistencia de 19 y 35 participantes respectivamente, 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 18 participantes que obtuvieron la mencionada certificación.

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. Ejecutiva 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 25 participantes capacitados, los cuales fueron distribuidos en áreas claves (crédito, finanzas y riesgo).

## Presupuesto en Adiestramiento a Delegados de Riesgo Operativo

Durante el 2015 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

G4-14

### Talleres y Adiestramiento en Riesgo Operativo

Denominación de la actividad	2.015		2.014	
	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo	478	478	220	220
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	1.208	1.208	1.110	1.110
Programa de Formación de Jóvenes Talentos*	23	23	23	23
<b>Total General</b>	<b>1.709</b>	<b>1.709</b>	<b>1.353</b>	<b>1.353</b>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-S04

materia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, aprobado por la Junta Directiva, que involucra a todos los empleados.

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

G4-HR2

Nivel	Número de Trabajadores			Monto Bs.		
	2015	2014	Var. %	2015	2014	Var. %
Nuevos Ingresos	2.411	1.856	29,90%	-	-	0,00%
Personal Activo	8.341	9.749	-14,44%	3.220.413	2.101.320	53,26%
Total	10.752	11.605	-7,35%	3.220.413	2.101.320	53,26%

\* El adiestramiento para nuevos ingresos fue dictado por Personal de la Unidad de Prevención y Control de LC/FT por lo que no genera costos.

### Desarrollo de Competencias

Durante el 2015, a través del Portal de Autoservicios en la nube 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 96% 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 evaluación de los conocimientos técnicos medulares del negocio 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.

Durante los últimos cinco años hemos incorporado programas modulares que abordan los diferentes aspectos

teóricos y prácticos de la Calidad de Servicio y Experiencia de Cliente, 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 reforzar los conocimientos técnicos críticos del negocio y el cumplimiento de los estándares regulatorios como la actualización en materia de Administración Integral de Riesgo de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Programas de Aprendizaje: Cultura de Eficiencia y Cultura de Riesgo; como las principales estrategias de implementación de iniciativas de ahorro, rentabilidad y administración integral de riesgo para toda la organización.

### Talleres sobre Derechos Humanos

G4HR2,  
G4-HR7

Durante el año 2015 la Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano a través de la Gerencia de Calidad de Vida capacitó a 34 colaboradores del Voluntariado Banesco en aspectos relacionados con los Derechos Humanos que resultan de especial interés para el desempeño de las labores en las áreas que se desempeñan.

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

Pasantías			
Tipo Pasante	2015	2014	Var. %
<b>Externo <sup>1</sup></b>	148	170	(12,94%)
<b>Interno <sup>2</sup></b>	42	46	(8,70%)
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>216</b>	<b>(12,03%)</b>

1 Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios.

2 Pasantes Internos: Empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías dentro de la Organización.

## Calidad de Vida, Tiempo Libre y Desarrollo Personal

Durante el año 2015 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:

Actividades Realizadas Plan Calidad de Vida				
Actividad	N° beneficiarios		Inversión (Bs.)	
	Beneficiarios 2015	Beneficiarios 2014	Inversión 2015	Inversión 2014
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	989	1.034	1.102.438	14.269.347
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	179	396	1.427.160	2.336.542
Teatro/Presentación de Obras	1.122	865	995.366	690.241
Talleres de Cultura Culinaria *	62	182	0	500.247
Club de Corredores	415	491	854.896	720.704
Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)	61	80	440.451	436.172
Talleres de Canto Coral	21	23	244.655	201.600
Club de Lectores Banesco *	78	55	0	0
Grupo Experimental Banesco	16	21	739.200	338.800
Bowling	868	265	5.049.744	596.169
Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco	1.347	2.751	3.411.520	7.484.011
Calidad de vida en las Agencias	402	1.244	6.561.946	10.050.588
Jornada visual *	0	159	0	0
Ferias para empleados *	806	0	0	0
Carrera Banesco	4.525	4.280	39.372.372	9.815.963
Turismo Social	775	948	13.093.920	3.062.640
<b>Total Actividades Recreativas y Culturales</b>			<b>73.293.668</b>	<b>50.503.024</b>

\* Esta actividad no generó inversión

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

En Banesco Banco Universal, C.A., 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.

Durante el año 2015 y 2014, se realizaron 5.682 y 6.859 consultas en la Gran Caracas respectivamente, Asimismo, se presentaron 6.235 y 8.458 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras baja prolongadas (reposos) a nivel nacional, lo que generó 49.063 y 40.204 días



perdidos, que representan el 1,10% y 1 % de absentismo por causas médicas, concluyendo que un número cercano del 100% de la población es sana. Cabe destacar, que las consultas o reposos comprenden la asistencia de un colaborador por varias patologías.

### Fórmula utilizada para obtener la data

$$\% \text{ Absentismo Laboral por causas médicas} = \frac{\text{Nº Total de días perdidos}}{\text{Nº Total de trabajadores} \times \text{número de días del período}} \times 100$$

Banesco realiza 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.

Promoviendo que el empleado sea su propio gestor en materia de salud y seguridad laboral. Además, cuenta con un grupo de especialistas que analiza situaciones especiales de empleados con problemas graves de salud.

A lo largo del año se han analizado en este grupo 10 casos, para los cuales se han establecido programas de seguimiento y soluciones adaptadas a cada situación.

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-DMA, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

Periódicamente se realizaron:

### 1. Jornadas:

- Despijaje de hipertensión, dislipidemias se evaluaron 215 empleados.
- Continuamos con el tema fumigación (termo-nebulización) en todas las sedes del área metropolitana e interior del país, limpieza de ductos y rejillas del aire acondicionado. En las agencias donde hubo mayoría de casos se aumentaron las medidas preventivas en cuanto a limpieza.
- Específicas en cuanto a la recolección de basura y depósito y manipulación del agua.

2. Campañas de información para promover hábitos saludables de vida (alimentación, deporte, enfermedades más comunes y principales riesgos de la salud, despistaje de cáncer de cuello uterino, despistaje de cáncer de mama a través de la consulta preventiva

3. Audiometrías siguiendo el tema preventivo por el tipo de actividad que realiza el colaborador se realizaron 59 audiometrías, con el fin de controlar el riesgo.

4. Evaluaciones anuales.

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2015 y 2014, se presentan a nivel general y desglosado por hombres y mujeres, región y días perdidos:

### Absentismo por Tipo de Enfermedad / Accidente

Tipo de Enfermedad / Accidente	2015			2014		
	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico Acumulado	Reposos	Días Perdidos	% Absentismo Laboral Médico Acumulado
Enfermedad Común	5.694	35.407	0,82	7.821	43.242	0,97
Enfermedad Ocupacional *	-	-	-	-	-	-
Accidentes de Trabajo	37	327	0,01	13	100	0,00
Accidentes Comunes	527	4.732	0,01	624	5.721	0,13
<b>Total General por Absentismo Enfermedad/ Accidentes</b>	<b>6.258</b>	<b>40.466</b>	<b>0,84</b>	<b>8.458</b>	<b>49.063</b>	<b>1,10</b>

\* En los años 2015 y 2014 no se presentaron incidencias por enfermedades profesionales (ocupacionales) o víctimas mortales.



Durante el año 2015 y 2014, se realizaron 5.682 y 6.859 consultas en la Gran Caracas respectivamente, Asimismo, se presentaron 6.235 y 8.458 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras baja prolongadas (reposos) a nivel nacional



## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

### Distribución por Tipo de Enfermedad/Accidentes, Sexo, Regiones y Número de Reposos

Absentismo por Enfermedad Común • N° de Reposos						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	101	504	605	110	366	476
Metropolitana	172	402	574	1.799	4.414	6.213
Occidente - Andina	955	2.856	3.811	153	321	474
Oriente - Sur	56	257	313	64	233	297
Zulia - Falcón	79	312	391	98	263	361
<b>Total</b>	<b>1.363</b>	<b>4.331</b>	<b>5.694</b>	<b>2.224</b>	<b>5.597</b>	<b>7.821</b>

Absentismo por Accidentes de Trabajo • N° de Reposos						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	1	3	4	1	1	2
Metropolitana	4	17	21	2	4	6
Occidente - Andina	1	3	4	0	1	1
Oriente - Sur	1	2	3	1	0	1
Zulia - Falcón	1	4	5	1	2	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

Absentismo por Accidentes Comunes • N° de Reposos						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	21	22	43	18	35	53
Metropolitana	132	276	408	164	298	462
Occidente - Andina	13	17	30	18	26	515
Oriente - Sur	3	20	23	13	18	31
Zulia - Falcón	10	13	23	12	22	34
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>348</b>	<b>527</b>	<b>225</b>	<b>399</b>	<b>624</b>

Total General Absentismo por N° de Reposos						
	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total General</b>	<b>1.550</b>	<b>4.708</b>	<b>6.258</b>	<b>2.454</b>	<b>6.004</b>	<b>8.458</b>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

### Distribución por tipo de Enfermedad/Accidentes, Sexo, Regiones y Número de Días Perdidos:

Absentismo por Enfermedad Común • N° de Días						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	706	4.510	5.216	805,00	3.235,00	4.040,00
Metropolitana	965	3.675	4640	8.066,00	21.685,00	29.751,00
Occidente - Andina	4.784	15.624	20.408	1.018,00	3.045,00	4.063,00
Oriente - Sur	282	1.708	1.990	441,00	2.052,00	2.493,00
Zulia - Falcón	580	2.573	3153	793,00	2.102,00	2.895,00
<b>Total</b>	<b>7.317</b>	<b>28.090</b>	<b>35.407</b>	<b>11.123,00</b>	<b>32.119,00</b>	<b>43.242,00</b>

Absentismo por Accidentes de Trabajo • N° de Días						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	21	56	77	3	2	5
Metropolitana	16	113	129	21	30	51
Occidente - Andina	1	42	43	0	15	15
Oriente - Sur	21	28	49	10	0	10
Zulia - Falcón	15	14	29	4	15	19
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>253</b>	<b>327</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Absentismo por Accidentes Comunes • N° de Días						
Regiones	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	259	239	498	196	405	601
Metropolitana	1.086	2.376	3.468	1.435	2.570	4.005
Occidente - Andina	158	155	313	217	308	4.606
Oriente - Sur	29	188	217	174	133	307
Zulia - Falcón	87	155	242	93	190	283
<b>Total</b>	<b>1.619</b>	<b>3.113</b>	<b>4.732</b>	<b>2.115</b>	<b>3.606</b>	<b>5.721</b>

Total General Absentismo • N° de Días						
	2015			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total General</b>	<b>9.010</b>	<b>31.456</b>	<b>40.466</b>	<b>13.276,00</b>	<b>35.787,00</b>	<b>49.063,00</b>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

Los número total de días perdidos derivado a enfermedades comunes en el año 2015 y 2014 fueron de 35.407 y 43.242 que representan 5.694 y 7.821 de reposo respectivamente, con un 0,82 y 0.97 % del absentismo que tomando en cuenta el número total de empleados significa que el colaborador se ausentó de sus labores por causa de enfermedad común un promedio de 2 y 3 días al año respectivamente.

Las patologías más frecuentes durante el año 2015 y 2014 se presentan a continuación:

Patologías más Frecuentes / Reposos						
Meses	Músculo-Esquelética y Articular	Respiratorias	Gastrointestinales	Ginecológica	Oftalmológica	Dermatológicas.
<b>Total 2015</b>	1.629	1.090	794	645	189	334
<b>Total 2014</b>	1889	1726	802	444	293	313

Cabe destacar, que para los meses de agosto hasta el mes de diciembre de 2015 y 2014, se presentó en el país una enfermedad viral cuyo impacto en Banesco Banco Universal, C.A., se considera dentro del cuadro de enfermedades comunes. A continuación detalla número de empleados afectados:

Absentismo por Enfermedad Viral						
Regiones	2015			2014		
	Nº personas	Nº reposos	Nº de días	Nº personas	Nº reposos	Nº de días
<b>Centro - Los Llanos</b>	17	18	63	76	85	379
<b>Metropolitana</b>	156	191	495	601	791	2529
<b>Occidente - Andina</b>	11	13	48	344	441	1564
<b>Oriente - Sur</b>	6	6	29	21	24	87
<b>Zulia - Falcón</b>	9	9	41	46	53	239
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>237</b>	<b>676</b>	<b>1.088</b>	<b>1394</b>	<b>4.798</b>

Durante el año 2015 y 2014, en relación a los accidentes itinere o de trayecto. Banesco Banco Universal, C.A., ha enfatizado en la educación de los empleados para evitar los actos o condiciones inseguras.

Accidente de Trayecto						
Regiones	2015			2014		
	Nº personas	Nº reposos	Nº de días	Nº personas	Nº reposos	Nº de días
<b>Centro - Los Llanos</b>	3	4	7	2	2	4
<b>Metropolitana</b>	11	36	47	18	56	74
<b>Occidente - Andina</b>	3	2	5		4	4
<b>Oriente - Sur</b>	-	-	-	1		1
<b>Zulia - Falcón</b>	-	6	6	3	3	6
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>65</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>89</b>

En 2015, no hubo enfermedades ocupacionales ni víctimas mortales con ocasión del trabajo. Banesco Banco Universal, C.A., investigó 14 denuncias recibidas por el INPSASEL por presunto origen de enfermedad ocupacional y cuyas conclusiones arrojaron que la patología adquirida por el trabajador o ex trabajador de esta entidad financiera, eran de origen común, es decir, no ocasionada por el trabajo. Asimismo, en aras de fomentar la prevención de este tipo de denuncias, la Gerencia de Seguridad y Salud Laboral investigó 25 casos internos sospechosos de enfermedad ocupacional con el objetivo de realizar las correcciones pertinentes a nivel de ergonomía e higiene postural en el trabajo.

## Indicadores de Salud Laboral

Tasa de Ausentismo *		Días de Reposo Totales **	
Año	Porcentaje	Año	Días
2015	0,84%	2015	40.466
2014	1,10%	2014	49.063
Variación %	1,36%	Variación %	17,52%

(\*) No se incluyen los permisos Pre y Post Natal.

(\*\*) Los días de reposo comprenden las Enfermedades Epidemiológicas, de Accidente Común y de Accidente de trayecto.

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.

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.

Al ser Banesco Banco Universal, C.A., del sector financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en este centro son de riesgo mínimo y bajo, debido a que la mayor cantidad de personas realizan trabajo de oficina. Tomando en cuenta la consideración anteriormente mencionada, se puede afirmar que el mayor riesgo para patología músculo esquelética está ubicado en los trabajadores que laboran en los diferentes almacenes de la organización y, en el caso del riesgo psico-social y físico se encuentran los cajeros y administradores operativos seguido de los Gerentes de las agencias.

Al cierre de 2015, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 255 colaboradores que representaban tanto a los trabajadores como al patrono en los Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

G4-LA5,

- ▶ 175 CSSL en agencias
- ▶ 2 CSSL en las sedes de Ciudad Banesco y El Rosal
- ▶ 78 CSSL en agencias del área

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.

Empleados con Derecho a Permiso Parental					G4-LA3
	2015		2014		
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
Número de Empleados con derecho a permiso parental	3688	6831	1.509	7.308	
Número de Empleados que ejercieron ese derecho	152	622	194	686	
Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	151	616	194	686	
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	99,34%	99,04%	100%	100%	
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	125	496	174	586	
<b>Tasa de Retención de Empleados</b>	<b>82,24%</b>	<b>79,74%</b>	<b>89,69%</b>	<b>85,42%</b>	

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-11, G4-DMA

Capacitaciones Realizadas			
	2015	2014	
Denominación del Evento	Total Eventos	Total Eventos	Variación %
Higiene Postural	21	47	(55,32)
Utilización del Sistema contra Incendios	84	48	75,00
Plan de Acción y Control de Emergencias	31	15	106,67
Capacitación Nuevos Ingresos en temas de Seguridad Personal	54	12	350,00
Primeros Auxilios	25	12	108,33
<b>Total Eventos</b>	<b>215</b>	<b>134</b>	<b>60,45</b>

Total Colaborados Capacitados			
	2015	2014	Variación %
<b>Total de Trabajadores Capacitados</b>	<b>3.324</b>	<b>1.969</b>	<b>68,82</b>

G4-LA2

### Relaciones Laborales

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspección Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado el 10 de Octubre de 2013, vigente hasta Octubre de 2016. Según su cláusula 3era ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vicepresidentes, Pasantes y Aprendices INCES. En este sentido, el 95,30% de nuestros trabajadores están amparados por la convención vigente.

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 2015 se mantiene la Póliza Básica de Seguro de Hospitalización y Cirugía en Bs. 100.000, y la Cobertura de Maternidad en Bs. 50.000.

Trabajadores Amparados Convenio Colectivo			
Amparados Bajo Convenio			
	2015	2014	Var (%)
<b>Total Empleados</b>	<b>10.519</b>	<b>11.350</b>	<b>(7,32%)</b>
<b>Empleados Amparados por Convenio Colectivo</b>	<b>10.016</b>	<b>9.635</b>	<b>3,95%</b>
<b>% Empleados Amparados por Convenio Colectivo</b>	<b>95,22%</b>	<b>84,89%</b>	



G4-HR4

## 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. Al cierre de diciembre de 2015, se mantienen afiliados 8.961 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 85,26% 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.

G4-S04,  
G4-S05

## Medidas Tomadas como Respuesta a Incidentes de Corrupción

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

En este sentido, 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.

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 comunica-

ción 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.

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.

G4-S03

## Igualdad y no Discriminación

G4-HR3,  
G4-HR8

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., se trata de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo, otorgando las mismas oportunidades a todos nuestros trabajadores. Propiciamos a nuestros colaboradores a fortalecer sus capacidades, fortalezas y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores.

En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009.

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, 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 49% de nuestros vicepresidentes son mujeres y 56% de nuestros directores 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.

Cabe destacar que la normativa vigente en Venezuela establece normas de contratación y realización de trabajo, que protegen la explotación infantil, trabajo forzado, 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.

## 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.

### Relación Salarial entre Hombres y Mujeres

G4-LA13

Categoría de Cargos	2015	2014
Base	0,99	0,99
Profesionales y Técnicos	1,18	1,04
Supervisorio	1,08	1
Gerencial	1,07	1,07
Vicepresidentes	0,98	1,01
Directores	0,99	1



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.

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-EC3, G4-DMA

Beneficios Contractuales						
	Inversión (Bs.)			N° beneficiarios		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Aporte a la Caja de Ahorro	179.221.518,81	118.086.685,62	51,77%	12.694	13.693	(7,30%)
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	249.210,97	365.698,59	-31,85%	6	6	0,00%
Ayuda para útiles escolares	10.293.375,95	3.941.135,35	161,18%	3.800	3.879	(2,04%)
Becas de Estudio	2.338.600,00	864.160,00	170,62%	397	287	38,33%
Contribución para Cajeros y Promotores	1.233.353,20	1.378.873,00	-10,55%	4.588	5.223	(12,16%)
Contribución por deceso de familiares directos	27.000,00	30.200,00	-10,60%	74	95	(22,11%)
Contribución por Día de la Madre	925.200,00	761.300,00	21,53%	4.614	5.091	(9,37%)
Contribución por Matrimonio	38.650,00	37.140,00	4,07%	146	175	(16,57%)
Contribución por Nacimiento e hijos	132.850,00	102.490,00	29,62%	502	474	5,91%
Juguetes Navideños (1)	13.646.070,72	6.181.407,03	120,76%	4.910	5.266	(6,76%)
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	21.977.623,56	7.094.522,56	209,78%	986	600	64,33%
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. (1)	329.180.216,72	207.286.037,78	58,80%	33.769	14.851	127,39%
Subsidio Familiar	452.520,00	472.810,00	(4,29%)	3.382	3.624	(6,68%)
Uniformes y Equipos	74.060.311,87	22.592.029,69	227,82%	5.639	4.747	18,79%
Vacaciones y Bono Vacacional	122.612.237,50	72.013.801,49	70,26%	9.531	9.287	2,63%
<b>Total General</b>	<b>756.388.739,30</b>	<b>441.208.291,11</b>	<b>71,44%</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						
	Inversión (Bs.)			N° beneficiarios		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	7.572.500,00	11.018.841,00	(31,28%)	124	369	(66,40%)
Subsidio de Estacionamiento	4.584.436,66	8.650.772,84	(47,01%)	1.484	1.468	1,09%
Subsidio Comedor	177.036.139,01	45.527.227,00	288,86%	6.468	6.590	(1,85%)
Servicio Médico	2.885.616,00	3.700.501,80	(22,02%)	4338	4958	(12,51%)
Ayudas medicas por enfermedades Extremas	9.269.279,50	3.346.228,40	177,01%	34	41	(17,07%)
<b>Total General</b>	<b>201.347.971,17</b>	<b>72.243.571,04</b>	<b>178,71%</b>			

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

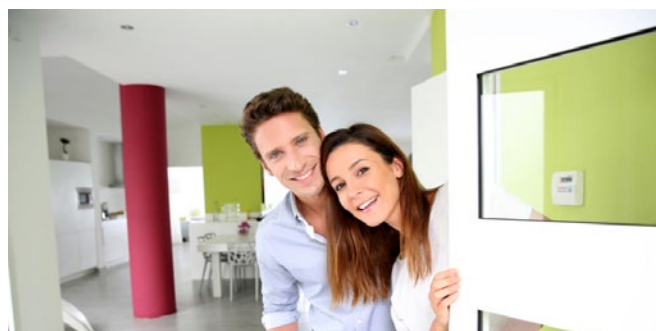
G4-EC3

### Tabla de Obligaciones Legales

	Inversión (Bs.)			N° beneficiarios		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Guarderías	41.867.029,82	28.131.763,57	48,82%	1.755	2.003	(12,38%)
INCES	48.844.040,87	31.715.564,06	54,01%	13.818	14.186	(2,59%)
Ley de alimentación de Trabajadores	584.969.872,17	327.668.545,01	78,52%	13.616	14.521	(6,23%)
Ley de Empleo	29.071.831,93	21.045.421,18	38,14%	13.836	14.659	(5,61%)
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	62.059.123,44	36.734.523,45	68,94%	13.818	14.186	(2,59%)
Seguro Social Obligatorio	152.085.267,94	105.631.384,95	43,98%	13.836	14.659	(5,61%)
Adiestramiento Prev. Legitimación de Capitales	2.315.280,00	2.101.320,00	10,18%	8.322	12.684	(34,39%)
<b>Totales</b>	<b>921.212.446,17</b>	<b>553.028.522,22</b>	<b>66,58%</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 2015 este programa tiene un acumulado de 7.244 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 1.944.373.612,89.



### Tu Casa con Banesco

	Inversión (Bs.)			N° beneficiarios		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	533.710.850,72	343.091.624,97	55,56%	316	400	(21,00%)
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	56.684.212,56	24.049.906,80	135,69%	101	96	5,21%
<b>Total</b>	<b>590.395.063,28</b>	<b>367.141.531,77</b>	<b>60,81%</b>	<b>417</b>	<b>496</b>	<b>(15,93%)</b>

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-EC3

### Otros Beneficios Otorgados a los Trabajadores

	Inversión (Bs.)			N° beneficiarios		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Aporte emergencias médicas de la Caja de Ahorros	671.226,00	749.878,00	-10,49%	37	50	(26,00%)
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	29904245,29	38.934.234,00	-23,19%	54	114	(52,63%)
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	9.791.472,40	6.387.068,40	53,30%	3227	3.508	(8,01%)
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	81.227.209,05	35.215.058,78	130,66%	12787	2.168	489,81%
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)	2.722.507,20	13.895.835,46	(80,41%)	5829	1.694	244,10%
Actividades Culturales	1.978.364,35	1.803.697,88	9,68%	2998	1.695	76,87%
Programas de Formación y Capacitación	71.111.436,00	35.683.577,00	99,28%	10069	12.880	-21,82%
<b>Totales</b>	<b>197.406.460,29</b>	<b>132.669.349,52</b>	<b>48,80%</b>			

(1) El monto equivalente al Plan Vacacional fue depositado en la Tarjeta Todotiket.

### Índice de Satisfacción de Empleados

Programa	Puntuación	
	2015	2014
Comedor	7,50	7,50
Índice de Satisfacción	7,50	7,50



Programa	Índices de Satisfacción			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Comedor	10,00	7,50	5,00	2,50



## Estudio de Clima Organizacional

En 2015, 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 7 dimensiones que exploran temas Culturales y 10 dimensiones que se destinan a conocer los elementos asociados al Clima, todo ello refleja las áreas y dimensiones más relevantes de la vida de los trabajadores en la organización y permite obtener resultados mucho más acordes a nuestra realidad como Ciudadanos Banesco. El instrumento de medición fue aplicado a los empleados Banesco y se obtuvo un porcentaje de participación del 77%. Los resultados de este estudio arrojaron un 75% como resultado global para Cultura y un 70% como resultado global en términos de Clima, lo que refleja que se potencia un clima y cultura de alto desempeño y el compromiso de seguir trabajando por desplazarnos cada día más a un mejor resultado, para consolidar nuestra Cultura de Alto Desempeño.

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 2015 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



# NUESTROS SOCIOS SOCIALES

G4-DMA

## Nuestra Política

Banesco Banco Universal, C.A., Banesco ha establecido una Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial con el propósito de lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental. Ella está basada en la gestión responsable en todos los ámbitos de la organización.

Estamos comprometidos en contribuir con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés, por ello 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 lo que entendemos como su responsabilidad: respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en sus ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos sus distintos interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Como un factor destacado del marco anterior, 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.

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 2015 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.

Durante 2015, Banesco Banco Universal, C.A., tuvo una inversión social de Bs. 362,36 millones en su Programa de Responsabilidad Social. Los recursos fueron dedicados a actividades como la educación e inclusión financiera con el Programa de Formación de Microempresarios; la adecuación de infraestructura física en instituciones educativas; la adquisición de equipos e insumos médicos para la atención de personas de bajos recursos; la formación musical; y la atención de adultos mayores; entre otras.

De este monto, el 64,19% (Bs. 232,58 millones) fue destinado a beneficios sociales no contractuales para nuestros 10.519 colaboradores, el monto restante, Bs. 129,77 millones se destinó para financiar proyectos de nuestros Socios Sociales: 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 Estimulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas, Fundación Musical Simón Bolívar (Fesnojiv).

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.

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

G4-EC7, G4-EC8, G4-15, G4-DMA, G4-S01

Miles de Bs.

	2015		2014	
Organismo / Institución	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Fe y Alegría	Programa de Formación de Microempresarios	29.584.167,00	Programa de Formación de Microempresarios	17.210.554,00
	Construcción de Laboratorios Pesados del IUJO Barquisimeto	24.447.178,41		
	Solidaridad por las Lluvias	1.000.000,00		
			Campaña Dona Un Regalo	300.000,00
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	4.010.887,93	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	1.054.241,00
			Campaña Dona un Regalo	300.000,00
Fundana	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	360.000,00	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	200.000,00
Fundación Museo de los Niños	Patrocinio Página Web www.Curiosikids.com	25.000,00	Patrocinio Página Web www.Curiosikids.com	10.000,00
UCAB	Jornadas Interuniversitarias JOINCIC-UCAB	34.732,50	Jornadas Interuniversitarias JOINCIC-UCAB	96.000,00
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	49.500,00	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	42.500,00
			Construcción y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j.	17.199.571
AVEC	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	2.000.000,00	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	1.000.000,00
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Construcción y Dotación de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica	3.000.000,00	Donación para adquisición de ultrasonido para el servicio de anestesia	817.600,00
A.C. Apoye	Apoyo a anual	78.400,00	Apoyo a anual	78.400,00
Asociación Civil de Damas Salesianas	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de Jóvenes	630.000,00	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de jóvenes	350.000,00
Fundación Musical Simón Bolívar	Proyecto Alma Llanera de la Fundación Musical Simón Bolívar	1.000.000,00	Apoyo al Programa para Niños con Necesidades Especiales	1.000.000,00
	Presentación Orquesta Latino Caribeña en el HAY Festival en Cartagena	618.400,61		
	Aporte al Núcleo San Francisco Centro	30.000,00		
Fundación Científica Los Roques			Programa Educativo-Ambiental	57.900,00
IESA	Plan de Asistencia Financiera (PAF) para Becas de estudiantes de Postgrado	14.220.608,79		
<b>Total Bs.</b>		<b>81.088.857,24</b>		<b>39.716.765,53</b>

## Recaudación para 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			
		Miles de Bs.	
Organización / Institución	Proyecto	2015	2014
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Súper Bingo de la Bondad	899.200,00	491.645,00
Fe y Alegría	Rifa de Fe y Alegría	304.806,00	266.000,00
Fundación Niños con Sida	El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida	1.502.550,00	1.728.904,14
Sociedad Anticancerosa	Gran Bono de la Salud	4.748.800,00	1.552.610,00
Fundana	Subasta de Fundana	132.570.000,00	15.140.000,00
<b>Total</b>		<b>140.025.356,00</b>	<b>19.179.159,14</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		
		Miles de Bs.
	2015	2014
Los tiempo de respuesta de Banesco	100%	75%
La orientación y apoyo recibidos de Banesco	100%	100%
La cantidad de información recibida de Banesco	100%	100%
Los resultados	64%	50%
Índice de satisfacción ponderado	82%	70%

En 2015 se realizó esta encuesta a 11 Socios Sociales, en 2014 se hizo a 8.



Tabla de Proyectos Socios Sociales / 1

G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1

Socio Social	Fe y Alegría	A.C. Red de Casas Don Bosco	Fundana	Asoc. Venezolana de Educación Católica (AVEC)	Fund. Venezolana contra la Parálisis Infantil
<b>Nombre del proyecto</b>	Construcción de laboratorios Pesados en el Instituto Universitario Jesús Obrero	Unidad Móvil Bosco Bus	Las Villas de "Los Chiquiticos". Cuidado residencial de niños entre 0 y 7 años de edad.	Consolidación de Infraestructura Educativa	Construcción y dotación de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica
<b>Descripción</b>	Contratación de obras y adquisición de insumos para la "Construcción de Laboratorios Pesados en el Instituto Universitario Jesús Obrero, extensión Barquisimeto.	Protección y Atención Integral, reintegración y fortalecimiento familiar y formación, adiestramiento y capacitación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, entre los 04 y 25 años, que se encuentran en situación de calle y/o en situación de alto riesgo.	Mejorar y reforzar la atención integral a niños y niñas de 0 meses a 7 años de edad de ambos sexos, que se encuentran residenciados en Las Villas de Los Chiquiticos de FUNDANA.	Procurar la consolidación de la infraestructura escolar, la ampliación de espacios escolares, creación de espacios, reparación de pisos, paredes o techo, servicio de aguas blancas, a fin de garantizar la calidad de los servicios socioeducativos ofrecidos por la AVEC.	Remodelar el área donde se ubicará la UCI, y equiparla con sus camas y demás equipos necesarios para los cuidados intensivos de los pacientes.
<b>Beneficiarios directos 2014</b>	No suministraron información	60 niños, niñas y adolescentes	232 niñas y niños	2.536 estudiantes	5.273 pacientes
<b>Beneficiarios directos 2015</b>	80 estudiantes por semestre	61 niños, niñas y adolescentes	180 niños y 131 niñas	1.637 estudiantes y docentes	246.232 pacientes
<b>Beneficiarios indirectos 2014</b>	No suministraron información	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)	12.680 familiares	276.164 pacientes provenientes de todo el país
<b>Beneficiarios indirectos 2015</b>	3.744 por semestre	No suministraron información	1026 beneficiarios indirectos	8.185 familiares	1.231.160 personas personas
<b>Estatus 2014</b>	No suministraron información	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente
<b>Estatus 2015</b>	Ejecutado 100%	30% ejecutado	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente
<b>Ejecución Final</b>	Ejecutado 100%	Año 2017	Ejecutado 80%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente
<b>Impacto Territorial</b>	Estado Lara	Distrito Capital y Estado Miranda	Distrito Capital y Estado Miranda	Distrito Capital y Estado Táchira	Nacional
<b>% Ejecutado</b>	100%	30%	80%	100%	100%

Tabla de Proyectos Socios Sociales / 2

G4-15, G4-E07, G4-EC8, G4-S01

Socio Social	A.C. Damas Salesianas	FUNDAMUSICAL Simón Bolívar	UCAB	Apoye	Avesid	IESA
<b>Nombre del proyecto</b>	Programa de Formación Don Bosco 88	Programa Alma Llanera	8vas Jornadas Inter-Universitarias de Ciencias de la Computación (JOINCIC)	Aporte para la Sede APOYE (atención Integral a niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down)	CapacitaRSE	Becas y Asistencia Financiera de la Fundación IESA
<b>Descripción</b>	Reacondicionar salones de clases y área de profesores del piso 1 y 2 del Centro Don Bosco 88, y dotar el laboratorio de computación con mejoras tecnológicas para su mejor funcionamiento con el fin de atender una población estudiantil	Desarrollar y profundizar el estudio, así como la difusión de la música folklórica, a través de una pedagógica y artística que copia el modelo académico y filosófico de El Sistema	Otorgar a estudiantes de las principales universidades de Caracas y del país, un espacio de encuentro teórico y práctico provistos por profesores, en representación de la academia y expositores, en el cual puedan obtener conocimientos y experiencias reales de herramientas y tecnologías tanto de aplicación presente, como en desarrollo e implementación a corto y mediano alcance.	Ofrecer servicios especializados para niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down, que persiguen el desarrollo de sus habilidades adaptativas y que comprenden desde la formación básica hasta su preparación para el trabajo, capacitándolos para participar en actividades productivas, así como también para su inserción laboral plena en ambientes regulares y su vida independiente	Desarrollo de planes de acción para ampliar las oportunidades de inclusión socio-laboral de adultos con discapacidad intelectual	Proporcionar a los estudiantes admitidos en las diferentes maestrías del IESA que tengan la capacidad intelectual, pero no los medios económicos, la posibilidad de financiamiento para cubrir la matrícula del programa, ya sea por medio de becas de hasta un 100% o asistencia financiera.
<b>Beneficiarios directos 2014</b>	235 alumnos	5.200 niños y adolescentes	16.283 personas (por el proyecto ejecutado en 2014, Remodelación de la biblioteca antigua de la UCAB)	No enviaron información	No suministraron información	No suministraron información
<b>Beneficiarios directos 2015</b>	80 jóvenes	18.738 niños, niñas y adolescentes	500 estudiantes	70 personas	60 participantes	36 estudiantes
<b>Beneficiarios indirectos 2014</b>	1,175 personas	20.800 personas	No suministraron información	No enviaron información	No suministraron información	No suministraron información
<b>Beneficiarios indirectos 2015</b>	55 niños	1.250 personas	Toda la comunidad Universitaria	210 personas	60 familias	180 familias
<b>Estatus 2014</b>	Programa de ejecución permanente	100%	Toda la comunidad Ucabista	Programa de ejecución permanente	No suministraron información	No suministraron información
<b>Estatus 2015</b>	Programa de ejecución permanente	100%	100%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	100%
<b>Ejecución Final</b>	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	100%	Programa de ejecución permanente	Programa de ejecución permanente	100%
<b>Impacto Territorial</b>	Miranda	Apure, Barinas, Bolívar, Cojedes, Guárico, Mérida, Táchira, Trujillo y Yaracuy	Distrito Capital	Dto Capital	Dto Capital	Territorio Nacional
<b>% Ejecutado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

## 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.

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.
- Hemos fortalecido el Presupuesto Participativo, extendiéndolo al interior del país y aumentando la participación de las comunidades.



- Adicionalmente, continuamos trabajando en el proceso de generar valor en las comunidades promoviendo el desarrollo de las microfinanzas y la educación financiera.

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades esenciales, ha instalado en sus sedes de la Gran Caracas rampas que mejora la accesibilidad física a sus instalaciones. Además, se adecuaron los baños de sus sedes principales conforme a las normas de accesibilidad establecidas y se realizan las adaptaciones en las diferentes agencias para mejorar el acceso a las instalaciones. Así mismo, hemos adaptado los cajeros automáticos y equipos multifuncionales para permitir el acceso y uso a todos los usuarios, incluyendo aquellos que presentan limitaciones de movilidad o requieren el uso de sillas de ruedas.

Durante el año 2015 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

G4-S02

Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco						
Miles de Bs.						
Institución	2015		2014		Variación %	
	Beneficiarios	Monto	Beneficiarios	Monto	Monto	Beneficiarios
Becas de por Vida Banesco	3	61.421,00	4	85.142,00	(27,86)	(25,00)
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>61.421,00</b>	<b>4</b>	<b>85.142,00</b>	<b>(27,86)</b>	<b>(25,00)</b>

## Eventos Ciudad Banesco

Abrimos nuestra sede de Ciudad Banesco para realizar eventos culturales para la comunidad.

Eventos Ciudad Banesco		
Miles de Bs.		
2015		
Institución	Actividad	Montos (Bs)
Avesid*	Concierto Avesid (Julio y Diciembre)	0,00
Banesco Banco Universal, C.A.	<i>Lenguaje de los Diablos</i>	64.176,00
	Función gratuita del film "Papita, maní, tostón"	38.806,77
	Jóvenes con FIA 2014	82.880,00
	Actividad con Grupo de Interés	10.080,00
	Jóvenes con FIA 2015	1.880.009,60
	Bautizo del Libro "70 años de Crónicas"	722.272,00
	Actividad con Grupo de Interés	3.960,00
	Actividad de reciclaje con hijos de los trabajadores y la Fundación Telema	26.096,00
	Premios Banca Comunitaria	5.337,65
	Diálogo Socios Sociales	90.270,00
	Maestros del Periodismo	126.473,40
	Bautizo del Libro <i>Nuevo País Musical</i>	43.792,00
	Bautizo Libro <i>Gente Que Emprende</i>	0,00
Colegio Nacional de Periodistas	Secretariado Nacional en Caracas	54.740,00
Comunicorpo*	Encuentro Comunicadores Corporativos	0,00
EFE	EXPO 50 Años de EFE en Venezuela	1.466.377,80
Feria del Libro Universitario Universidad de Carabobo	Inauguración FILUC 2015	1.144.842,63
Feria del Libro Universitario Universidad de Los Andes	Feria del Libro de Mérida	40.097,97
Feria del Libro Universitario Universidad de Margarita	Feria Internacional del Libro del Caribe	15.800,00
Fundación Paso a Paso	10mo. Concurso Fotográfico sobre Discapacidad "Aquí Estamos 2015" de la Fundación Paso a Paso	48.496,00
Fundamusical	Concierto Orquesta Infantil y Juvenil de los núcleos de Baruta	7.928,00
Fundana	XI Subasta de Fundana 2015	612.479,77
Globovisión*	Grabación Programa: <i>Mujeres En Todo</i> , en Ciudad Banesco	0,00
Senosayuda	Carrera Senosayuda	2.069,98
Universidad Católica Andrés Bello	Premiación Mejores Trabajos de Investigación de la UCAB	233.252,00
Venamcham	XV Simposio Venamcham	56.224,00
	Foro en la UCV	102.048,24
	Actividad con Grupo de Interés	40.880,00
<b>Total</b>		<b>6.919.389,81</b>

\* Esta actividad no generó costos para la Organización

## ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

G4-S01

Eventos Ciudad Banesco		
Miles de Bs.		
2014		
Institución	Actividad	Montos (Bs)
Fundación Paso a Paso	9° Concurso Sobre Discapacidad Aquí Estamos 2014	32.660,17
	Concurso de Dibujos Paso a Paso	654,00
Instagramers Venezuela	9° Instameet de Instagram	26.894,00
Banco Universal, C.A.	Bautizo libro <i>Gente que Hace Escuela</i>	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 "Hablando de Empresario a Empresario 2013"	51.400,00
	Exposición Emilio Narciso	11.995,00
	Presentación del libro Exposición <i>El Lenguaje de los Diablos</i>	157.129,10
	XVII Jóvenes con FIA 2014	247.320,50
	Huellas Banesco	2.688,00
	Presentación del Libro <i>70 años de Humor en Venezuela</i>	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
	Actividad con Grupo de Interés	9.000,00
	Proyección de Documental Venezuela al Bate*	0,00
	Talleres de Reciclaje*	0,00
PGI Comunicaciones	Stop Bullyng Venezuela*	0,00
Fundana	X Subasta Fundana 2014	84.762,32
Fundamusical	Concierto de la Orquesta Sinfónica Juvenil Núcleo Baruta	12.612,58
Taller Experimental de Teatro (TET)	Presentación obra de Teatro "El Circo más Invisible del Mundo"	3.013,00
Total		1.136.205,91

\* Esta actividad no generó costos para la Organización



## Presupuesto Participativo Banesco

Desde 2008, Banesco Banco Universal C.A. incorporó dentro de sus acciones en materia de responsabilidad social empresarial la figura del Presupuesto Participativo. Esta iniciativa forma parte de los diálogos que hemos establecido con uno de nuestros grupos de interés más relevante: la Comunidad.

En 2008, se inició este ejercicio con la comunidad de Colinas de Bello Monte donde Banesco tiene su sede y lo hemos expandido a otras regiones del país como a la comunidad del Municipio Maracaibo, en el estado Zulia, en 2014 y a la Isla Margarita (Nueva Esparta) en 2015.

El objetivo de esta iniciativa es desarrollar proyectos sociales presentados por las organizaciones de la zona y que tengan impacto en materia educativa, asistencial o de mejoramiento de infraestructura. Entre las propias organizaciones postulantes se escogen los proyectos a financiar.

En siete años, Banesco ha aportado más de 4,9 millones de bolívares a los proyectos sociales desarrollados en estas comunidades. Son miles de personas, principalmente niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, que han sido beneficiadas a lo largo de este tiempo.

En 2015, se destinaron Bs. 1.607.550,00. La distribución de los recursos quedó de la siguiente manera:



Presupuestos Participativos		
Miles de Bs.		
Comunidad	Inversión 2015	Inversión 2014
Baruta	800.900,00	600.000,00
Maracaibo	426.650,00	600.000,00
Margarita	380.000,00	0,00
<b>Total</b>	<b>1.607.550,00</b>	<b>1.200.000,00</b>

Nuestro Compromiso con la Comunidad por Área de Atención			
Área de Atención	Inversión Bs.		Miles de Bs.
	2015	2014	Variación (%)
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	2.171.342,80	393.864,00	451,29
Salud	8.351.618,92	1.053.992,00	692,38
Educación	4.549.918,00	1.262.550,00	260,38
Organismos Públicos	2.602.208,00	811.680,00	220,60
Entes Gremiales	813.000,19	120.308,00	575,77
Deportes	—	60.000,00	(100,00)
Cultura	2.947.400,00	—	100,00
Proyectos Editoriales	15.387.545,86	4.761.390,00	223,17
Otros	4.534.056,70	191.300,00	2270,13
<b>Total</b>	<b>41.357.090,47</b>	<b>8.655.084,00</b>	<b>377,84</b>

## Impacto de Nuestra Inversión Social por Regiones

Acción Social de Banesco por Regiones del País			
Miles de Bs.			
Región	2015	2014	Variación (%)
<b>1. Región Capital</b> (Distrito Capital, Miranda y Vargas)	86.016.701,23	31.395.225,99	173,98
<b>2. Región Centro - Los Llanos</b> (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)	320.000,00	110.000,00	190,91
<b>3. Región Occidental - Andina</b> (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)	1.230.000,00	107.800,00	1.041,00
<b>4. Región Oriente - Sur</b> (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales)	2.054.534,50	0,00	100,00
<b>5. Región Occidental Norte</b> (Zulia - Falcón)	2.272.234,42	778.270,00	191,96
<b>Territorio Nacional</b>	31.584.167,00	17.210.554,00	83,52
<b>Total Nacional</b>	<b>123.477.637,15</b>	<b>49.571.849,99</b>	<b>149,09</b>



# VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

G4-S01

## 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.



### Distribución del Voluntariado Corporativo Banesco por Niveles de Cargo / Horas-hombre Dedicadas

Categoría de cargo	2015		2014	
	Voluntarios	% del total	Voluntarios	% del total
Aprendices / Pasantes / Tesistas	15	1,69	5	0,28
Base	100	11,25	206	11,35
Profesionales y técnicos	692	77,84	926	51,02
Supervisorio y Gerencial	79	8,89	678	37,36
Vicepresidentes	3	0,34	0	0,00
Total voluntarios	889	100	1815	100
Total horas/hombre aportadas	2836	—	9094,5	—
Promedio de horas anuales por voluntario	3,19	—	5,01	—

## 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.
- **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.

## Nuestra Gestión en 2015

Durante el 2015 se evidencia que la mayor cantidad de población que conforma el Voluntariado Banesco está distribuida en los cargos profesionales y técnicos quienes representan el 77,84%.

El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 3,19 horas, con la participación de 889 Ciudadanos Banesco quienes trabajaron con compromiso y dedicación atendiendo a nuestros socios sociales

La mayor cantidad de horas de trabajo del voluntariado corporativo se encuentran distribuidas en las tipologías del voluntariado dedicación del tiempo libre con 1.058 horas y en eventos puntuales de acción social con 723 horas, a través de la ejecución de estas actividades los participantes practicaron los conocimientos adquiridos en diferentes temas como son el liderazgo, trabajo en equipo, derechos humanos, comunicación, entre otros.

Modelo de Participación		
	Miles de Bs.	
	2015	2014
Eventos puntuales de acción social	723	759
Dedicación de tiempo libre	1.058	527
Proyecto Grupal	0	19
Voluntariado Profesional	72	90
Voluntariado Ambiental	203	558
Capacitación de voluntarios	780	7.141,5
<b>Total horas</b>	<b>2.836</b>	<b>9.094,5</b>



Inversión en el Voluntariado Banesco			
	Miles de Bs.		
Área de Inversión	2015	2014	Variación %
Presupuesto de Logística del Voluntariado	745.180,65	359.981,96	107,00
Capacitación y Formación del Voluntariado	161.717,00	814.661,00	-80,15
<b>Total Inversión del Voluntariado</b>	<b>906.897,65</b>	<b>1.174.642,96</b>	<b>-22,79</b>



# VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

G4-S01

## Voluntariado Social

El año 2015 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 IUJO Catia, FUNDANA, Hospital Ortopédico Infantil, APOYE, Senos Ayuda, entre otros.

Actividades Realizadas con Nuestros Socios Sociales			Miles de Bs.
Socio Social	Actividad	Horas voluntariado	
Amigos de la tercera edad	Visita Fundación Amigos de la Tercera Edad	175	
Apoye	Give & Gain: Fundación APOYE	62,5	
Clínica Asistencial Rafael Rangel	Visita Clínica Asistencial Rafael Rangel	98,9	
Don Bosco	Voluntariado Deportivo en Don Bosco	76,5	
FUNDANA	FUNDANA Ecológica	155	
	Navidad en FUNDANA	76,5	
	Subasta de FUNDANA 2015	144	
Hospital Ortopédico Infantil	Give & Gain: Fundación Hospital Ortopédico Infantil	48	
Senos Ayuda	Carrera Senos Ayuda	36	
IUJO CATIA	Taller Instituto Universitario Jesús Obrero	72	
Otro socio social	"Luces contra el acoso" FUNDASPERVEN	77	
	¿Quién Quiere ser Millonario en Valores? - Cultura Organizacional	12	
	Apoyo Logístico: Carnetización	146	
	Rally de Innovación (Apoyo Logístico – Cierre)	32,5	
	Apoyo logístico: Ciudadano Banesco Ejemplar	63	
	Apoyo Logístico: Improvisto	10	
	Apoyo: Día Internacional Huella Banesco	19	
	Bienvenida Voluntariado Banesco	11	
	Campaña: Cuida tu espacio de trabajo	37	
	Enseñando nuestros valores Banesco	175	
	Hora del Planeta	46	
	Huellas que inspiran	88	
	Mesas de Trabajo: Valores Banesco - Cultura Organizacional	25	
	Navidad en Ciudad Banesco	34	
	Reconocimiento de la puntualidad	10	
	Taller ecológico con Fundación TELEMA	40	
	Tarde entre Voluntarios	83,9	
	Un momento familiar: Logística obra de teatro	48	
	Valores Banesco: Reconociendo la puntualidad	37,5	
	Rally Ambiental Universidad Metropolitana	117	
TOTAL HORAS VOLUNTARIADO		2.056	



# NUESTROS CLIENTES

G4-8, G4-DMA, FS6, FS7, FS-13

## 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.

Puntos de Atención			
Miles de Bs.			
Región	2015	2014	Var. %
Capital	155	169	(8,28)
Centro Los Llanos	66	68	(2,94)
Occidental Andina	57	60	(5,00)
Oriente Sur	64	66	(3,03)
Zulia - Falcón	46	49	(6,12)
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>412</b>	<b>(5,83)</b>

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

Cajeros Automáticos			
Miles de Bs.			
Región	2015	2014	Var. %
Capital	631	667	(5,4)
Centro Los Llanos	243	263	(7,6)
Occidental Andina	233	219	6,4
Oriente Sur	185	266	-30,5
Zulia Falcón	257	178	44,4
<b>Total</b>	<b>1.549</b>	<b>1.593</b>	<b>-2,8</b>

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

## Nuestra Gestión

Banesco Banco Universal, C.A., consolidó al cierre de 2015 su liderazgo en la banca privada al contar con la más amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos que ofrecen los más innovadores productos y servicios a todos los usuarios del sistema financiero.

- ▶ 388 puntos de atención (Agencia, Satélites, Banesco Express)
- ▶ 106.649 Puntos de Venta
- ▶ 1.549 Cajeros Automáticos
- ▶ 613 Corresponsales

Así mismo, al cierre de 2015, Banesco Banco Universal, C.A., ocupó el primer lugar del sistema bancario en el otorgamiento de financiamiento para microempresarios con una cartera de Bs. 17,99 millardos; que presentó un crecimiento de Bs. 8,21 millardos (84,0%) con respecto al año anterior.

Por destino de los créditos, Banesco ubicó su cartera de créditos comerciales en Bs. 176,9 millardos, ganando 3 puntos porcentuales de mercado durante 2015, para ubicarse en 14,29%.

En 2015 se mantuvo el liderazgo en captaciones del público en la banca privada, con un saldo de Bs. 701,07 millardos, lo cual equivale a una participación en todo el sistema bancario de 16,67%, incrementándose en 1,10 puntos porcentuales en 2015, dado el aumento de Bs. 361,05 millardos (106,18%) que experimentó durante el año.

La cartera bruta se ubicó en Bs. 386,78, con una participación de mercado de 15,3% en el sistema bancario.

Al cierre de 2015, Banesco registró un crecimiento en préstamos de Bs. 213,73 millardos (123,51%) con respecto a diciembre de 2014.

Mantuvimos importante presencia en los principales sectores, entre los cuales resaltan créditos a la industria manufacturera, así como préstamos a la actividad agrícola, turismo, microcréditos, adquisición de vehículos e hipotecarios, entre otros"

# BANESCO EN CIFRAS

FS-6, FS-7, G4-8, G4-DMA

G4-4

Número de Clientes (al 31 de diciembre)			
Miles de Bs.			
Banca	2015	2014	Variación %
Red de Agencias	4.892.380	4.789.652	2,14
PYMEs	31.825	28.363	12,21
Premium	55.404	54.895	0,93
Banca Comunitaria	93.739	78.973	18,70
Banca Privada	7.347	7.002	4,93
Banca de Empresas	11.971	7.903	51,47
Banca Corporativa	893	670	33,28
Banca de Energía	1.008	1.398	(27,90)
Banca Sector Público	582	472	23,31
Banca Agropecuaria	5.003	4.301	16,32
<b>Total</b>	<b>5.100.152</b>	<b>4.973.629</b>	<b>2,14</b>

Total Créditos Liquidados			
Miles de Bs.			
Banca	2015	2014	Variación %
Red de Agencias + PYMEs	505.071	614.399	(17,79)
Premium	20.267	17.344	16,85
Banca Comunitaria	52.330	52.491	(0,31)
Banca Privada	3.841	3.181	20,75
Banca de Empresas	3.602	3.390	6,25
Banca Corporativa	822	765	7,45
Banca de Energía	1.202	1.284	(6,39)
Banca Agropecuaria	3.417	3.617	(5,53)
<b>Total</b>	<b>590.552</b>	<b>696.471</b>	<b>(15,21)</b>

Total Tarjetas de Crédito			
Miles de Bs.			
	2015	2014	Variación %
Nº de Tarjetas de Créditos	2.972.916	2.689.176	10,55

Detalles de Cuentas por Banca (al 31 de diciembre)			
Miles de Bs.			
Banca	2015	2014	Variación %
Red de Agencias	6.344.625	6.172.281	2,79
PYMEs	38.544	38.349	0,51
Premium	97.174	99.312	(2,15)
Banca Comunitaria	153.990	141.196	9,06
Banca Privada	14.304	15.553	(8,03)
Banca de Empresas	16.481	16.330	0,92
Banca Corporativa	1.922	1.941	(0,98)
Banca de Energía	1.452	1.695	(14,34)
Banca Sector Público	1.876	1.894	(0,95)
Banca Agropecuaria	6.463	6.312	2,39
<b>Total</b>	<b>6.676.831</b>	<b>6.494.863</b>	<b>2,80</b>

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 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

- ▶ ExtraCrédito para Compras en Comercios
- ▶ ExtraCrédito en Efectivo
- ▶ MultiCréditos 48 Horas
- ▶ CrediCarro
- ▶ Créditos Comerciales
- ▶ MicroCréditos
- ▶ Línea de Crédito
- ▶ Préstamo Mercantil
- ▶ Cartas de Crédito
- ▶ Descuentos de Letras de Cambio
- ▶ Fianza
- ▶ Pagaré Comercial
- ▶ Créditos para la Vivienda
- ▶ Créditos Agropecuarios

### Otros Productos Importantes

- ▶ Fideicomisos.
- ▶ Seguros.

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.

G4-HR1,  
G4-HR9

## Canales Electrónicos, Telefónicos, Virtuales y Móviles

Al cierre de 2015, Banesco Banco Universal C.A., registró más de 2,41 millardos de transacciones a través de los canales electrónicos y digitales, siendo la Banca por Internet el canal con mayor preferencia entre nuestros clientes con más de 1,29 millardos de transacciones.

Canales Electrónicos, Telefónicos, Virtuales y Móviles			
Número de Transacciones			Miles de Bs.1
Canal	2015	2014	Variación (%)
Banca por internet	1.297.735.046,00	1.016.178.763,00	27,71
Banca Móvil (SMS)	306.321.844,00	316.099.172,00	(3,09)
Banca Electrónica	182.921.843,00	179.294.136,00	2,02
Puntos de Ventas	479.395.377,00	353.239.693,00	35,71
Banca Telefónica	50.098.392,00	25.289.486,00	98,10
EDI	36.311.188,00	34.738.721,00	4,53
Red de Agencias	62.775.687,00	76.269.863,00	(17,69)
Corresponsables No Bancarios	364.400,00	0	100,0
<b>Total</b>	<b>2.415.923.777,00</b>	<b>2.001.109.834,00</b>	<b>(20,73)</b>

## Tarjetas de Débito y Crédito

### Negocio Emisor Tarjetas de Crédito

Al cierre de 2015, la Cartera de Tarjetas de Crédito creció en 40 puntos porcentuales con respecto cierre del 2014. En total, se colocaron 304.849 tarjetas de crédito un incremento en las ventas de 80,24%.

Durante este período se ejecutaron diversas iniciativas para mantener el liderazgo y afianzar la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Entre estas iniciativas están:

- Otorgamiento de 131.454 de nuevos plásticos Banesco en todas las franquicias (Visa, Mastercard y Amex).- Se efectuó el otorgamiento del producto "Mi primera TDC" a 1.288 Ciudadanos Banesco y se realizaron aumentos en los límites de crédito a 6.000 colaboradores.
- Se realizó el cambio de producto a 9.008 tarjetas de crédito a través del proceso de mantenimiento Up-Grade.
- Se otorgaron 39.536 Tarjetas de Crédito a clientes que poseen cuenta financiera con buen manejo.
- El producto ExtraCrédito Compras y ExtraCrédito Efectivo, mediante el cual nuestros clientes pueden solicitar un préstamo como línea paralela del cupo de su Tarjeta de Crédito, se incrementó en un 80.19%, superando sus ventas en Bs.11.078.634,00.

### Negocio Emisor Tarjetas de Débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 211% al cierre de 2015, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta, llegando a tener una participación de 86% y un crecimiento del 7% interanual.

El liderazgo de las Tarjetas de Débito Banesco está enmarcado en el mantenimiento de niveles óptimos de servicio a los clientes para el uso de los canales electrónicos con el mejoramiento de los límites diarios por punto de venta, incrementando los montos a Bs. 400.000 en las TDD Clásicas, Electrónica, Pensionados, UNE y Plan Estrella y a Bs. 800.000 en las TDD Gold y Jurídicas.

Para retiros en cajeros automáticos, se incrementó a Bs. 12.000 las TDD Clásicas, Electrónicas, Pensionados, UNE y a Bs. 16.000 las TDD Gold y Jurídicas.

Adicionalmente, 308.801 pensionados ya disfrutaban de la comodidad de movilizar su pensión a través de los Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, BOL, de forma rápida, cómoda y segura con su TDD Pensionado.

## Defensor del Cliente y Usuario Bancario

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es la figura que de forma exclusiva e dedica a reconsiderar con imparcialidad e independencia, los reclamos que presenten los clientes del banco por eventuales fallos o errores en nuestros servicios, que no fuesen resueltos a satisfacción del cliente.

Entre sus funciones está gestionar y tramitar la solución de reclamos presentados por los clientes y usuarios bancarios declarados como no procedentes, en relación a los servicios financieros prestados por Banesco Banco Universal, C.A., donde a juicio de aquellos, estimen que el banco ha incumplido con los términos y condiciones ofrecidas en la prestación de dichos servicios.

Al cierre de 2015, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió a 10.109 casos. De este número, se admitieron 6.880 planteamientos que suman Bs. 522.073.160,60.

Los casos no admitidos (3.229) fueron debidamente respondidos explicando la no admisión de la solicitud y fueron 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).
- c) 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

A través del Sistema Integral de Requerimientos, (SIR), se gestiona los 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.

Hasta el primer semestre de 2015 la medición de este indicador se realizaba por la cantidad de requerimientos o reclamos que se generaban por canal de captura, sin embargo, a partir del segundo semestre y para dar cumplimiento al oficio N° SIB-II-CCSB-31537 emanado de la Sudeban, el Informe sobre los reclamos y denuncias que presenten los usuarios y usuarias de los servicios financieros, deben realizarse de acuerdo a las especificaciones técnicas SB-MET-AT13 Reclamos y la manera que los mismos fueron resueltos, tomando en cuenta la automatización de los Archivo AT13 "Reclamos".

En este sentido, a partir de esta fecha el contenido a publicar será sobre la cantidad de requerimientos o reclamos recibidos y el detalle del instrumento financiero.

Durante el primer semestre de 2015 se gestionaron 24.292 reclamos financieros, por un monto de Bs. 512.213.070,97 de los cuales se dictaminó procedencia, a favor del cliente, en el 63,59% (15.447 reclamos). Adicionalmente se atendieron, 908.001 requerimientos de servicio (Actualización de Datos de Clientes, Aumentos de Límite de Tarjetas de Crédito, Reposiciones de Tarjetas de Crédito, entre otros).

Para el segundo semestre, se reportaron 30.946 reclamos y requerimientos a través del AT13, por un monto total de Bs.532.099.503, de los cuales fueron gestionados el 89% de las solicitudes(27.560), dictaminando la procedencia a favor del cliente al 62 % (19.276).

De este monto, la distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero fue así:

Distribución de Reclamos y Requerimientos por Instrumento Financieros			
Instrumento Financiero	N° Requerimientos y/o Reclamos	Monto del Reclamo	% sobre el Total
Tarjeta de Crédito (TDC)	1.850	17.731.670	3,33
Tarjeta de Débito (TDD)	28.417	465.039.221	87,40
Libreta de Ahorro	90	4.977.212	0,94
Cheques	587	44.351.401	8,34
Atención al Cliente	2	0	0,00
<b>Total</b>	<b>30.946</b>	<b>532.099.504</b>	<b>100,00</b>

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

En Tecnología de Información, Procesos y Operaciones perseveramos en nuestra visión de impulsar las soluciones estructurales de largo plazo para que Banesco Banco Universal, C.A., sea reconocido como una Corporación Global Digital, atendiendo, de forma simultánea, las necesidades del presente; generando así, oportunidades de negocios trascendentes, tanto a corto como a largo plazo que potencien nuestra visión.

Para lograr esto, nos apoyamos en una estrategia basada en:

- Altos niveles de innovación.
- La optimización estructurada y sistemática de la arquitectura tecnológica y los procesos del negocio.
- Una gestión de proyectos efectiva y eficiente.
- Una operación estable y confiable con una gestión proactiva de los riesgos.
- Garantizando un enfoque integral de calidad hacia nuestros clientes.

### Arquitectura

Seguimos gestionando y optimizando la Arquitectura Tecnológica, ejecutando las acciones previstas en la planificación estratégica apalancado en la ejecución de proyectos clave, al mismo tiempo hemos estado revisando los procesos medulares que soportan la práctica de arquitectura empresarial, garantizando la evolución de los mismos según las nuevas necesidades de la Organización.

Como parte de nuestra actividad preventiva de análisis de capacidades de la plataforma, realizamos los estudios de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del negocio, y se estableció el plan de acciones necesario para garantizar que el crecimiento transaccional proyectado para el año 2015 tenga las capacidades de infraestructura necesarias, que nos permita apalancar el crecimiento del negocio y el nivel de satisfacción del servicio a nuestros clientes.

### Procesos

Durante 2015 se realizaron optimizaciones de procesos que han estado enfocadas en tres líneas de acción:

- Construcción del futuro, realizamos cambios en los procesos, apuntando a la visión establecida para el 2018, específicamente, optimización del proceso de ventas en Agencias
- (Sistemática y CRM) y Gestión Documental.
- Repensando la acción, iniciativas orientadas a revisar y ajustar planteamientos ya definidos previamente para adecuarlos a las nuevas necesidades.
- Resolviendo retos del presente, atendimos nuevas necesidades, tales como, adecuaciones de origen regulatorio y las típicas de nuestro sector.

En referencia al Modelo de Calidad, se han revisado procesos críticos alineados con la experiencia del cliente, entre ellos, gestión de reclamos y requerimientos, tiempos de atención y espera en agencias, gestión de cambios de clave por internet, proceso de solicitud y entrega de tarjetas de crédito, disponibilidad de cajeros automáticos, así como procesos importantes para la operatividad.

### Oficina de Proyectos

Continuamos manteniendo un nivel de desempeño consistente en la ejecución de proyectos, reportando indicadores de cumplimiento del portafolio que han superado las metas establecidas durante el transcurso del año 2015; asimismo, se ejecutaron acciones estructurales producto de la identificación de oportunidades de mejora sobre los procesos de gestión de proyectos, estableciéndose un nuevo marco metodológico proactivo que contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas para el portafolio.

Se ha alcanzado progresivamente un grado de efectividad, control y consistencia en la etapa de ejecución de proyectos, a través de la implementación de optimizaciones continuas basadas en el seguimiento proactivo, en el proceso de gestión de cambios y en la instauración de puntos de control a lo largo del ciclo de vida de los proyectos, para garantizar la calidad de entregables claves.

En el marco de las actividades de gestión de portafolio, se continúa impulsando el fortalecimiento y la alineación de los proyectos con la estrategia corporativa y el marco regulatorio, con el fin de potenciar su ejecución y cumplimiento de las metas de la corporación.



### Ingeniería y Mantenimiento de Aplicaciones

En el área de Ingeniería y Mantenimiento de Aplicaciones logramos la optimización de los sistemas para el proceso de emisión, distribución de chequeras y tarjetas, el sistema cambiario, fideicomiso, ticket premiado débito, la incorporación de nuevas empresas y puntos de venta al proceso de recaudación por los canales de Internet, la incorporación de nuevas funcionalidades en la taquilla, depósito electrónico y transferencias mismo Banco en el canal de Pago Electrónico y la implementación de la solución de gestión de relaciones con los clientes (CRM), la cual permite analizar e identificar de manera integral y en una sola vista, la atención de clientes y oportunidades de venta.

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente se realizaron las adecuaciones tecnológicas para incrementar el límite diario de retiros en cajeros automáticos y transferencias a través de Banesconline, adicionalmente se ampliaron las capacidades de la Banca en Línea y se incorporaron nuevas políticas de seguridad para los canales Internet, Banca Móvil, Taquilla y Banca Comunitaria.

Gestionando la renovación tecnológica, implementamos una nueva tecnología para el manejo de los centros de atención de llamadas para el soporte en los servicios de Internet Banking. Por otra parte y con el objetivo de mejorar la experiencia y la autogestión del cliente, se incorporaron en la plataforma de Internet Banking nuevas funcionalidades, tales como las solicitudes de tarjetas de crédito y transferencias para clientes jurídicos, se refrescó la imagen del portal y los procesos de acceso a la banca en línea.

### Operaciones

Como resultado de los planes de mejoramiento continuo de la plataforma tecnológica y de la madurez alcanzada en sus procesos, el área de Operaciones de Infraestructura Tecnológica, alcanzó niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Asimismo, hemos fortalecido la confiabilidad y seguridad de los servicios al cliente para soportar el crecimiento de los negocios y las estrategias de derivación hacia canales electrónicos.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y data center; permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofre-

ceamos a nuestros clientes, a través de la optimización de capacidades.

En este mismo orden de ideas, se logró la implementación y actualización de la plataforma centralizada en cuanto a procesamiento y almacenamiento, lo que permitirá la operación y crecimiento de los próximos 4 años.

Se puso en marcha el centro de procesamiento de datos alterno para garantizar la recuperación de los servicios de misión crítica dando cumplimiento a la Ley de Reforma Parcial de Instituciones del Sector Bancario. A través de estos esfuerzos se fortalece la confiabilidad y seguridad de los servicios al cliente para soportar el crecimiento de los negocios y las estrategias de derivación hacia canales electrónicos.

### Certificado de Seguridad de McAfee

Nuestro portal Banesco.com y BanescoOnline 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

### Segmentos Masivos

La gestión de la Vicepresidencia de Segmentos estuvo enfocada en el desarrollo de estrategias para garantizar la mejor experiencia del cliente y capitalizar el negocio de los segmentos de mayor potencial para el banco, haciendo foco en productos, servicios y modelos de atención para cada uno de estos segmentos, optimizando la oferta de valor y acciones comerciales, así como la oferta de productos y servicios transaccionales más costo-eficientes.

Durante este periodo se desarrollaron acciones comerciales destinadas a la colocación de créditos y a la captación de pasivos dirigidas a más de 540.000 clientes, tanto jurídicos como naturales. Específicamente para el apoyo crediticio a nuestros clientes, se desplegaron acciones comerciales que beneficiaron a más de 160.000 clientes.

### Banca Corporativa

El desempeño de Banca Corporativa muestra resultados de un trabajo enfocado en dar soporte a nuestros clientes en la atención de sus necesidades transaccionales, mediante la colocación de productos y servicios diseñados para facilitar la labor administrativa en las empresas. Este logro se ha alcanzado gracias a un equipo enfocado en conocer cada uno de los sectores económicos en los que se desempeñan nuestros clientes, prestando una asesoría financiera que ha convertido a Banesco en su aliado de negocios.

### Banca Agropecuaria

Este segmento del negocio continuó con el compromiso de apoyar el desarrollo agrícola y agroindustrial del país, otorgando financiamientos a clientes que se desempeñan en estas actividades, ya sean productores Primarios, Agroindustrial o Servicios, bajo una estrategia

de acercamiento y conocimiento de los sectores en los cuales ejercen su actividad.

Durante este periodo, se otorgaron 3.118 créditos, por un monto superior de Bs. 65.000 millones, lo que permitió alcanzar y sobre cumplir la obligatoriedad de la Cartera Agropecuaria establecida en la ley, al igual que las sub-gavetas.

### Banca de Empresas

Banca de Empresas mantiene un constante acercamiento y una atención personalizada a sus clientes a quienes les brindan una asesoría financiera para detectar necesidades y ofrecerles productos de Medios y Servicios de Pago que mejoren las transacciones de las empresas y fortalezcan su relación con Banesco.

El segmento de negocio Empresas continúa fortaleciendo su portafolio de clientes en los sectores productivos del país, con énfasis en el sector manufacturero, comercial y turístico.

### Banca de Energía

La Banca de Energía es la encargada de atender a empresas que forman parte de la Industria Básica en la generación Energética: Petróleo, Gas, Electricidad y Siderúrgica, apoyando los

planes que se han trazado, mediante la oferta de servicios financieros y apalancamiento crediticio especializado, convirtiéndose por más de una década, en la mejor Banca Especializada del sector porque ha sabido entender y asesorar a sus clientes para construir juntos una cadena de valor integrada que genere negocios y servicios.

Como complemento, la banca atiende a más de 1.000 contratistas de servicios petroleros, gasíferos, eléctricos y manufactura metalmecánica, tanto nacionales como multinacionales, entregando como pivote comercial más importante su oferta de servicios al contratista.

Para la Banca de Energía es un orgullo total y absoluto ver cómo más de 200 proyectos de impacto nacional se hacen realidad de la mano del equipo de Ejecutivos que conforma esta Unidad, así como la contribución al aparato productivo.

### Banca del Sector Público

La oferta de valor y servicios para clientes del sector Gobierno debe ser óptima y segura, para ello la banca de Sector Público ha formado un equipo de profesionales que entiende las necesidades del sector, lo que al final se traduce en negocios y servicios para ambas partes de la ecuación.

La banca se apalancó, con éxito y disponibilidad máxima, en su plataforma operativa, para así asegurar los procesos tributarios de recaudación típicos del período, convirtién-

dose en un aliado para nuestros clientes del Gobierno Central y del Sector Público Descentralizado.

Para el Sector Público Descentralizado, se ha rediseñado el modelo de atención en materia de recaudación, haciendo reingeniería de procesos para atender mejor a sus contribuyentes.

Se incorporaron nuevas Gobernaciones y Alcaldías que ahora son atendidas por los diferentes canales ofrecidos.

## Banca Comunitaria Banesco

Ver capítulo Banca Comunitaria página 86.

## Medios de Pago

Como resultado del enfoque en la captación del pasivo se alcanzó al cierre de 2015 un crecimiento acumulado de Bs. 361.047 millones, lo que representa un aumento en share de 110 pbs, alcanzando 16,67%, apalancado en la aplicación de las estrategias fijadas y en la gestión comercial de las Bancas y Segmentos.

Entre los resultados más destacados podemos mencionar:

- La implantación al cierre del año en Recaudación fue de 237 productos, incrementándose el volumen de recaudación del año en más de Bs. 380 millardos.
- Seguimos avanzando en el programa de mejoras y nuevas funcionalidades para Depósito Electrónico, que nos permite contar con un portafolio más robusto y una plataforma más eficiente en su disponibilidad.

## Fideicomiso

La larga e importante trayectoria de Banesco como fiduciario en Venezuela, nos ha posicionado entre los principales fiduciarios del país, con una cartera de fideicomisos muy diversificada en cuanto a la gestión operativa y finalidad de los fideicomisos.

De igual forma seguimos contando con una cartera de fideicomisos diversificada en cuanto a la gestión operativa y finalidad.

Como resultado de la estrategia anteriormente mencionada, tenemos que el 65,44% de los Activos corresponde a Fideicomisos de Prestaciones Sociales e Inversión Colectiva, 16,62% a los de Inversión, 11,85% a Fideicomisos de Garantía y 6,09% a Fideicomisos de Administración.

## Productos Internacionales

Al cierre de 2015, Banesco Banco Universal, C.A., mantuvo su posición en el Peer Group de Comercio Exterior como uno de los bancos líderes en el sistema financiero nacional, apalancado con la atención de los clientes enmarcados dentro del Plan Comercial de Comercio Exterior, ofreciendo un servicio diferenciador que nos distingue como un banco enfocado en la innovación y calidad de servicio.

De igual modo, la desconcentración de nuestra cartera consolidada permitió una vez más aumentar la captación de clientes atendidos con solicitudes de divisas hacia los sectores económicos más prioritarios del país.

Oficinas de Banca Especializada															
Región	Corporativa			Sector Público			Energía			Agropecuaria			Empresas		
	2015	2014	Var. %	2015	2014	Var. %	2014	2014	Var. %	2015	2014	Var. %	2015	2014	Var. %
Capital	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	100	3	2	33
Centro-Los Llanos	1	1	0	1	2	50	1	1	0	4	3	33	2	2	0
Occidental-Andina				2	3	33	0	0	0	4	5	20	2	3	(-33)
Oriente-Sur				2	2	0	2	3	33	0	0	0	3	3	0
Occidental-Norte				2	2	0	2	2	0	1	3	67	5	2	150
Total	2	2	0	8	10	20	6	7	14	11	12	8	15	13	15

## GESTIÓN DE CALIDAD

### Inteligencia Competitiva

En un entorno económico cada vez más retador y un mercado tan competitivo, los avances tecnológicos, 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 incluso a superarlas.

Pensando en ello, integramos al cliente en el eje central de nuestros modelos de negocio con el objetivo de generar experiencias positivas capaces de superar sus expectativas y que, en consecuencia, recomiende el Banco a familia y amigos. Para alcanzar este reto, se ha desplegado de forma transversal un Plan de Experiencia de Cliente el cual impulsa el cambio de cultura en el servicio a fin de mejorar la satisfacción del cliente, promoviendo comportamientos tales como la amabilidad, cortesía, congruencia y empatía y fortaleciendo el valor de la asesoría correcta al cliente y la atención rápida en los diferentes canales o puntos de contacto.

Para conocer mejor a sus clientes, se trabaja con una metodología global de medición continua de la experiencia del cliente, basada en la recomendación, denominada IRN (Índice de Recomendación Neta) e inspirada en Net Promoter Score (NPS) que fue implementada en el año 2014 y durante 2015 continuó evolucionando formando parte del Balance Score Card (BSC) como indicador para todo el Banco.

El IRN permite comprender los factores que influyen en la recomendación y contrastar (comparar) la posición de Banesco frente a sus principales competidores (Benchmarking). Más allá de una métrica, Banesco entiende y aplica esta metodología como modelo de gestión que sirve para generar planes de acciones concretos con el fin de construir y sustentar la fidelidad de los clientes.

Como complemento de la medición IRN, mantenemos nuestro programa de seguimiento permanente de servicio de auditoría en la red de agencias (ADS).

En 2015 se desplegó un nuevo Modelo de Atención al Cliente en la red de agencias y un plan de Gestión de la experiencia del Cliente, junto a mejoras en los procesos y plataforma tecnológica como palanca relevante para la transformación de la Organización. Se identificaron las principales áreas de oportunidades y se reforzó el conocimiento del cliente como premisa medular del modelo de

negocio, con el objetivo de generar experiencias positivas y con ello contribuir con el nivel de preferencia y recomendación del Banco.

En el marco de este plan y con el objetivo de conocer mejor a sus clientes, en el 2015 se implantó una metodología global de medición continua de la experiencia del cliente, basada en la recomendación, denominada ISN (Índice de Satisfacción Neta).

El ISN permite comprender los factores que influyen en la recomendación y contrastar la posición de Banesco frente a sus principales competidores. Más allá de una métrica, Banesco Banco Universal, C.A., entiende y aplica esta metodología como modelo de gestión que sirve para generar proyectos e iniciativas concretas con el fin de construir y sustentar la fidelidad de los clientes.

Las iniciativas y proyectos realizados en el año 2015 lograron un desplazamiento de 6 puntos porcentuales en el ISN Banco. El Plan de Gestión de Experiencia de Cliente se basó en pilares que contribuyeron en la mejora que han tenido los canales a lo largo de 2015. Como parte de estos pilares, Banesco junto con el acompañamiento de la Universidad Metropolitana trabajó un programa de sensibilización y capacitación virtual orientado a fortalecer y desarrollar competencias y conocimientos que conecten emocional y actitudinalmente a los Ciudadanos Banesco con el modelo de gestión integral de Experiencia de Cliente. Este programa llevó por nombre “Ciudadano Banesco Ejemplar” y fue dirigido a todos los colaboradores de la Red de Agencias. El 73% de los colaboradores de la red de agencias participó por lo menos en uno de los tres módulos de la capacitación y el 94% de ellos completó el contenido y el examen.

A través del Sistema de Medición y Reconocimiento a los Ciudadanos Banesco, se reporta el resultado del Índice de Satisfacción Neta (ISN) para los canales: Agencia, ATM, Centro de Atención Telefónica (CAT), POS y BanescOnline. Durante el año 2015 hay que reconocer el esfuerzo que ha realizado la red de agencias en la mejora del ISN de forma constante y sostenida en el tiempo, contando así con colaboradores más comprometidos, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, generando experiencias memorables e inolvidables, manteniendo el compromiso de Banesco con sus clientes y colaboradores.

Adicionalmente, se instauró la Unidad de Atención al Cliente cumpliendo con la regulación definida para el sistema



bancario nacional. Esta unidad es la encargada de recibir, canalizar y tramitar los reclamos y/o solicitudes de los clientes en un tercer nivel (reclamos gestionados por los canales regulares, sobre los cuales persiste alguna inconformidad por parte del cliente). Cuenta con un proceso de soporte virtual para todas las Agencias a nivel nacional, gracias al uso de un chat de atención en línea y una cuenta de correo electrónico para la recepción y gestión de la respuesta a entregar al cliente a través de los Gerentes de Servicio y Operaciones de las Agencias y Supervisores del Centro de Atención Telefónica. Esta unidad se gestiona con la visión de mejorar continuamente la experiencia del cliente, permitiendo esto mejorar continuamente la prestación del servicio a los usuarios y clientes.

### 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, 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, refle-



jando 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.



## NUESTROS CLIENTES

### Diálogo Grupos de Interés

G4-PR5

Personas Naturales	2015		2014		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudio Satisfacción B. Comunitaria Banesco	1	350	1	366	Cientes BCB
Banca Privada	1	400	1	402	Cientes Banca Privada
Banca Premium	1	401	1	396	Cientes Premium
Tracking Publicidad CI/C3	4	3.700	3	2.760	Naturales
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	1.625	1	1.625	Masivo
Evaluación Comunicaciones Internas	1	381	1	307	Empleados Banesco
Satisfacción de Cliente Agencia /ADS	4	5.995	4	5.995	Masivo
Satisfacción TDC	1	366	1	377	Masivo
Cientes Comerciales	—	—	1	306	Masivo
Auditorias de Servicios Red de Agencia	—	—	4	47	Red de Agencia
Cliente Misterioso	—	—	1	114	Red de Agencia
Satisfacción Redes Sociales	1	274	1	294	Naturales
Satisfacción Canales	—	—	—	—	Naturales
Refrescamiento Banesco.com	1	10	1	110	—
Liderazgo Comunicacional Opinión Expertos	—	—	1	16	—
RSE	1	2.100	1	2067	—
Banesco.com	11	36.582	7	3339	—
Índice de Recomendación Neta (IRN) Canales Electrónicos	6	3.750	6	3750	—
Benchmark IRN Canales	4	1.200	1	800	—
Estilo de vida Banca privada y segmento Premium	1	800	—	—	Cientes Banca Privada y Premium
Plan adolescente	1	90	—	—	Naturales
Plan Universitario	1	50	—	—	Naturales
Evaluación página WEB BCB	1	38	—	—	Naturales
Huella Banesco	2	1.322	—	—	Empleados Banesco
Personas Jurídicas					
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	2014	2015	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudio Brand Equity (Valor de la Marca)	1	200	1	349	Cientes Jurídicos
Estudio Brand Equity (PYME)	1	150	—	—	Pyme Codificados
Prueba de Concepto Crédito Solidario	—	—	1	64	Cientes Jurídicos
Satisfacción TDC Jurídico	1	251	1	200	Cientes Jurídicos
<b>Estudio Pyme y Comercio</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	—	—	<b>Cientes Pyme y Comercio</b>
Prestamo para Trabajar BCB	1	300	—	—	Cientes BCB
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas Diálogo AA 1000	2014	2015	Cantidad	Participantes	Segmentos
Empleados	1	42	1	47	
Cientes Pyme	1	607	1	250	
Socios Sociales	1	10	1	13	
Banca Comunitaria	1	31	0	0	

### Macroproceso de Innovación

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

Continuamos desarrollando el Plan de Iniciativas de Innovación (exploraciones, prototipos, pilotos y proyectos), entregando al negocio herramientas para alcanzar las metas y generando nuevas oportunidades de negocio con las diferentes tendencias tecnológicas de impacto global.

Entre las iniciativas más destacadas tenemos:

- Banesco Amigos Móvil, (aplicativo móvil que permite a través de Facebook la transferencia de dinero), la cual desde su lanzamiento en este año ya cuenta con más de 5.000 personas registradas y su campaña quedó en primer lugar en el “Top of Mind”.
- Banesco Móvil, continuamos incluyendo nuevas funcionalidades como Buzón Banesco (aplicación para clientes y no clientes de Banesco que permite el envío de información de interés del Banco a través de mensajes personalizados).
- Banesco Catálogo (aplicación que brinda información acerca de los Productos y Servicios que ofrece Banesco).
- Calculadora Banesco (Simulador de Crédito)
- Llave Virtual (opción para bloquear y desbloquear las tarjetas de crédito y débito temporalmente).

Hemos logrado un crecimiento de más del 60% anual en transacciones realizadas a través del móvil de nuestros clientes. Somos el primer banco en el país en tener la Banca Móvil en todos los sistemas operativos de los teléfonos inteligentes, así como tener aplicaciones específicas para las tabletas.

Durante este periodo mejoramos el diseño de [www.Banesco.com](http://www.Banesco.com), para ofrecer una óptima experiencia visual al ingresar desde un teléfono inteligente, tableta, portátil o computadora de escritorio, con la nueva versión denominada Banesco.com Responsivo, que permitirá ubicar las secciones fácilmente y verlas de una manera más amigable en la pantalla de cualquier dispositivo, gracias a íconos más grandes y a una navegación sencilla.

Seguimos impulsando la innovación como parte de la Cultura Banesco ofreciendo herramientas para generar ideas innovadoras a través del Programa de Embajadores de In-

novación 2015, el cual ha reunido a más de 400 participantes generando los siguientes resultados:

- El Programa de Embajadores de Innovación impulsó la generación de ideas y la actividad cerró con el “Rally de Innovación 2015”, recopilando 269 ideas, de las cuales 18 llegaron a la semi-final y se premiaron las 3 mejores.
- Inscribimos aproximadamente a 41 equipos para el desarrollo de ideas para ser evaluadas y premiadas.
- Contamos con Mentores de Innovación que se encargan de replicar el proceso creativo y las actividades de Innovación.
- Así mismo, en alianza con la Universidad Simón Bolívar, en junio de 2015 inició el diplomado para los 36 embajadores destacados en 2014.
- Realizamos la II Feria de Innovación Banesco, donde participaron más de 12 expositores representantes de empresas multinacionales, nacionales y emprendedores locales líderes en innovación. Durante la feria y como parte de la promoción de la innovación como valor medular de la cultura de nuestra Organización, se realizó un reto para incentivar a todos los ciudadanos Banesco a desarrollar ideas innovadoras que permitieran optimizar y buscar eficiencias o mejoras en los procesos actuales de sus áreas. Durante los días del evento se postularon 59 ideas.
- Se realizó el 1er Taller Transformacional de Google 2.0 con la participación de 36 colaboradores. Como resultado de las sesiones, se generaron aproximadamente más de 200 ideas y los equipos participantes desarrollaron 11 prototipos, enfocados en la mejora y optimización de los procesos internos.

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 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.

## Premios y Reconocimientos Obtenidos en 2015

G4-DMA

<b>Premios Anda</b>	Grand Prix - Campaña Héroes Anónimos 2015.
<b>Premios Iberoamericanos de Emprendimiento Online</b>	Ganadores en la categoría "Reconocimiento al apoyo Emprendedor en Iberoamérica" con el Programa de Microempresarios 2015.
<b>América Económica</b>	Única entidad bancaria venezolana en el top 25 de los mejores bancos latinoamericanos. 2015
<b>VISA Internacional</b>	Premios Visa Calidad de Servicio, premiados en tres categorías en 2015.
<b>Fundación Corresponsables - España</b>	Finalistas en VI edición con el Programa de Formación de Microempresarios 2015.
<b>Global Reporting Initiative (GRI)</b>	Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2014 "Conformidad Exhaustiva".

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.

- ▶ 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).

## Mensajes

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

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

- ▶ Revisión de las características productos/servicio/promoción.
- ▶ Evaluación de las ventajas diferenciadoras: *unit selling proposition* o propuesta única de venta/valor.

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 mitigan.

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:

### Programa Permanente Ticket Premiado

Reforzamos el impulso al Programa Permanente a través de la campaña “El Punto es el de Banesco” de Ticket Premiado con sus dos versiones de comerciales y al igual que durante el año pasado se realizaron campañas durante las estacionalidades más representativas, premiando a los tarjetahabientes durante cada una de estas: Día de los Enamorados, Día de La Madre y Día del Padre.

Enmarcados en el torneo futbolístico más antiguo que aún se mantiene vigente: la Copa América, se realizó una nueva versión de comercial de TV y sus correspondientes versiones para prensa e Internet.

Para finalizar el año, se realizó el lanzamiento de la campaña de navidad Ticket Premiado en su nueva versión “Navidad”, durante este período se favoreció a 10.000 clientes a quienes su compras le salieron gratis al solicitar que pasaran sus tarjetas de crédito y débito por los puntos de venta Banesco.

### Campaña “No seas un Cheque Cheque”

Realizamos el lanzamiento de la campaña “No seas un Cheque Cheque” con el fin de impulsar el uso de los Canales Electrónicos y crear conciencia en el cliente para que realice sus operaciones bancarias sin usar cheques o efectivo de forma mucho más sencilla y con los mayores estándares de seguridad, usando BanescOnline, BanescoMóvil y los Cajeros Multifuncionales para realizar sus operaciones.

Con esta campaña impulsamos la educación al cliente para el uso de Canales Electrónicos y les recordamos las vías a través de las cuales pueden efectuar sus transferencias, depósitos, consultas de saldo, pagos de tarjetas o servicios y muchas operaciones más, desde la comodidad de su casa u oficina.

### Campaña Banesco Home Club

Para la temporada venezolana del beisbol profesional 2015-2016, lanzamos la campaña Banesco Home Club dirigida a clientes y público en general quienes pudieron participar por entradas para asistir a los juegos de la temporada regular a nivel nacional. Para participar por las entradas, las personas tuvieron que registrarse a través de su perfil en Facebook en la página [www.banescohomeclub.com](http://www.banescohomeclub.com) y realizar los retos en el microsite diseñado para el concurso e interactuar en las redes sociales. Además de optar por las entradas a los juegos pudieron conocer información relevante del campeonato y crear grupos con los que podían competir entre amigos.



Durante la temporada entregamos más de 500 entradas ubicadas en locaciones preferenciales en todos los estadios del béisbol del país; con las cuales los fanáticos de nuestra pelota nacional pudieron disfrutar de los partidos de la temporada regular, round robin y final de nuestro beisbol.

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:

- Alianza Restaurantes – Una Sonrisa de Entrada (El Hatillo):** Basados las preferencias de nuestros clientes de Segmento Premium y Banca Privada, esta alianza busca ofrecerles una experiencia amena al paladar. Al cancelar con Tarjetas de Crédito Banesco desde octubre y hasta marzo 2016, les será otorgando un beneficio especial en los restaurantes como en Madrid, Hajillo's, El Jaleo, La Concha del Hatillo, Girasol, El Regio y Grappa Trattoria ubicados en el área metropolitana de Caracas, específicamente en El Hatillo.
- Alianza Hertz – Aprovecha estos descuentos como caídos del cielo en Margarita:** Tomando en cuenta la

efectividad de campañas anteriores se decidió realizar nuevamente la iniciativa desde el 14 de septiembre hasta el 11 de diciembre de 2015, otorgando un 10% en alquileres de 2 a 5 días y un 15% de 6 días en adelante. Cabe destacar que esta iniciativa se encontraba enfocada hacia nuestro segmento masivo y sólo aplicaba en la Isla de Margarita.

- Alianza Marriott – Estés donde estés refrescamos tu estadía:** Pensando en la comodidad de nuestros clientes de Banca Privada y Segmento Premium forjamos esta alianza con los hoteles JW Marriott Caracas y Marriott Venezuela Playa Grande, en la cual desde marzo y hasta octubre 2016 le ofrecemos una amenidad como frutas, quesos y chocolates, puesto de estacionamiento y coctel de bienvenida para enriquecer su estadía.
- Promoción Pago Puntual – Cada vez que pagas a tiempo tu dinero puede volver a ti:** Dirigida a aquellos clientes que conforman nuestro segmento masivo, buscando incentivarlos a realizar el pago temprano y puntual de sus Tarjetas de Crédito, desde el 07 de octubre y hasta el 07 de enero 2016 participaban en un sorteo por reintegros de hasta Bs. 8.500 de los pagos mínimos realizados.
- Promoción Navidad – Compra tus regalos cuando el arbolito este verde y págalos cuando ya esté marrón:** Con la finalidad de que nuestros clientes del segmento masivo cuenten con mayor capacidad de pago para la época decembrina, los consumos realizados con Tarjetas de Crédito Banesco desde el 01 hasta el 31 de diciembre de 2015 serán cancelados en febrero de 2016.





## Presencia en Eventos en Todo el Territorio Nacional

- ▶ Feria del Libro Universitario de la Universidad de Los Andes (FILU).
- ▶ Feria Internacional del Libro del Caribe 2015 (FILCAR)
- ▶ Feria del Libro universitario de la Universidad de Carabobo (FILUC).
- ▶ Feria Iberoamericana de Arte (FIA) 2015.
- ▶ Simposio de Responsabilidad Social Empresarial de Venamcham.
- ▶ Perspectivas Sociales de Venamcham 2015

## Redes Sociales

Nuestra intención es mantener un diálogo y comunicación constante con todos nuestros grupos de interés, por eso nos hemos apoyado en las nuevas tecnologías y en la atención 2.0. Las redes sociales han sido un canal de comunicación efectivo para nuestros seguidores esto lo evidencia los 40.645 casos, entre consultas y requerimientos, que se atendieron por nuestras distintas cuentas a través de las redes sociales.

El banco tiene cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Google+, Youtube y LinkedIn, además de disponer de un blog.

De los 40.645 casos recibidos, 56,75% correspondieron a requerimientos de los clientes de Banesco; en tanto que 23,7% son consultas de los seguidores de la entidad financiera sobre sus servicios y productos.

@Banesco en Twitter, la red social preferida de los clientes de Banesco, tiene más de 592 mil 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. Asimismo, @Banesco también es una referencia para clientes y usuarios a la hora de conocer más sobre la oferta de productos y servicios del banco.

En Facebook, Banesco Banco Universal tiene 244.212 seguidores, mientras que en Instagram es seguida por 36.094 personas y en YouTube suma 5.919 suscriptores. El Canal de YouTube Banesco en Imágenes registra 2.882.843 reproducciones, en tanto que al cierre de diciembre de 2015 el Blog.banesco.com superó los 4.579.297 millones de visitas acumuladas.

Entre las actividades realizadas para sus seguidores en redes sociales en 2015, Banesco editó y bautizó el primer Libro de Fotografía Móvil en Venezuela, que lleva por título “Gente que Emprende”, como parte de la premiación del concurso del mismo nombre, cuya primera edición se realizó a través de su cuenta en Instagram. En simultáneo, se desarrolló durante el año la segunda edición del concurso, esta vez dedicado a la Arquitectura Venezolana, que acaba de cerrar sus postulaciones y cuyos ganadores se darán a conocer próximamente.

Asimismo, a través de la red social Twitter se realizó la 5ta. Edición del Concurso de Microrrelatos #C140, con una participación masiva y la entrega de premios por más de Bs. 180.000.

Redes Sociales		2015	2014
Twitter	@Banesco	592.598	515.914
	@Baneskin	149.046	114.180
Facebook	Banesco Banco Universal	244.212	223.802
Youtube	Reproducciones	2.882.843	1.954.771
	Suscripciones	5.919	4260
Linkedin	Seguidores	9.117	5.969
Instagram	Seguidores	36.094	21.333
Blog Banesco	Visitas	4.579.297	105.771
Google +	Seguidores	5.065	—
	Visitas	100.588	—

## 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 2015

La Banca Comunitaria Banesco enfrentó entre otros retos, consolidar su fuerza de ventas; los procesos de gestión de negocio de préstamo y de captación de fondos, disminuir los riesgos de su cartera de crédito y alcanzar incrementos en cuotas de mercado que nos permitan proporcionar mayores oportunidades de crecimiento financiero a los sectores populares del país.

En este contexto se logró alcanzar:

### Masificación del crédito:

- Incremento de la cartera de crédito en 131% al ubicarla en Bs. 11.077MM.

- Incremento en el número de clientes con crédito al ubicarlos en 47.994.
- Mantenimiento en el liderazgo del *Market Share* de crédito al ubicarse en 50.70%

### Calidad de cartera:

- Mejoría en el índice de cartera vencida al ubicarlo en 0.30%. (0.77% dic. 2014).
- Reducción importante de la concentración de la cartera de crédito en el sector transporte público de pasajeros al ubicarla en un 43% (67% dic. 2014).

### Transaccionalidad

- Realización de transacciones en un 9% entre agencias y barras de atención, y 91% en canales electrónicos.

Se ratificó a todo el equipo la visión de liderazgo en microfinanzas de la Banca Comunitaria Banesco y la meta de ubicar dentro de las 80 institución más grandes de América Latina; asimismo, se dejó claro lo que tenemos que hacer para alcanzarlo:

- En primer término adquirir a la mejor gente y desarrollar los mejores asesores comunitarios, analistas, promotores y en general todos los roles.
- Retener a los clientes brindando los más oportunos créditos y servicios bancarios.

Para hacer tangible esta visión se han concretaron diversas acciones

## Principales Indicadores

FS-13, FS-6

Indicador	2015	2014
Clientes Atendidos	80.517	70.684
Clientes Atendidos desde 2006	362.537 De forma directa y 1.812.685 de forma indirecta	402.585 De forma directa y 2.012.925 de forma indirecta
Barrios Atendidos	8.367 en 17 estados del país	8.367 en 17 estados del país
Canales de Atención: Barras de Atención	77	86
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

**Comportamiento de la Cartera de Créditos:**

Cartera de crédito tuvo un desempeño favorable al crecer en un 131% interanual

**Calidad de Cartera de Crédito:**

La Banca Comunitaria mejoró su índice de cartera vencida al bajarlo a 0.30%

**Captaciones del público:**

El crecimiento importante en la captación de fondos en 338% equivalente a Bs 3.025.439M.

Nuestro Equipo: Plantilla por Región		
	2015	2014
Centro Occidente	277	289
Metropolitana - Oriente	295	325
Total plantilla al cierre del año	572	614

**Nuestros Productos**

G4-4

Alineados con nuestra misión, ofrecemos productos micro-financieros 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 le conoce tradicionalmente como microcrédito.

**Programa de Capacitación y Certificación**

Programa de Capacitación			
Programa de Capacitación Asistencias	2015	2014	Variación (%)
Conocimientos Técnicos	1.603	1.010	58,71
Competencias Conducción de Personas	106	145	(26,90)
Competencias Cardinales y Especificas	422	15	2.713,33
Conocimiento Bancario / Regulatorio	1.519	2.764	(45,04)
Experiencia en Calidad de Servicio	-	712	(100,00)
Refuerzo de Valores y Código de Ética	478	489	(2,25)
Programa de Certificación			
Programas de Certificación Participantes	2015	2014	Variación (%)
Programa de Certificación Asesores, Coordinadores y Supervisores	72	72	0,00
Programa de Certificación Promotores y Analistas	38	32	18,75
N° Eventos de Certificación	2015	2014	Variación (%)
Asesores, Coordinadores y Supervisores	9	9	0,00
Promotores y Analistas	7	5	40,00
Total	16	14	14,29

## Cuenta Comunitaria

Cierre Acumulado	2015	2014	Var. (%)	Cierre Anual	2015	2014	Var. (%)
N° de Cuentas Comunitarias	411.704	362.537	13,56	N° Cuentas Comunitarias	49.167	70.684	(30,44)
Saldo en Cuenta (M Bs.)	2.138.323	668.765	219,74				

## Ahorro Paso a Paso

Cierre Acumulado	2015	2014	Var. (%)	Cierre Anual	2015	2014	Var. (%)
N° Afiliaciones	379.218	357.191	6,17	N° Afiliaciones	22.027	75.689	(70,90)
N° Afiliaciones Actuales	4.129	18.537	(77,73)				
Saldo en Cuenta (M Bs.)	7.680	20.406	(62,36)				

## Préstamo Para Trabajar

Cierre Acumulado	2015	2014	Var. (%)	Cierre Anual	2015	2014	Var. (%)
N° Préstamos Otorgados	272.552	228.092	19,49	N° Préstamos Otorgados	44.460	42.520	4,56
Montos Liquidados (M BS.)	19.586.478	9.154.482	113,96	Montos Liquidados (M BS.)	10.431.996	4.325.976	141,15
Saldo de Cartera de Crédito (M Bs.)	11.077.164	4.804.695	130,55				

## Morosidad

2014	2015
0,77%	0,30%

**Más que ser la dueña,  
ahora soy gerente  
de mi negocio**

Programa de Formación  
de Microempresarios

INSCRÍBETE



## 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 año 2015 se graduaron 14.498 microempresarios, 2.498 personas por encima del objetivo planteado, lo que representa un 17,23% adicional. En el año 2015 este programa arribó al séptimo año.

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.



## Premio Empresario

El evento tuvo lugar en el auditorio “Fernando Crespo Suárez” de Ciudad Banesco el 5 de diciembre de 2015. 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.

## Otras Actividades

### NORMA ISO AA1000

Se realizó la reunión con grupos de interés en el marco de la implantación de la norma ISO AA1000. Producto de estos estudios, se determinó que las dos principales oportunidades de mejoras en la prestación de servicios de la BCB:

1. Atención al cliente
2. Reducción de los requisitos del crédito.

Cabe destacar que se coordinaron acciones para implantar en el 2016. Ciudadano Banca Comunitaria Banesco y la inclusión de las agencias de BCB en los estudios de satisfacción del cliente.





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

Durante el 2015, realizamos 349 entrevistas telefónicas a clientes activos de 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 (del 1 al 10), Top

Box (% de clientes que otorgan la máxima calificación, es decir 10 puntos) y Bottom Box (% de clientes que dan 6 o menos puntos).

De acuerdo con esta medición la Banca Comunitaria Banesco obtuvo una calificación en la medición promedio del 8.8 % y una evaluación en el top Box del 53.74 % y del Bottom box del 9.27 % que ubican estos indicadores en zonas de servicio de satisfacción.

### Periódico *El Comunitario*

El periódico *El Comunitario* de la Banca Comunitaria Banesco es un medio de comunicación entre el banco y las comunidades. Sus objetivo es: 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.

### Participación en Eventos

#### Margarita Gastronómica

En el año 2015 la Banca Comunitaria Banesco incurrió por segundo año consecutivo en uno de los festivales gastronómicos más importantes del país 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.

### VIII Re-Encuentro de BCB- 2015

Durante el año 2015 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 80% 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 Atilio Romero. El tema central fue "Como ser exitoso en nuestro país" conferencias dedicada a resaltar los valores del venezolano y de las oportunidades de ser exitoso en tu país.

# NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

G4-DMA

## 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 el 2015 y manteniendo nuestra política de ahorro energético, se dio inicio al reemplazo de luminarias estándar por luminarias de ahorro energético o tipo led en los avisos luminosos (cajas de luz) de nuestra Red de Agencias en todo el país. También se incorporaron en los avisos luminosos relojes para el apagado automático de acuerdo a las regulaciones establecidas por los entes gubernamentales.

- En Ciudad Banesco, nuestra sede principal, se implementó la automatización de la iluminación del edificio para el uso racional y eficiente de la energía eléctrica, con horarios establecidos para tal fin.
- Continuamos con el cambio sistemático y sustitución de equipos de aires acondicionados en nuestras instalaciones de Ciudad Banesco y El Rosal, que por su nivel de obsolescencia lo ameritaban. Como reemplazo, se instalaron equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.
- Durante este período, también se dio inicio a la sustitución por obsolescencia de los ascensores en las sedes administrativas por equipos especiales con funciones de ahorro energético: apagado automático de la luz y del ventilador de la cabina, modo de ahorro de energía por reducción en el número de cabinas en servicio, reducción de alimentación fuera de hora pico y de la velocidad de las cabinas, sin llegar a afectar al tiempo de espera de los pasajeros.
- Se incorporó la plataforma eléctrica de los Nodos Regionales y de la Sedes de El Rosal al Sistema de Monitoreo Remoto en tiempo real, con el objeto de garantizar la

supervisión, monitoreo y control de las áreas críticas del sistema eléctrico y de respaldo.

- Durante el 2015, se culminó la remodelación de las oficinas bajo el concepto *Open Space* en las Torres El Rosal I y II, para promover el trabajo en equipo y la comunicación directa de nuestros colaboradores, mejorando el rol del supervisor y el funcionamiento de los servicios de A/A, iluminación y seguridad.
- Se dio inicio al proceso de racionalización y reorganización espacial en las Sedes Administrativas de la Zona Metropolitana, con el objeto de optimizar los m2 ocupados de acuerdo a los procesos de la organización, con la mínima intervención de la infraestructura física existente y manteniendo el concepto de *Open Space*, que permita lograr un uso más racional del espacio y de sus servicios asociados.



## Resultados Programa de Reciclaje

G4-EN23

Desde la implementación de esta práctica hasta la fecha hemos reciclado 2.010,47 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). Al cierre de 2015 reciclamos 94.310 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 m3, mientras que el consumo promedio mensual de un hogar de 4 miembros es de 16 a 20 m3.

Así mismo, durante este periodo, logramos reciclar en nuestras sedes de Ciudad Banesco y El Rosal, 97 kilogramos de botellas plásticas.

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

### Consumo de Energía

Banesco Banco Universal, C.A., ha implementado acciones dirigidas hacia el uso eficiente y el ahorro de energía eléctrica con la implementación de diferentes iniciativas y la 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.

Durante el año 2015 se mantuvieron las medidas establecidas en el plan de ahorro energético:

- ▶ Reducción en el horario de iluminación de oficinas implementando horarios por bloque de trabajo según la productividad.
- ▶ Reducción en los horarios de operación de los aires acondicionados a nivel de oficinas.
- ▶ Horario restringido en el uso de escaleras mecánicas.

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. Sin embargo, el banco dispone para situaciones de emergencia, 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. Actualmente estos generadores



se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial a fin de evitar cualquier impacto en nuestras operaciones.

Durante el año 2015 generamos 35.000KwH (126,0GJ) mientras que en 2014 generamos 266.250 KwH (958,5 GJ), lo que representa una reducción del 87%.

Esto produjo que este año se redujeran las emisiones de CO<sub>2</sub> por equipos generadores de diésel, motivado a la disminución significativa de las horas de autogeneración por fallas eléctricas en la red comercial. Pasamos de 248.864 Kg. CO<sub>2</sub> en el año 2014 a 33.118 Kg. CO<sub>2</sub> en el 2015.

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 biodiversidad no protegidas.

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

## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN31

### Indicadores Ambientales

Consumos						
	Consumo total			Consumo por persona		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Agua (m³) <sup>1</sup>	370.685,47	162.297,66	128,40	35,24	12,75	176,39
Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) <sup>1</sup>	252.435,36	201.818,35	25,08	24,00	17,78	34,96
Electricidad Gigajulio / generación propia <sup>2</sup>	126	958,5	-86,85	0,04	0,11	(62,05)
Papel (Kg) <sup>1</sup>	100.866,00	123.130,00	(18,08)	9,59	9,67	(0,84)
Papel (Kg) / Clientes <sup>6</sup>	131.417,00	133.316,00	(1,42)	0,03	0,1	(74,23)

Residuos						
	Consumo total			Consumo por persona		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas <sup>2</sup>	720	23.011	(96,87)	0,24	7,33	(96,75)
Papel reciclado (Kg) Almacenes <sup>1</sup>	164.850	376.269	(56,19)	15,67	31,12	(49,64)
Papel Reciclado (Kg) Total <sup>1</sup>	165.570	399.280	(58,53)	15,67	32,86	(52,10)
Tóner y/o Cartuchos <sup>1-3</sup>	365	539	(32,28)	0,035	0,05	(30,60)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>1</sup>	337.555,50	19.435,50	1636,80	32,09	1,71	1.776,61
Plástico (Kg) <sup>2</sup>	97	230	(57,83)	0,03	0,07	(54,09)
Aluminio (Kg) <sup>2</sup>	0	6	(100,00)	0	0,002	(100,00)

Emisión de Gases efecto invernadero						
	Emisión total			Emisión por persona		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
Emisiones CO <sub>2</sub> equipos generadores de diesel (sólo Ciudad Banesco) <sup>3-4</sup>	33.118,13	248.864,06	(86,69)	12,98	94,16	(86,21)
Emisiones CO <sub>2</sub> Vehículos de empleados <sup>2</sup>	986.816,84	945.703,26	4,35	326,98	301,37	8,50
Total Emisiones de CO <sub>2</sub> <sup>2</sup>	1.019.934,97	1.194.567,32	(14,62)	339,96	395,53	(14,05)

1. Totales nacionales. Se toma como base a 10.519 empleados en 2015 y a 11.350 en 2014.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 3.018 colaboradores en 2015 y 3.138 colaboradores en 2014

3. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base a 2.551 colaboradores en 2015 y 2.643 trabajadores en 2014.

4. Sólo consumo en Ciudad Banesco: se toma como base 2.551 trabajadores en esa sede.

5. Se toma como base: 5.150.152 clientes en 2015 y 4.973.629 clientes en 2014.



### Operaciones de Banesco que Producen Impacto Ambiental

FS-8,  
FS-10

► **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.

► **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,  
FS-11,  
G4-EN33

### Medidas que Hemos Asumido Para Reducir Nuestro Impacto Ambiental

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental:

- ▶ La mayor parte de la fachada es un curtainwall 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.
- ▶ Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Eco-lab.
- ▶ 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 multi conferencias. 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.

G4-EN34  
G4-EN29

Así mismo, el banco no exporta ni importa residuos. Los residuos considerados peligrosos (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.

FS-9

### 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 28 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.



G4-EN28

## Donación de Mobiliario y Computadoras desincorporados

Como política de reciclaje y reutilización de los activos, 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.

Durante el 2015 donamos 310 equipos de computación y sus accesorios lo que equivale a 6.820,00 kilogramos. Mientras que en mobiliario entregamos 222 activos fijos que suman más de 8.149 kilogramos de donación.



## Donación de Equipos de Computación Desincorporados 2015

### Donación de Equipos Desincorporados 2015

Institución	Cantidad	Total Kg.
Ambulatorio Dr. Guillermo García	20	440
Asociación Promoción Educación Popular Sede Central	10	220
Casa De La Juventud San Antonio de Los Altos	37	814
Circulo De Reporteros Gráficos.	2	44
Colegio Madre Mazzarello	12	264
Colegio María Auxiliadora San Cristóbal	20	440
Concejo Metropolitano Poder Popular Personas Con Discapacidad	10	220
Escuela María Auxiliadora (Altamira)	96	2.112
Escuelas Arquideocesananas de Maracaibo	3	66
Guardia Nacional	3	66
Líderes Inspirados Vida	5	110
Museo Arquidiocesano de Maracaibo	5	110
U.E Los Cerros	10	220
U.E. Nuestra Señora de La Paz	20	440
U.E. Walt Whitman	20	440
Universidad Carabobo	12	264
Universidad Católica Andrés Bello	20	440
Particulares *	5	110
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>6.820</b>

\* La Donación corresponde a 5 empleados del banco

## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN28

### Donación de Equipos Desincorporados 2014

Institución	Cantidad	Total Kg.
A.C. El Colinero	4	88,00
Alcaldía de El Hatillo	10	220,00
Aldea de Los Muchachos de Trujillo	22	506,00
Ambulatorio 2 Lagunas	8	80,00
Arquidiócesis De Caracas - Parroquia Altavista	4	88,00
Arquidiócesis De Caracas - Parroquia Catia	3	66,00
AVEC	26	572,00
C.E.I. Carmen Elena de Terán	1	26,00
C.E.I.N. Eulalia Buroz	3	56,00
C.I.C.P.C. Santa Mónica	5	110,00
Casa de Los Niños Simón Bolívar	10	220,00
Casa de Los Niños Wanadi	10	220,00
Centro de Capacitación Laboral Dr. José Gregorio Hernández	1	12,00
Colegio 12 de Febrero	20	440,00
Colegio Agustiniano Santo Thomas de Villanueva	4	88,00
Colegio C.E.P.A. Guarenas	10	220,00
Colegio Nacional de Periodistas	7	308,00
Colegio Sagrado Corazón de Jesús	5	110,00
Colegio Santa María Micaela	30	660,00
Colegio Santo Tomas de Villanueva	4	88,00
Comando De Vigilancia Costera de Los Roques	1	26,00
Cooperativa Plato Servido	4	88,00
E.T. Inmaculada Concepción	23	506,00
Empleados*	127	3.104,25
Escuela Jesús Muñoz Tebar	5	110,00
Escuela Laura Vicuña	30	660,00
Escuela Técnica Rubén González	20	440,00
Fe Y Alegría - IUJO	40	880,00
Fundación Corazón Por La Vida	10	220,00
FUNDESSMAR	13	156,00
Hermanas Misioneras de La Misericordia	10	220,00
Hijos de María Auxiliadora	4	88,00
Hospital Domingo Luciani	4	88,00
INCES	1	22,50

\* La Donación corresponde a 124 empleados del banco

## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN28

### Donación de Equipos Desincorporados 2014 (cont.)

Institución	Cantidad	Total Kg.
Instituto Técnico Jesús Obrero Fe y Alegría Catia	44	968,00
Los Cerros	10	220,00
Metro de Caracas	10	220,00
Misión Rivas	4	88,00
Policía Municipio Libertador	10	220,00
Preescolar Antonio José De Sucre	10	220,00
Sitssa Pérez Bonalde	5	110,00
U. E. Walt Whitman	20	440,00
U.E Reina Guadalupe Rosa	20	440,00
U.E. 15 De Octubre	22	558,00
U.E. Colegio San Juan Bautista	12	264,00
U.E. Consuela Navas Tovar	15	330,00
U.E. Fe y Alegría	6	72,00
U.E. Fe y Alegría La Rinconada	25	550,00
U.E.B. El Naranjal	5	60,00
U.E.P. Amanda Houtman	1	26,00
U.E.P. María Montessori	10	220,00
UNEFA	10	220,00
Unidad Educativa Estatal Urquia	10	364,00
Universidad Central de Venezuela	182	3.184,00
Universidad De Carabobo	12	264,00
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>19.824,75</b>

\* La Donación corresponde a 124 empleados del banco

### Donación de Mobiliario 2015

Institución	Cantidad	Total Kg.
Alcaldía del Municipio Sucre	150	6.075
Fundación Hospital De Especialidades Pediátricas de Maracaibo	62	1.424
Guardia Nacional	10	650
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>8.149</b>

## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2

Donación de Mobiliario 2014		
Institución	Cantidad	Total Kg.
A.C. Red de Casas Don Bosco	42	1.310
Arquidiócesis de Caracas - Parroquia 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 Transito 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>

(\*) Donación corresponde a 1 empleado

### Otras Acciones

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.

### Voluntariado Corporativo

Como parte de nuestro compromiso con el ambiente y en realizar actividades que minimicen nuestro impacto ambiental, contamos con un Voluntariado que realiza y ejecuta diferentes iniciativas y actividades de formación para ser promotores de una cultura de cuidado del ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales. Durante 2015 y 2014 se invirtieron 203 y 558 horas hombre, respectivamente, en actividades ambientales, entre la que destaca la participación del Voluntariado Corporativo y sus familias en la jornada del Día Mundial con la recolecta de desechos en playa Escondida (Vargas), playa Caimare Chico (Zulia) y Bahía de Patanemo (estado Carabobo). Así mismo apoyamos a la Universidad Metropolitana en la realización de su Rally Ambiental con la participación de los hijos de nuestros colaboradores.



## Gestión Electrónica de Documentos

Banescó Banco Universal, C.A. cuenta con una unidad de Gestión Electrónica de Documentos (GELECON) que tiene como objeto principal la digitalización de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. La incorporación de Gelecon a las 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.



Gestión Electrónica de Documentos						
Área	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2015	2014	Var. (%)	2015	2014	Var. (%)
<b>Crédito Comercial</b>	17.675	18.115	(2,43)	478.430	471.456	1,48
<b>TDC (Solicitud/Servicio)</b>	190.168	161.460	17,78	1.289.534	1.163.777	10,81

Alineados con los programas ambientales de la Organización y con la Cultura de Eficiencia Banescó, en 2014 comenzamos una campaña de concientización para el uso responsable de los equipos que tenemos disponibles para hacer nuestro trabajo (equipos multifuncionales de impresión) con un programa especial para ahorro de papel.

Dentro de esta iniciativa se implementó la asignación de cuotas de impresión y fotocopiado en nuestras sedes administrativas (Ciudad Banescó El Rosal).

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.

Se actualizaron los drivers de impresión de todos los equipos multifuncionales ubicados en nuestras sedes administrativas, lo que 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.

Durante 2015 la ejecución de este programa supuso un ahorro en las resmas de papel utilizadas lo que se traduce en 17,33 millones de bolívares.

Ahorro	
Cant. páginas ahorradas	Bs. ahorrados
10.096.394	17.332.801,83

Total de Impresiones	
2014	2015
50.505.819	40.409.425

# NUESTROS PROVEEDORES

G4-12, G4-DMA, G4-EN32

La Vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Administración, 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.

## Nuestra Gestión

Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo durante el año 2015 relaciones comerciales con 1692 proveedores. En este período, registramos un volumen de compras por más de Bs. 28,184 millardos de los cuales 94.98% representa a proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realizan la compra, el servicio y la facturación, mientras que el 5,02% corresponde a proveedores no locales.

Durante el año 2015, se realizaron varias actividades enfocadas a reforzar la gestión de nuestros procesos de compras y procura bajo una óptica de sostenibilidad, entre las que destacan:

- Fortalecimiento de las principales áreas compradoras del Banco en la Vicepresidencia Ejecutiva de Procura y Gestión de Servicios.
- Levantamiento de la Matriz de Riesgo de la VP de Procura y definición de iniciativas a corto y mediano plazo para su mitigación.
- 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.

Durante el año 2015 y 2014 se firmaron 51 y 119 contratos de servicio con los proveedores más significativos de Banesco Banco Universal, C.A. Es importante destacar que 27 y 38 contratos firmados están bajo el modelo corporativo donde se incluye 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. El resto de los contratos de firmados se encuentran bajo el modelo de contrato del proveedor, acuerdos de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

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:

1. 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).
2. Documentación financiera (Balance General, estado de ganancias y pérdidas, y balance de comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos).
3. 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 Administración 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.

G4-EN33  
G4-HR9  
G4-HR10  
G4-HR11  
G4-S09  
G4-S010  
G4-LA15

G4-LA14,  
FS-10

## NUESTROS PROVEEDORES

G4-DMA

Número de Proveedores			
Denominación	N° Proveedores		% sobre el total de Proveedores
	2015	2014	2015
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	37	45	2,19%
Hardware, Software y Tecnología	94	106	5,56%
Impresos y Papel Valor	7	7	0,41%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	2	3	0,12%
Otros equipos	3	4	0,18%
Mantenimientos y Construcciones	141	153	8,33%
Publicidad y Mercadeo	143	153	8,45%
Honorarios y Consultorías	328	300	19,39%
Arrendamiento de Equipos	5	4	0,30%
Condominios y Arrendamientos	420	441	24,82%
Adiestramientos	74	64	4,37%
Otros Servicios	124	143	7,33%
Servicios	293	344	17,32%
Capital Humano	21	19	1,24%
<b>Total</b>	<b>1.692</b>	<b>1.786</b>	<b>100%</b>

Monto Cancelado a Proveedores				
Miles de Bs.	Monto Cancelado		% sobre el total Cancelado	
Denominación	2015	2014	2015	2014
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	683.249.809,71	323.503.817,11	2,42%	4,13%
Hardware, Software y tecnología	13.591.573.310,39	2.305.697.022,96	48,22%	29,44%
Impresos y Papel Valor	335.609.675,13	152.067.990,61	1,19%	1,94%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	1.608.775.216,52	86.659.384,24	5,71%	1,11%
Otros equipos	15.321.300,39	29.809.566,31	0,05%	0,38%
Mantenimientos y Construcciones	4.055.893.399,43	1.544.031.921,23	14,39%	19,72%
Publicidad y Mercadeo	582.122.872,54	156.661.970,33	2,07%	2,00%
Honorarios y Consultorías	1.415.056.461,27	638.859.315,72	5,02%	8,16%
Arrendamiento de Equipos	2.778.902,72	927.911,04	0,01%	0,01%
Condominios y Arrendamientos	568.365.748,73	260.194.171,07	2,02%	3,32%
Adiestramientos	80.487.239,34	50.547.198,48	0,29%	0,65%
Otros Servicios	310.460.320,21	163.650.961,80	1,10%	2,09%
Servicios	3.609.315.894,13	1.488.378.702,55	12,81%	19,01%
Capital Humano	1.325.366.239,92	629.711.283,44	4,70%	8,04%
<b>Total</b>	<b>28.184.376.390,43</b>	<b>7.830.701.216,89</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## NUESTROS PROVEEDORES

G4-EC9

### Proveedores Más Significativos Por Región

Región Capital							
	Proveedores		Monto			% sobre total facturado	
Servicio	2015	2014	2015	2014	Var. %	2015	2014
Hardware, Software y Tecnología	61	69	11.928.346.033,13	2.135.237.831,64	-12%	61%	40%
Honorarios y Consultorías	234	231	1.383.998.140,56	613.102.129,87	1%	7%	11%
Mantenimientos	106	114	2.982.114.693,96	1.250.360.844,19	-7%	15%	23%
Servicios	146	173	3.318.562.356,54	1.355.817.260,72	-16%	17%	25%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>587</b>	<b>19.613.021.224,19</b>	<b>5.354.518.066,42</b>	<b>-7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Región Oriente-Sur							
	Proveedores		Monto			% sobre total facturado	
Servicio	2015	2014	2015	2014	Var. %	2015	2014
Condominios y Arrendamientos	55	52	47.103.029,88	23.530.774,48	6%	19%	19%
Mantenimientos	10	12	170.496.428,26	89.564.456,19	-17%	69%	72%
Servicios	45	47	31.150.553,79	10.973.336,70	-4%	13%	9%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>111</b>	<b>248.750.011,93</b>	<b>124.068.567,37</b>	<b>-1%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Región Centro Los Llanos							
	Proveedores		Monto			% sobre total facturado	
Servicio	2015	2014	2015	2014	Var. %	2015	2014
Condominios y Arrendamientos	66	71	47.245.599,81	17.479.481,10	-7%	11%	14%
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Ofic.	9	9	240.997.365,19	35.080.250,84	0%	54%	27%
Mantenimientos	25	28	156.067.925,50	75.628.971,43	-11%	35%	59%
Servicios	101	109	444.310.850,90	128.188.703,37	-7%	100%	100%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>109</b>	<b>532.745.633,54</b>	<b>156.519.275,85</b>	<b>-7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Región Occidental Norte							
	Proveedores		Monto			% sobre total facturado	
Servicio	2015	2014	2015	2014	Var. %	2015	2014
Condominios y Arrendamientos	87	94	86.155.982,97	39.024.213,99	-7%	10%	15%
Mantenimientos	16	18	662.284.912,02	169.026.370,01	-11%	78%	67%
Servicios	69	86	101.458.061,69	44.003.312,29	-20%	12%	17%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>198</b>	<b>849.898.956,68</b>	<b>252.053.896,29</b>	<b>-13%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Distribución de Proveedores								
	N° Proveedores		% sobre total proveedores		Monto cancelado		% sobre el total facturado	
Tipo	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Proveedores Locales	1.607	1.710	95,04%	95,80%	28.043.060.385,26	7.608.125.187,11	99,50%	97,16%
Proveedores No Locales	85	76	4,96%	4,20%	141.316.005,17	222.576.029,78	0,50%	2,84%
Total	1.692	1.793	100%	100%	28.184.376.390,43	7.830.701.216,89	100%	100%

## Alianzas

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

## 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 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 Administración
- Secretario del Comité: VP de Procura
- Miembros principales con voz: vicepresidencia de Consultoría Jurídica, vicepresidencia ejecutiva Capital Humano, vicepresidencia ejecutiva de Gestión de Inmuebles, vicepresidencia de Finanzas, 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.



# NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

G4-DMA

## Nuestra Política

Banesco Banco Universal, C.A., participa activamente en el desarrollo y diversificación de las actividades productivas del país.

Trabajamos en la bancarización de los grupos sociales aún excluidos del sistema financiero como medio para fortalecer el tejido social, la generación de empleo y el crecimiento económico.

## Nuestra Gestión

Todos nuestros productos se diseñan y ajustan a la normativa legal vigente. 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 del 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 cualquier nueva ley o modificación de las normativas existentes a efectos de determinar cualquier aspecto que pudiera im-

pactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero. Asimismo, para asegurar una actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones en Gaceta Oficial, relacionadas con este ámbito y se remiten a todas las áreas involucradas a fin de tomar las acciones pertinentes según el caso.



Impuestos por Operaciones Propias			
Impuesto	2015	2014	Miles de Bs.
			Variación (%)
Impuesto sobre la Renta <sup>1</sup>	7.094.347,00	110.433,09	63,24
Impuesto Sobre Actividades Económicas	1.367.497,33	594.521,79	1,30
Impuesto al Valor Agregado	2.876.304,65	726.083,51	2,96
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) <sup>2</sup>	170.023,81	93.427,89	0,82
Impuesto a la Publicidad Comercial e Inmuebles Urbanos	8.166,65	5.006,53	0,63
<b>Total</b>	<b>11.516.339,44</b>	<b>1.529.472,81</b>	<b>6,53</b>

<sup>1</sup> Corresponde al ISLR causado en el año anterior, pagado en el año.

<sup>2</sup> 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.

## NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

Aportes Legales			
			Miles de Bs.
Ley de Alimentación de Trabajadores	2015	2014	Variación (%)
Ley de Alimentación de Trabajadores	835.730,70	412.533,74	1,03
Contribuciones Parafiscales	2015	2014	Variación (%)
Ley de Vivienda y Hábitat	123.739,81	37.399,60	2,31
Seguro Social Obligatorio	175.556,86	102.984,36	0,70
Ley de Empleo	32.515,47	23.121,84	0,41
INCES	48.755,13	33.393,29	0,46
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte.	2015	2014	Variación (%)
FOGADE	5.603.431,26	3.059.047,75	0,83
SUDEBAN	605.091,93	255.468,05	1,37
Proyectos Aplicación LOCTICSEP - ONA	327.965,77	185.874,29	0,76
SAFONACC <sup>3</sup>	1.603.916,68	906.860,83	0,77
Ley del Deporte	220.253,68	170.910,29	0,29

(3) 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						
Miles de Bs.						
	Monto Alcanzado (miles de Bs)		% Requerido		% Mantenido	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Turística	7.574.457	3.737.292	4,25	4,25	5,44	4,37
Microempresarios	17.994.208	9.779.467	3	3,00	7,84	7,63
Agrícola	55.154.954	27.563.763	25	25,00	39,61	32,21
Manufactura	19.055.522	11.285.320	10	10,00	11,01	10,70
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	3.865.567	3.189.474	8	7,00	2,23	3,03
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	16.799.639	10.185.363	12	13,00	9,71	9,66

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

## Multas o Incumplimientos

Durante los años 2015 y 2014 respectivamente, Banesco Banco Universal, C.A., no ha recibido por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por dichos órganos competentes. Así como ningún tipo de sanción por incumplimiento de los lineamientos establecidos por la normativa vigente en cuanto a la libre competencia o prácticas monopolísticas.

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

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

Por otra parte, durante los años 2015 la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos no aplicó sanciones al banco mientras que en el 2014 se recibieron 3 sanciones de este organismo, 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, 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. Los estados financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre del año 2015 y 2014, pueden consultarse en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela ([www.asobanca.com.ve](http://www.asobanca.com.ve)).

En Banesco Banco Universal, C.A., los empleados a todos los niveles incluyendo la Junta Directiva se mantienen vigilantes en cuanto al estricto cumplimiento a las disposiciones de ley a las cuales como institución financiera su encuentra sujeta.

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.

G4-EC4,  
G4-S06



# PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

G4-18, G4-28, G4-29, G4-32, G4-48

## Principios para Definir el Contenido del Informe

Para Banesco Banco Universal, C.A. la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 2015, 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 esta vicepresidencia el punto de contacto en todo lo relacionado al contenido del presente Informe.

Desde el año 2004 Banesco Banco Universal, C.A., ha publicado este informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Esta edición corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2015. 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 2014, 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 certificó Global Reporting Initiative, obteniendo el Nivel de Aplicación B+; mientras que en los Informes presentados desde el año 2008 al año 2013 se obtuvo de parte del Global Reporting Initiative (GRI), el Nivel "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 2015 y 2014, han sido preparados 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).

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 la Dimensión 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. El contenido de este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2015, contempla los resultados de las acciones llevadas a cabo producto de la interrelación con los grupos de interés y aquellas que se estarán materializando durante el año 2016.

Se reportan las interacciones cumplidas durante 2015 y 2014, 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.



# PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

G4-6, G4-13, G4-17, G4-18, G4-22, G4-30, G4-32, G4-33

- 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, concientización del suministro oportuno de la información, esta ha tenido mayor fluidez por parte de las distintas áreas de la Institución.

## 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 2015 y 2014, con las respectivas tasas de variación, lo que permite la comparabilidad del desempeño en estos dos períodos. Asimismo, en los casos donde se reestructuró la información para efectos de su presentación y comparabilidad se hace la referencia en cada caso.

Con el fin de garantizar la precisión de la información, y la obtención de la Calificación “De Conformidad Exhaustiva”, se han utilizado los protocolos técnicos del GRI-G4 para entender y formular los indicadores cuantitativos y cualitativos presentados.

Los indicadores cuantitativos en general se reportan acompañados de las variables que dan origen a su cálculo, lo cual facilita la comprensión de cómo se obtienen.

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

La periodicidad con que se presenta el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad 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 2015, el cual contiene los Contenidos Básicos Generales y Específicos, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño establecidos en el GRI en su Guía G4, y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI. El presente informe se ha elaborado bajo la calificación de “Conformidad-Exhaustiva” según las directrices del GRI - G4.

Cabe destacar, que los indicadores que se presentan, contemplan no sólo 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 que la alta gerencia ha considerado revelar aun cuando se trate de aspectos no materiales por considerarlos relevante para el desempeño del Banco.

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

G4-13,  
G4-23



# NUESTROS COMPROMISOS

Nuestros Compromisos		
ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2015	COMPROMISOS 2016
<b>Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizamos la medición del 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el nivel de madurez de los órganos que integran el Sistema de Gobierno Corporativo del banco, así como también el mayor conocimiento en materia de gobierno por sus integrantes.</li> <li>Consolidar la homologación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en cada una de las instancias existentes dentro del Banco (Junta Directiva y Comités), con base en los resultados del Diagnóstico de Madurez de Conocimiento de Gobierno Corporativo realizado por la Firma de consultores Espiñeira, Pacheco y Asociados (PricewaterhouseCoopers) y de las tendencias mundiales, en constante adopción por el banco.</li> <li>Garantizar la existencia de esquemas de articulación, sinergia y seguimiento, que aseguren mayores niveles de eficiencia en el proceso de la toma de decisiones de los órganos de gobierno y su ejecución, con foco en la rentabilidad y la sostenibilidad de la Institución.</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporamos un nuevo director en la Junta Directiva de Banesco, previa autorización de la Asamblea de Accionistas.</li> <li>Incrementamos el Capital Social del Banco</li> <li>Conforme a la legislación vigente, realizamos Asambleas de Accionistas Semestrales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decretar dividendos en efectivo a los titulares de acciones comunes hasta por un monto máximo de Bs. 3.000.000.000,00, con cargo a los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2015.</li> <li>Decretar un dividendo en efectivo a los titulares de acciones preferidas hasta por un monto máximo de Bs. 14.492.949,00, con cargo al superávit por aplicar al cierre del ejercicio semestral terminado el 31 de diciembre de 2015.</li> <li>Mantener la cantidad de Directores tanto principales como suplentes de acuerdo a la normativa vigente.</li> </ul>
<b>Capital Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimos el Programa Tu Casa con Banesco, aumentando el monto por préstamo quirografario y promoviendo la venta de vivienda entre empleados.</li> <li>Fortalecimos el acercamiento con los trabajadores de las regiones a través de las visitas regionales.</li> <li>Fortalecimos la Cultura de Alto Desempeño con base a los Valores Corporativos.</li> <li>Desarrollamos el Programa Ciudadano Banesco Ejemplar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener y ampliar el Programa Ciudadano Banesco Ejemplar incorporando a los colaboradores del back.</li> <li>Realizar un plan de ajuste de remuneración anual para los colaboradores.</li> <li>Mejorar el beneficio de TodoTicket alimentación y el bono variable de los colaboradores del back.</li> <li>Promover espacios deportivos, recreación y esparcimiento para los colaboradores y sus familiares.</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

Nuestros Compromisos		
ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2015	COMPROMISOS 2016
<b>Voluntariado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizamos actividades con el Voluntariado Corporativo para el reforzamiento sobre las Políticas del Voluntariado a través de actividades lúdicas, casos de estudios y mesas de trabajo.</li> <li>Brindamos apoyo a nuestros Socios Sociales realizando actividades lúdicas en sus instalaciones con el fin de afianzar diferentes valores.</li> <li>Ejecutamos actividades ecológicas para concientizar y sensibilizar a las personas sobre el cuidado del medio ambiente y reciclaje.</li> <li>Continuamos la capacitación del Voluntariado Corporativo en diferentes temas que afiancen el liderazgo, trabajo en equipo, Derechos Humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar iniciativas que promuevan la participación de los colaboradores y su grupo familiar en actividades sociales y ambientales.</li> <li>Participar activamente en las jornadas familiares como apoyo logístico y recreacional.</li> <li>Impulsar el Voluntariado Corporativo en la Organización mediante Jornadas de Captación en las instalaciones de Ciudad Banesco.</li> </ul>
<b>Socios Sociales y Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamos la ejecución del Presupuesto Participativo e incorporamos la región oriental a este proyecto.</li> <li>Lanzar campaña de Responsabilidad Social Empresarial enfocada en el reforzamiento de Valores.</li> <li>Realizamos actividades culturales y educativas en nuestras sedes.</li> <li>Desarrollamos el Programa de Formación de Microempresarios en comunidades indígenas y comunidades vulnerables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar el Presupuesto Participativo al occidente del país.</li> <li>Realizar conciertos abiertos a la comunidad en alianza con el Sistema de Orquestas.</li> <li>Mantener nuestro apoyo a los Socios Sociales.</li> <li>Incorporar nuevos aliados al Programa de Formación de Microempresarios para tener alcance en nuevas regiones.</li> <li>Crear la Biblioteca Digital, canal en el cual se ofrecerá de manera gratuita los libros editados por Banesco.</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

Nuestros Compromisos		
ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2015	COMPROMISOS 2016
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuamos con las promociones y alianzas comerciales que benefician a nuestros clientes para promover la fidelización con la marca.</li> <li>Implementamos la estrategia de Red de Corresponsales no Bancarios para clientes de Banesco Banco Universal, C.A.</li> <li>Habilitamos en nuestro Centro de Atención Telefónica un equipo especializado para agilizar la resolución de requerimientos relacionados con los POS Banesco.</li> <li>Incrementamos 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer una estrategia comercial orientada a atender a la clientela tradicional, bajo la premisa de seguir explotando los Segmentos prioritarios y en aquellos sectores económicos menos afectados por el entorno.</li> <li>Preservar los avances concretados en el Modelo de Gestión y en la Sistemática Comercial, los cuales permitieron seguir avanzando en las estrategias de Masificar el Crédito, Desconcentrar Pasivos y mejorar la Experiencia de Cliente.</li> <li>Obtener un mayor crecimiento en crédito orientado personas jurídicas sin descuidar el segmento de Persona Natural.</li> <li>Aumentar de manera significativa en el área de Tarjetas de Crédito dado su aporte al margen financiero y capacidad para provisionar deterioros de cartera.</li> <li>Establecer una estrategia integral de comercialización de los servicios de Cobros y Pagos en los segmentos con mayor potencial y en fortalecer la oferta para los grandes recaudadores actuales.</li> <li>Disponer de una plataforma de HUB de Pagos para las nuevas implantaciones de Recaudación, por diferentes canales electrónicos.</li> <li>Relanzamiento de Planes bajo un enfoque de ciclo vida y vinculación de su grupo familiar.</li> <li>Mantener liderazgo en todas nuestras Redes Sociales.</li> </ul>
<b>Banca Comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamos la Red de Corresponsables no Bancarios</li> <li>Realizamos encuentros con la Fuerza de Venta en las regiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustar los montos máximos para el otorgamiento de microcréditos a través del producto Préstamo para Trabajar.</li> <li>Fortalecer el Premio Empresario Banca Comunitaria Banesco.</li> </ul>
<b>Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantuvimos el Programa de reciclaje de Plástico y Aluminio en nuestras sedes administrativas de Caracas.</li> <li>Realizamos 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar el Programa de Asignación de Cuotas de Impresión con la finalidad de concientizar a los Ciudadanos Banesco en la utilización de los recursos naturales</li> <li>Reformular el Programa de Reciclaje.</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

Nuestros Compromisos		
ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2015	COMPROMISOS 2016
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Iniciamos 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>▶ Divulgamos y reforzamos la Normativa y Proceso de Procura.</li> <li>▶ Mantuvimos el cumplimiento del Plan de Compra que garantice la continuidad operativa y eficiencia en la ejecución de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Implementación de un Plan de Compras mejorado a partir de la formulación del presupuesto, donde queda identificado la fecha de elaboración de los requerimientos y vencimiento de los servicios.</li> <li>▶ Aseguramiento de la ejecución del presupuesto operativo mediante el seguimiento continuo de un Plan de Compras.</li> <li>▶ Implementación de un modelo de compras anticipadas y tempranas, para garantizar el acceso a los materiales y equipos en los tiempos requeridos.</li> </ul>

# BALANCE SOCIAL ACUMULADO 1998 • 2015

CIFRAS EXPRESADAS EN BOLÍVARES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

DESCRIPCIÓN	AÑO 2015	ACUMULADO 1998
INVERSIÓN SOCIAL		DICIEMBRE 2015
<b>APLICACIÓN RECURSOS BANESCO</b>	<b>362.368.592</b>	<b>861.364.756</b>
Fe y Alegría	24.447.178	47.986.729
Programa de Formación al Microempresario	29.584.167	53.238.884
Fundación Musical Simón Bolívar	1.648.401	15.526.706
Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC)	2.000.000	13.542.081
IESA (Proyecto Emprendimiento Social con el IESA)	14.220.609	21.270.609
Universidades e Institutos de Educación Superior	3.779.873	40.014.468
Becas Educativas	89.500	2.420.128
Otros Institutos y Organismos de Educación	1.177.200	4.188.861
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	3.000.000	7.073.934
Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica	7.281.619	11.677.997
<b>FUNDANA</b>	<b>366.125</b>	<b>2.821.379</b>
Asociación Civil Red de Casas Don Bosco	4.010.888	9.280.821
Asociación Damas Salesianas	630.000	3.084.441
Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales	2.930.677	5.866.517
Donación Juguetes a la Comunidad	20.000	3.416.673
Proyectos Editoriales y Publicaciones	10.711.434	25.774.550
Otros Aportes	9.729.393	20.342.863
Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales	1.000.000	6.138.558
Eventos para la Comunidad	5.015.913	27.525.150
Inversión en Obras Colinas de Bello Monte	(2.614.612)	2.306.376
Alcaldías, Gobernaciones y Otros Organismos del Estado	3.026.330	10.730.241
Presupuesto Participativo	4.990.858	4.990.858
Proyecto Maestros del Periodismo	2.733.976	2.733.976
<b>Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO</b>	<b>231.288.757</b>	<b>515.099.801</b>
Subsidios Comedores	195.987.032	356.203.688
Servicio Médico	2.855.616	17.285.328
Subsidio Estacionamiento Empleados	13.687.563	31.447.795
Subsidio Casos Enfermedades Extremas	9.465.647	21.155.573
Préstamos Quirografarios	1.895.187	81.609.704
Transporte Intersedes y Nocturno	7.284.718	7.284.718
Venta de Vivienda entre Empleados	112.994	112.994
<b>Aporte Voluntariado Corporativo</b>	<b>1.300.306</b>	<b>4.312.154</b>
Capacitación y formación del voluntariado	161.717	1.559.335
Proyectos especiales	—	30.479
Talleres de formación complementaria	—	6.006
Voluntariado Costo Horas/Hombre	393.409	1.238.683
Monto ejecutado del presupuesto de Logística del Voluntariado	745.181	1.477.652
<b>Aplicación Artículo 96 de la LOCTICSEP</b>	<b>—</b>	<b>33.612.457</b>
<b>Total Inversión Social</b>	<b>362.368.592</b>	<b>894.977.213</b>
<b>Total General Inversión Social Bs.</b>	<b>362.368.592</b>	<b>894.977.213</b>

## Directores

Juan Carlos Escotet R.  
Miguel Ángel Marcano C.  
Sergio Saggese Ciammino  
Flavel Castañeda de Ledanois

Oscar Doval García  
Vicente Llatas Salvador  
José Grasso Vecchio  
Emilio Durán Ceballos





## 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 Financial Services 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.



#### CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>ESTRATEGIA Y ANALISIS</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 importancia 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.	69, 86 Ver la Pág. Web del Banco		✓	
<b>G4-5</b> Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	4		✓	
<b>G4-6</b> Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	4, 107		✓	

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>G4-7</b> Describa la 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).	68 - 69		✓	
<b>G4-9</b> Determine el tamaño 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.	8 - 9, 26, 28		✓	
<b>G4-10</b> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. 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 de los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	28 - 31		✓	Principio 6
<b>G4-11</b> Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	47		✓	
<b>G4-12</b> Describa la cadena de suministro de la organización.	99, 102		✓	Principio 7
<b>G4-13</b> Comuníquese 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 las operaciones, o en las propias operaciones, 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); - 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.	6, 107		✓	
<b>G4-14</b> Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	5, 28, 38, 71		✓	
<b>G4-15</b> 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 - 22, 56, 58 - 59, 87		✓	Principio 7
<b>G4-16</b> a. Elabore una lista con 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: - Ostenta un cargo en el órgano de gobierno; - Participa en proyectos o comités; - Realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considera que ser miembro es una decisión estratégica.	23		✓	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>				
<b>G4-17</b> a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. 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.	107		✓	

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>G4-18</b> a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	106 - 107		✓	
<b>G4-19</b> Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	10 - 12		✓	
<b>G4-20</b> a. Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: - Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o - Una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	10 - 12		✓	
<b>G4-21</b> Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. - Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	10 - 12		✓	
<b>G4-22</b> Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	107		✓	
<b>G4-23</b> Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	6, 107		✓	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
<b>G4-24</b> Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	6, 11 - 12		✓	
<b>G4-25</b> Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	10 - 12		✓	
<b>G4-26</b> Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, 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 - 12		✓	
<b>G4-27</b> 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 - 12		✓	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>				
<b>G4-28</b> Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	106		✓	
<b>G4-29</b> Fecha de la última memoria (si procede).	106		✓	
<b>G4-30</b> Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	107		✓	
<b>G4-31</b> Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	131		✓	
<b>G4-32</b> a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	106 - 107 <b>Anexo I</b> 113 - 127		✓	

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>G4-33</b> a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. 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. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	10, 107		✓	
<b>GOBIERNO</b>				
<b>G4-34</b> 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.	16,22-23,92		✓	
<b>G4-35</b> Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	14-16,18, 92-93		✓	
<b>G4-36</b> Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	22, 92		✓	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
<b>G4-37</b> 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 de gobierno.	10, 12, 22, 25, 28		✓	Principio 10
<b>G4-38</b> 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; - Representación de grupos de interés.	14 - 22		✓	Principio 10
<b>G4-39</b> 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.	17 - 18		✓	
<b>G4-40</b> 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 tiene en cuenta la independencia, 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; - Si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	16 - 18		✓	
<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 las partes interesadas. Indique, como mínimo: - Membresía de distintas juntas; - Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; - Existencia de un accionista de control; - Información que revelar sobre partes relacionadas.	20, 23, 27,28		✓	

## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<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 económico, ambiental y social de la organización.	15 - 18		✓	
<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.	12, 37		✓	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. 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 ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	33 - 35		✓	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, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. 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 - 12		✓	
<b>G4-46</b> Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	10 - 12 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 carácter económico, ambiental y social.	10 - 12 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 de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	18, 106		✓	
<b>G4-49</b> Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	11 - 12 16 - 17		✓	
<b>G4-50</b> Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	17, 27- 28		✓	



## ANEXO I

### INDICE DE CONTENIDO GRI-G4

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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<p><b>G4-51</b></p> <p>a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- retribución fija y retribución variable:</li> <li>- retribución basada en el rendimiento;</li> <li>- retribución en acciones;</li> <li>- primas;</li> <li>- acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;</li> <li>- primas o incentivos a la contratación;</li> <li>- indemnizaciones por despido;</li> <li>- reembolsos;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>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..</p>	17, 34 - 35		✓	
<b>GOBIERNO</b>				
<p><b>G4-52</b></p> <p>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.</p>	17, 34,35		✓	
<p><b>G4-53</b></p> <p>Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de 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.</p>	17, 34,35		✓	
<p><b>G4-54</b></p> <p>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.</p>	35		✓	
<p><b>G4-55</b></p> <p>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.</p>	35		✓	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>				
<p><b>G4-56</b></p> <p>Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.</p>	4, 27 - 28		✓	Principio 10
<p><b>G4-57</b></p> <p>Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.</p>	24, 27- 28, 71		✓	Principio 10
<p><b>G4-58</b></p> <p>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 irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.</p>	24, 27, 28, 71		✓	Principio 10

## 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	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA (✓) PÁG. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>					
Desempeño Económico	<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 que se derivan del cambio climático	90		✓	Principio 7 Criterio 10
	<b>G4-EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	49 - 52		✓	
	<b>G4-EC4</b> Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	105		✓	
Presencia en el Mercado	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	68 - 69			
	<b>G4-EC5</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	35		✓	
	<b>G4-EC6</b> Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	30 - 31		✓	
Consecuencias Económicas Indirectas	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	68			
	<b>G4-EC7</b> Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	56, 58 - 59		✓	
	<b>G4-EC8</b> Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	56, 58 - 59		✓	
Prácticas de Adquisición	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	99 - 102			
	<b>G4-EC9</b> Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	101 - 102		✓	Principio 6
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>					
Materiales	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	91			
	<b>G4-EN1</b> Materiales por peso o volumen	91, 94 - 97		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	91, 94 - 97		✓	Principio 8, 9

## 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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Energía	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	90			
	<b>G4-EN3</b> Consumo energético interno	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN4</b> Consumo energético externo.	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN5</b> Intensidad energética.	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN6</b> Reducción del consumo energético.	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN7</b> Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	90 - 91		✓	Principio 8, 9
Agua	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	90			
	<b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	90 - 91		✓	Principio 8, 9
	<b>G4-EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	90 - 91		✓	Principio 8, 9
Biodiversidad	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	90			
	<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	90		✓	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 derivados de las actividades, productos y los servicios	90		✓	Principio 8
	<b>G4-EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados	90		✓	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	90		✓	Principio 8
Emisiones	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	91			
	<b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN16</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN18</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN19</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN20</b> Emisiones de sustancias que agotan el ozono	90		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN21</b> NOX , SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	90		✓	Principio 7, 8

## 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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Efluentes y Residuos	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	90 - 92			
	<b>G4-EN22</b> Vertido total de aguas, según su calidad y destino	90		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN23</b> Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	89 - 91		✓	Principio 7, 8
	<b>G4-EN24</b> Número y volumen totales de los derrames significativos.	90		✓	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 basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	93		✓	Principio 7
	<b>G4-EN26</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	90		✓	Principio 8, 9
Productos y Servicios	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	90			
	<b>G4-EN27</b> Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	92 - 93		✓	Principio 7, 8, 9
	<b>G4-EN28</b> Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	94 - 98		✓	
Cumplimiento Regulatorio	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	92, 97- 99			
	<b>G4-EN29</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	93		✓	
Transporte	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	92			
	<b>G4-EN30</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	92		✓	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					
General	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	92 - 93			
	<b>G4-EN31</b> Desglose de los gastos e inversiones ambientales	91		✓	Principio 7, 8, 9
Evaluación Ambiental de los Proveedores	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	93			
	<b>G4-EN32</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	99		✓	
	<b>G4-EN33</b> Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	93, 99		✓	Principio 7, 8, 9

## 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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Mecanismos de Reclamación Ambiental	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	93			
	<b>G4-EN34</b> Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	93		✓	
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>					
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>					
Empleo	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	33 - 35, 48 - 49			
	<b>G4-LA1</b> Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	31 - 32		✓	Principio 6
	<b>G4-LA2</b> Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	34, 47		✓	
	<b>G4-LA3</b> Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	46		✓	
Relaciones Entre los Trabajadores y la Dirección	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	47 - 49			
	<b>G4-LA4</b> Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	31		✓	Principio 3
Salud y Seguridad en el Trabajo	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	41 - 42, 46			
	<b>G4-LA5</b> 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.	46		✓	Principio 3
	<b>G4-LA6</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	41 - 45		✓	
	<b>G4-LA7</b> Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	41 - 45		✓	
	<b>G4-LA8</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	41 - 45		✓	Principio 3
Capacitación y Educación	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	36 - 38, 66, 85			
	<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	36 - 39		✓	
	<b>G4-LA10</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	36 - 39		✓	
	<b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional.	36 - 39		✓	



## 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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	48			
	<b>G4-LA12</b> 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	28 - 29		✓	Principio 1, 6
Igualdad de Retribución Entre Mujeres y Hombres	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	23, 34			
	<b>G4-LA13</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	49		✓	Principio 1, 6
Evaluación de las Prácticas Laborales de los Proveedores	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	49, 99			
	<b>G4-LA14</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	49, 99		✓	Principio 1, 4, 5, 6
	<b>G4-LA15</b> Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	6, 101		✓	Principio 1, 4, 5, 6
Mecanismos de Reclamación Sobre las Prácticas Laborales	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	17, 27 - 28			
	<b>G4-LA16</b> Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	28		✓	Principio 1, 4, 5, 6
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>					
Inversión	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	99 - 100			
	<b>G4-HR1</b> 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	69, 99		✓	Principio 1, 2
	<b>G4-HR2</b> 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.	39		✓	Principio 1, 2
No Discriminación	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	23, 27 -28			
	<b>G4-HR3</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	28,48		✓	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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	48			
	<b>G4-HR4</b> Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	48		✓	Principio 1, 2, 3
Trabajo Infantil	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	49			
	<b>G4-HR5</b> 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	23, 27- 28, 49		✓	Principio 1, 2, 5
Trabajo Forzoso	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	50			
	<b>G4-HR6</b> Centros y proveedores 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	23, 27- 28, 49		✓	Principio 1, 2, 4
Medidas de Seguridad	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	46 - 48			
	<b>G4-HR7</b> 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, 39, 49		✓	Principio 1, 2
Derechos de la Población Indígena	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	48			
	<b>G4-HR8</b> Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	48		✓	Principio 1, 2
Evaluación	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	49, 98			
	<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, 28, 69, 99		✓	Principio 1, 2
Evaluación De Los Proveedores En Materia De DDHH	<b>G4-DMA</b> Enfoque de Gestión	99			
	<b>G4-HR10</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	99		✓	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	28, 99		✓	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	27 - 28		✓	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. 128-130	PACTO MUNDIAL
<b>SUBCATEGORIA: SOCIEDAD</b>					
Comunidades Locales	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	55 - 56			
	<b>G4-S01</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	56 - 59, 61 - 64		✓	
	<b>G4-S02</b> Centros de operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	60		✓	
	<b>FS13</b> Puntos de acceso por tipo de áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	68, 84		✓	
	<b>FS-14</b> Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	84 - 88		✓	
Lucha Contra la Corrupción	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	48			
	<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	19, 48		✓	Principio 10
	<b>G4-S04</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	24, 38 - 39, 48		✓	Principio 10
	<b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	48		✓	Principio 10
Política Pública	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	105			
	<b>G4-S06</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	105		✓	
Prácticas de Competencias Desleal	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	79 - 81			
	<b>G4-S07</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	105		✓	
Cumplimiento Regulatorio	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	24, 80 - 81, 103 - 105		✓	
	<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	99 - 102			
	<b>G4-S09</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	99		✓	Principio 1, 2
	<b>G4-S010</b> Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	99		✓	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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Mecanismos de Reclamación por Impacto Social	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	71			
	<b>G4-S011</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	71		✓	Principio 1, 2
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Salud y Seguridad De Los Clientes	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	81			
	<b>G4-PR1</b> Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	81		✓	Principio 1
	<b>G4-PR2</b> 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.	81		✓	Principio 1
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Etiquetado de los Productos y Servicios	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	79 - 82			
	<b>G4-PR3</b> 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.	81		✓	
	<b>G4-PR4</b> Número de incumplimientos 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		✓	
	<b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	78		✓	
	<b>FS16</b> Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	84 - 88		✓	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Comunicaciones de Mercadotecnia	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	80 - 83			
	<b>G4-PR6</b> Venta de productos prohibidos o en litigio.	71		✓	
	<b>G4-PR7</b> Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	81		✓	Principio 10

## 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. 128-130	PACTO MUNDIAL
Privacidad de los Clientes	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	71			
	<b>G4-PR8</b> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	105		✓	Principio 1
Cumplimiento Regulatorio	<b>G4- DMA</b> Enfoque de Gestión	79 -80			
	<b>G4-PR9</b> 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	<b>G4- DMA</b> Enfoque.	68 – 83 84 - 88			
	<b>FS6</b> Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMEs/grandes/ y el sector de actividad.	68 - 69, 84		✓	
	<b>FS7</b> Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	68 - 69, 104		✓	
	<b>FS8</b> Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	92		✓	
Auditoría	<b>G4- DMA</b> Enfoque.	93			
	<b>FS9</b> Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	93		✓	
Activismo Accionarial	<b>G4- DMA</b> Enfoque.	25, 26			
	<b>FS10</b> 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.	92, 93,99		✓	
	<b>FS11</b> Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	93		✓	
	<b>FS12</b> 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 2015**

**Año terminado el 31 de diciembre de 2015**

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 2015, sustentados en el informe denominado “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015**” e incluidos en el **ANEXO I** del referido informe

La preparación del “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015**”, 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 2015**.”

### **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 2015**”, 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 2015”** 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 2015”** 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 2015, 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 2015”**, 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 con base a la selección de muestras, del cálculo de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015”**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2015 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 presentada como **Anexo I** del **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2015”**, 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 2015**” de **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, referente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015, 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° 24.380

01 de noviembre de 2016  
Caracas, República Bolivariana de Venezuela  
Babu121516



## ■ Encuesta

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)