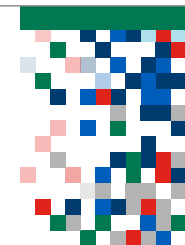


# 2017

## Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

---





|   |            |
|---|------------|
| <b>A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales</b>                   | <b>3</b>   |
| <b>Perfil de la Organización</b>  | <b>5</b>   |
| ■ Misión, Visión y Valores  | 5          |
| ■ Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades   | 6          |
| ■ Resumen Financiero  | 9          |
| <b>La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social</b>                             | <b>13</b>  |
| ■ Gobierno Corporativo  | 14         |
| ■ Nuestros Accionistas  | 26         |
| ■ Nuestro Capital Humano  | 28         |
| <b>La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social</b>                             | <b>54</b>  |
| ■ Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad                                | 55         |
| ■ Voluntariado Corporativo Banesco  | 66         |
| ■ Nuestros Clientes   | 69         |
| ■ Banca Comunitaria Banesco   | 82         |
| ■ Nuestro Compromiso Ambiental  | 87         |
| ■ Nuestros Proveedores  | 92         |
| ■ Nuestro Compromiso con las Autoridades  | 97         |
| <b>Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial</b> | <b>99</b>  |
| <b>Nuestros Compromisos</b>   | <b>102</b> |
| <b>Balance Social Banesco 1998-2017</b>   | <b>106</b> |
| <b>Índice de Contenidos GRI</b>   | <b>107</b> |
| <b>Informe de los Auditores</b>   | <b>127</b> |
| <b>Encuesta de opinión</b>  | <b>130</b> |



# A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14 **E**n el informe *Estrategia de Educación UNESCO 2014-2021*, el organismo establece un conjunto de objetivos cuyo propósito es contribuir a lograr un planeta de realidades sostenibles. Aunque en sus páginas se listan metas concretísimas –con respecto a la planificación educativa, la alfabetización, las capacidades para el trabajo, el acceso a la educación superior, la calidad de los docentes, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, etcétera–, se trata de una propuesta de grandes horizontes. En su trasfondo, la UNESCO quiere contestar a la pregunta sobre el modo en que los sistemas educativos podrían ser factor para mejorar las condiciones y la calidad de la vida en todas partes.

Dice la UNESCO que, para avanzar hacia tales propósitos, la educación debe formar “ciudadanos mundiales creativos y responsables”. La frase no es una mera fórmula. A pesar de las limitaciones de su brevedad, el enunciado resulta admirable. La visión de una ciudadanía de carácter global –con todas las implicaciones que contiene la palabra ciudadanía–, que tenga fundamento en la creatividad –creatividad que reclaman los grandes problemas de la vida contemporánea–, y en la responsabilidad, resulta, en lo conceptual, poderosa e impactante.

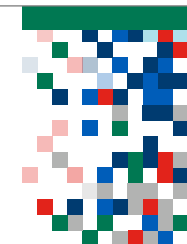
Lo he dicho en más de una ocasión y es menester que insista en ello: la responsabilidad está en el núcleo de las problemáticas de nuestro tiempo. Se trata de una cuestión de particular complejidad. Expertos de las más altas calificaciones vienen advirtiendo, desde hace al menos tres décadas, que hay un déficit de la responsabilidad. Por ello debemos entender una tendencia entre personas, colectivos e instituciones, de no asumir plenamente las obligaciones que les competen. Quien se separa de sus compromisos, va de excusa en excusa, culpa a otros de sus fallas, delega sus tareas a terceros, no da la cara cuando se le requiere, evita la rendición de cuentas, se aprovecha de su posición para actuar en detrimento de los demás, es alguien que se sustrae de las conductas responsables.

De forma simultánea, en la sociedad se está produciendo una reacción, un fenómeno en sentido contrario, inseparable del anterior, que consiste en una reiterada y firme demanda de responsabilidad. Una corriente muy profunda del malestar social de nuestro tiempo tiene su origen en el incumplimiento, en la falta de respuestas, en la brecha entre las palabras y los hechos. Los ciudadanos quieren líderes y dirigentes que den la cara y asuman sus deberes en cualquier circunstancia, incluso cuando ello implica riesgos.

La exigencia de responsabilidad interroga a las empresas y a las organizaciones de cualquier finalidad. La responsabilidad de la que hablo sobrepasa al mero cumplimiento de la ley. Responsabilidad, en los términos de Banesco, significa ir más allá en todos los sentidos pertinentes, sin olvidar nunca nuestra condición de organización especializada en servicios financieros.

Un sello de la historia de Banesco ha sido y es su persistente anclaje en la innovación. Hemos innovado en el diseño de productos y servicios, en las relaciones con clientes y con los distintos interlocutores en la sociedad, en los programas de comunicación, en el sostenido compromiso con nuestros trabajadores y en el constante ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial. Cuando en el año 2004 publicamos la primera entrega de nuestro informe de sostenibilidad y responsabilidad empresarial, fueron muchos los que nos preguntaron qué era aquello, y para qué lo hacíamos, si no respondía a una exigencia de las leyes.

Nuestra respuesta de entonces, no ha variado a lo largo de estos años: elaboramos nuestra memoria social porque se trata de una manera real y concreta de ejercer la transparencia. Lo hacemos porque lo sentimos como un deber hacia nuestros compañeros de Banesco, hacia los clientes, hacia las comunidades y las instituciones con las que interactuamos constantemente, hacia nuestros accionistas y hacia cualquier ciudadano que se interese por lo que hacemos.



Y, esto es esencial, lo divulgamos porque somos una organización que aspira a ser siempre socialmente responsable, incluso cuando el entorno en que operamos resulta adverso y cargado de las más enrevesadas dificultades.

La Política de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco tiene un propósito: queremos contribuir al Desarrollo Sostenible de las entidades con las que interactuamos. Ello equivale a decir: queremos promover un desarrollo equilibrado, que contemple las dimensiones económicas, sociales y ambientales. Ese es el marco teórico y emocional que nos guía en todos los campos donde mantenemos una constante activismo: en el apoyo a pequeñas empresas y microempresarios; en la formación de emprendedores; en el desarrollo de productos y servicios inclusivos, que abren las puertas de los servicios financieros a sectores que nunca han disfrutado de sus ventajas; en las contribuciones constantes que hacemos a favor de la educación y la salud; en las acciones que hemos puesto en marcha en las comunidades donde tenemos presencia; y, de forma muy significativa para nuestra organización, en los programas que, de forma permanente, creamos a favor de nuestros compañeros de Banesco y sus familias.

Traducido a números y a representaciones cuantitativas, puedo decir: durante el 2017 logramos crecer en todos los rubros y mantuvimos la posición de liderazgo que ocupamos entre la banca privada de Venezuela. Esto es sustantivo: aumentamos los créditos, fieles a nuestra prédica de que el crédito es un agente potenciador del bienestar familiar y el progreso económico. Durante el período liquidamos más de 1.29 millones de créditos, a través de numerosas modalidades.

Al cierre del 2017, los activos totales de Banesco sumaban Bs. 30.788 millardos, equivalentes a 21,32% del mercado. Esta cifra representa un asombroso crecimiento de 4,87 puntos porcentuales con respecto al período anterior. Nuestra participación de mercado aumentó a 18,27%, producto de un aumento de 2,13 puntos porcentuales.

La inversión de carácter específicamente social superó los Bs. 11,86 millardos, que fueron dedicados a los programas y actividades que conforman nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Nuestras alianzas en favor de la educación, la salud y la inclusión financiera alcanzaron, tanto a oenegés como a instituciones gubernamentales. Fe y Alegría, A.C. Red de Casas Don Bosco, Apoye, A.C. Damas Salesianas, Fundana, Fundamusical, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, la Universidad Corporativa SIGO, Negocio Pyme, FundAcción Social y la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas –AVEC–, entre muchas otras organizaciones, pueden dar testimonio de nuestras contribuciones.

Entre las cifras que más orgullo nos producen, estas: durante el 2017, 5 mil 658 personas realizaron el Programa de Formación de Microempresarios, con lo cual hemos sumado un total de 52 mil 536 en nueve años. También no puedo dejar de mencionar el impulso que dimos a las alianzas con organizaciones que nos han permitido operativizar con mayor eficiencia, el reciclaje de papel, plásticos y aluminio.

El texto que sigue es, en lo primordial, un testigo de nuestro persistente sentido de responsabilidad. Documenta la sistematicidad de nuestros empeños, la constancia de seguir adelante, sin olvidar nunca los valores que guían nuestro trabajo cada día. En un sentido más amplio, es un material que hace patente nuestro pleno y activo compromiso con el progreso y el futuro de Venezuela. Lo ponemos en circulación con la expectativa de que pueda interesar a los lectores que nos siguen, para que el mismo sea un tema, entre otros, de los muchos intercambios que Banesco mantiene con sus clientes y con los más diversos sectores de la sociedad venezolana.

### Juan Carlos Escotet Rodríguez

Presidente de la Junta Directiva  
Banesco Banco Universal

Traducido a números y a representaciones cuantitativas, puedo decir: durante el 2017 logramos crecer en todos los rubros y mantuvimos la posición de liderazgo que ocupamos entre la banca privada de Venezuela.

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## Misión, Visión y Valores 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-16

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.

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

Decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.

#### CALIDAD

Hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.

#### INNOVACIÓN

Somos una Organización con visión de futuro. Ofrecemos nuevas soluciones. Buscamos ideas y tecnologías que promuevan el cambio.

# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-11, 102-15, 102-29, 102-40, 102-49, 103-2, FS5

BanESCO Banco Universal, C.A., mantiene el compromiso de robustecer su visión desarrollando estrategias no sólo a dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes sino dado el entorno competitivo actual mantener la diferenciación anticipándose a las necesidades de los clientes, diseñando modelos de atención y servicios personalizados, integrales, sencillos, y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.

En este sentido, durante el 2017 mantuvimos la orientación al control y mitigación de las pérdidas globales, la promoción y reforzamiento de la continuidad y el seguimiento a los indicadores claves de riesgo aprobados por la Junta Directiva dentro de los niveles de riesgo –rentabilidad aceptados por los accionistas, 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.

En el ámbito interno, estuvimos orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de formación y desarrollo, y en las últimas tendencias de la gestión del conocimiento, siempre en la búsqueda de nuevas estrategias para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; en este 2017 hemos desarrollado acciones dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico del Ciudadano BanESCO a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones, produciendo resultados de alta calidad. Adicionalmente se desarrollaron actividades deportivas, recreativas, culturales y de vo-

luntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando espacios para la conciliación entre la vida laboral y la vida personal del Ciudadano BanESCO y sus familiares

En cuanto a la gestión comercial nos enfocamos en dar continuidad a la estrategia de migración de transacciones hacia nuestros canales electrónicos, orientados a un manejo más eficiente de las operaciones financieras, al permitir agilidad en el flujo de cobros y pagos de los clientes. Así mismo, la oferta de crédito se mantuvo presente para satisfacer las demandas de financiamiento de los diferentes segmentos de negocios, ratificando nuestra posición de liderazgo en el acompañamiento de sus proyectos a pesar de las complejidades del entorno.

Durante el año 2017 no se realizaron cambios significativos en la estructura organizativa, propiedad accionaria y en la cadena de suministros del banco.

## 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. 26, Capital Humano pág. 28, Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad pág. 55, Clientes pág. 69 y Nuestros Proveedores pág. 92).





## VALOR DIRECTO TANGIBLE

El valor económico generado (VEG) al cierre del año 2017 se ubicó en Bs. 1.457.824.653 miles, lo que representa un incremento de 625,51% respecto a los Bs. 200.938.337 miles del año anterior.

En el año 2017 y 2016, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 73,47% y 82,04% respectivamente (Bs. 1.071.075.950 miles y Bs. 164.853.241 miles) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 25,25% y 17,41%, corresponden a las Comisiones Netas.

La participación relativa de los componentes del Valor Directo Tangible al cierre del año 2017 y año 2016, estuvo representada por: gastos de proveedores en un 33,38% y 37,00% del Valor Económico Distribuido (VED), el gasto de personal alcanzó 1,75% y 20,55% en tanto que los impuestos se ubicaron en 48,86% y 41,00%, respectivamente. Así, el complemento correspondiente a los dividendos fue de 0,00% y 1,44%.

Por su parte, el Valor Económico Retenido (VER) se incrementó un 906,74% con respecto al 2016, al cerrar este período en Bs. 813.183.910 miles.

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

Banesco Banco Universal, C.A., por su tamaño y volumen de negocio, 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.

Culminamos el año 2017 como el banco privado de mayor crecimiento del mercado, con un activo total de Bs. 30.788 millardos, lo cual equivale a un aumento de Bs. 28.638 millardos (1332,0%) en los últimos doce meses, logrando una cuota de 21,32%. Nos mantenemos como el primer banco privado del país atendiendo la demanda de financiamiento, concentrando el 18,3% de los préstamos brutos

## CREACIÓN DEL VALOR DIRECTO TANGIBLE: DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

MILES DE BS.

| Grupo de Interés | Indicador de Valor                                       | 2017        | 2016       |
|------------------|--|-------------|------------|
| Accionistas      | Dividendos <sup>1</sup>                                  | 31.107      | 1.729.219  |
| Empleados        | Gastos de personal <sup>2</sup>                          | 114.434.930 | 24.697.706 |
| Clientes         | Intereses y cargas asimiladas <sup>3</sup>               | 69.670.739  | 25.679.167 |
| Proveedores      | Otros gastos generales de administración <sup>4</sup>    | 215.211.505 | 44.464.361 |
| Sociedad         | Impuestos <sup>5</sup>                                   | 314.963.201 | 49.272.913 |
|                  | Recursos destinados al apoyo a la comunidad <sup>6</sup> | 578.035     | 184.726    |

<sup>1</sup> Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.

<sup>2</sup> Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Transformación (Gastos de personal grupo 441).

<sup>3</sup> Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos de Captaciones del Público (Gastos Financieros por Captaciones Grupo 411).

<sup>4</sup> 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).

<sup>5</sup> 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).

<sup>6</sup> Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP, Gastos Extraordinarios (grupo 450).

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

MILES DE BS.

| Grupo de Interés  | 2017          | 2016        |
|---|---------------|-------------|
| Valor Económico Generado (VEG)                                      | 1.457.824.653 | 200.938.337 |
| Margen de intermediación <sup>7</sup>                               | 1.071.075.950 | 164.853.241 |
| Comisiones netas <sup>8</sup>                                       | 368.133.975   | 34.973.650  |
| Otros ingresos ordinarios <sup>9</sup>                              | 1.804.249     | 199.612     |
| Otras ganancias y pérdidas netas <sup>10</sup>                      | 16.810.479    | 911.834     |
| Valor Económico Distribuido (VED)                                   | 644.640.743   | 120.164.199 |
| Dividendos <sup>1</sup>   | 31.107        | 1.729.219   |
| Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>4</sup> | 215.211.505   | 44.464.361  |
| Impuestos <sup>5</sup>  | 314.963.201   | 49.272.913  |
| Gastos del personal <sup>2</sup>                                    | 114.434.930   | 24.697.706  |
| Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)                              | 813.183.910   | 80.774.138  |

<sup>7</sup> 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).

<sup>8</sup> 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).

<sup>9</sup> Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios).

<sup>10</sup> Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables).

del mercado, con un monto en cartera al corte de diciembre de 2017 de Bs. 7.595 millardos, luego de registrar un crecimiento de Bs. 6.618 millardos (677,5%) con respecto a 2016, manteniendo apenas 0,01% de inmovilizaciones, muy por debajo de la media del sistema (0,06%), así como un nivel de provisión para cartera problemática lo suficientemente amplio (32.673%).

El número total de colaboradores de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del 31 de diciembre del 2017, se ubicó en 6.564 empleados de los cuales 4.283 (65,25 %) son mujeres y 2.281 (34,75%) son hombres.

## 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.

## 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.

## PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO

PORCENTAJE

| Valor Económico Generado (VEG)                                      | 2017    | 2016    |
|---|---------|---------|
| Valor Económico Generado (VEG)                                      | 725,51% | 281,85% |
| Margen de intermediación <sup>7</sup>                               | 73,47%  | 82,04%  |
| Comisiones netas <sup>8</sup>                                       | 25,25%  | 17,41%  |
| Otros ingresos ordinarios <sup>9</sup>                              | 0,12%   | 0,10%   |
| Otras ganancias y pérdidas netas <sup>10</sup>                      | 1,15%   | 0,45%   |
| Valor Económico Distribuido (VED)                                   | 536,47  | 267,00% |
| Dividendos <sup>1</sup>   | 0,00%   | 1,44%   |
| Proveedores y otros gastos generales de administración <sup>4</sup> | 33,38%  | 37,00%  |
| Impuestos <sup>5</sup>  | 48,86%  | 41,00%  |
| Gastos del personal <sup>2</sup>                                    | 17,75%  | 20,55%  |

En este sentido, nos hemos alineado a los diferentes estándares emanados 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 la nueva metodología de GRI, denominada Estándares de GRI conjuntamente con su suplemento sectorial y en los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

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 temas 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 los Estándares 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 temas 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 temas 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 temas materiales, la Vicepresidencia Ejecutiva de Responsabilidad Social Empresarial, presentó ante el Comité de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial y la Junta Directiva temas materiales que son destacados para la organización y los Grupos de Interés.

## RESUMEN FINANCIERO

|  |                               |                       |                      |                       | Crecimiento                          |                                     |               |               |
|--|-------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------|---------------|
|  | Primer Semestre 2016          | Segundo Semestre 2016 | Primer Semestre 2017 | Segundo Semestre 2017 | II Semestre 2017<br>II Semestre 2016 | II Semestre 2017<br>I Semestre 2017 |               |               |
|  | Expresado en Millardos de Bs. |                       |                      |                       | Absoluto                             | %                                   | Absoluto      | %             |
| <b>Total del Activo</b>                    | <b>982,1</b>                  | <b>2.150,0</b>        | <b>4.861,0</b>       | <b>30.788,1</b>       | <b>28.638</b>                        | <b>1332,0%</b>                      | <b>25.927</b> | <b>533,4%</b> |
| Disponibilidades                           | 260,2                         | 905,0                 | 2.304,7              | 21.152,9              | 20.248                               | 2237,3%                             | 18.848        | 817,8%        |
| Inversiones en Títulos Valores             | 154,6                         | 189,0                 | 176,7                | 746,7                 | 558                                  | 295,0%                              | 570           | 322,5%        |
| Cartera de Créditos Neta                   | 509,2                         | 952,5                 | 2.106,5              | 7.424,5               | 6.472                                | 679,5%                              | 5.318         | 252,5%        |
| Cartera de Créditos Bruta                  | 522,6                         | 976,9                 | 2.160,5              | 7.595,4               | 6.618                                | 677,5%                              | 5.435         | 251,5%        |
| <b>Captaciones del Público</b>             | <b>859,8</b>                  | <b>1.918,8</b>        | <b>4.329,5</b>       | <b>28.094,4</b>       | <b>26.176</b>                        | <b>1364,2%</b>                      | <b>23.765</b> | <b>548,9%</b> |
| Depósitos a la Vista                       | 752,4                         | 1.723,4               | 3.946,8              | 26.215,8              | 24.492                               | 1421,2%                             | 22.269        | 564,2%        |
| Depósitos de Ahorro                        | 99,4                          | 182,9                 | 336,1                | 1.737,3               | 1.554                                | 849,7%                              | 1.401         | 416,8%        |
| Depósitos a Plazo                          | 0,9                           | 1,2                   | 1,6                  | 3,2                   | 2                                    | 175,3%                              | 2             | 101,9%        |
| Otros                                      | 7,1                           | 11,3                  | 45,0                 | 138                   | 127                                  | 1118,3%                             | 93            | 207,1%        |
| <b>Total del Patrimonio</b>                | <b>66,0</b>                   | <b>102,0</b>          | <b>292,7</b>         | <b>862,3</b>          | <b>760</b>                           | <b>745,4%</b>                       | <b>570</b>    | <b>194,6%</b> |
| Activos de los Fideicomisos                | 28,1                          | 34,7                  | 66,7                 | 118,1                 | 83                                   | 240,4%                              | 51            | 77,1%         |
| Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat | 23,1                          | 30,9                  | 42,9                 | 77,9                  | 47                                   | 151,8%                              | 35            | 81,5%         |
| Ingresos Financieros                       | 62,2                          | 111,6                 | 204,7                | 717,0                 | 605                                  | 542,6%                              | 512           | 250,2%        |
| Gastos Financieros                         | 12,1                          | 13,9                  | 16,9                 | 52,8                  | 39                                   | 279,2%                              | 36            | 213,5%        |
| Margen Financiero Bruto                    | 50,1                          | 97,6                  | 187,9                | 664,2                 | 567                                  | 580,2%                              | 476           | 253,5%        |
| Margen de Intermediación Financiera        | 56,3                          | 108,5                 | 208,8                | 862,3                 | 754                                  | 694,5%                              | 654           | 313,0%        |
| Gastos de Transformación                   | 29,9                          | 48,7                  | 100,4                | 279,2                 | 231                                  | 473,8%                              | 179           | 178,2%        |
| Impuesto sobre la Renta                    | 8,2                           | 16,4                  | 24,1                 | 128,7                 | 112                                  | 686,0%                              | 105           | 434,0%        |
| <b>Resultado Neto</b>                      | <b>14,0</b>                   | <b>35,3</b>           | <b>69,9</b>          | <b>399,0</b>          | <b>364</b>                           | <b>1028,9%</b>                      | <b>329</b>    | <b>471,0%</b> |
| Cartera Agrícola Acumulada                 | 73,3                          | 96,5                  | 280,5                | 1.037,4               | 941                                  | 975,0%                              | 757           | 269,9%        |
| Captaciones de Entidades Oficiales         | 43,0                          | 49,0                  | 117,5                | 576,4                 | 527                                  | 1075,5%                             | 459           | 390,6%        |
| Microcréditos                              | 19,4                          | 22,8                  | 37,5                 | 166,7                 | 144                                  | 630,9%                              | 129           | 344,1%        |
| Créditos Comerciales                       | 241,4                         | 538,2                 | 1.175,7              | 4.538,6               | 4.000                                | 743,2%                              | 3.363         | 286,0%        |
| Créditos al Consumo                        | 125,6                         | 212,8                 | 510,3                | 1.176,4               | 964                                  | 452,9%                              | 666           | 130,6%        |
| Vehículos                                  | 15,2                          | 24,0                  | 20,1                 | 17,1                  | -7                                   | -28,9%                              | -3            | -15,1%        |
| Tarjetas de Crédito                        | 125,6                         | 212,8                 | 510,3                | 1.176,4               | 964                                  | 452,9%                              | 666           | 130,6%        |
| Préstamos Hipotecarios                     | 18,9                          | 23,7                  | 23,7                 | 62                    | 38                                   | 159,5%                              | 38            | 159,4%        |

| Ratios  |          |          |          |           |
|---|----------|----------|----------|-----------|
| Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta | 1475,34% | 1824,74% | 4986,88% | 32673,44% |
| Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta           | 0,17%    | 0,14%    | 0,05%    | 0,01%     |
| Resultado Neto / Activo Promedio                          | 3,21%    | 4,21%    | 4,43%    | 5,64%     |
| Resultado Neto / Patrimonio Promedio                      | 46,19%   | 69,45%   | 83,18%   | 140,05%   |
| Liquidez Ampliada   | 38,08%   | 51,58%   | 55,02%   | 75,55%    |

# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-15, 102-21, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-40,  
102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3, FS5



|    |  | Grupos de Interés |                |          |                           |             |             | Nivel de Relevancia |  | Principales Actuaciones / Evaluación del enfoque de gestión <sup>(103-3)</sup>  |
|----|--|-------------------|----------------|----------|---------------------------|-------------|-------------|---------------------|--|---|
| N° | Asuntos y/o Temas Materiales <sup>(103-1)</sup>  | Accionistas       | Capital Humano | Clientes | Socios Sociales Comunidad | Proveedores | Autoridades | Banco               | Grupos de Interés / El enfoque de gestión y sus componentes <sup>(103-2)</sup> |   |
| 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> <li>■ Continuo monitoreo de los Sistemas de Control.</li> <li>■ Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco.</li> <li>■ Generación de Valor Económico Directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria.</li> <li>■ Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros.</li> <li>■ Gestión proactiva de la mora y provisiones.</li> <li>■ Desarrollo de Planes de diversificación del negocio.</li> <li>■ Apoyo a la inclusión y bancarización de todos sectores a nivel nacional.</li> <li>■ Mantener tecnología de Avanzada e innovación de Productos y Servicios adaptados a las necesidades de la población.</li> <li>■ Mantener la figura del Defensor del Cliente y del Usuario Bancario y la Unidad de Atención al Cliente.</li> <li>■ Cumplimiento de los tiempos previstos con la mayor eficiencia y efectividad.</li> <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> |
| 2  | Asegurar la Solvencia Financiera del Banco.  | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 3  | Fomentar el Buen Gobierno Corporativo y aplicación de las mejores prácticas.   | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 4  | Transmitir toda la información financiera y corporativa relevante de manera adecuada y suficiente.   | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 5  | Presencia en el Mercado  | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Medio  |   |
| 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           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 7  | Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa / Gestión / Diálogo con nuestros Grupos de Interés   | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 8  | Aspectos legales: Multas, procedimientos administrativos, Reclamos ante Organismo Reguladores y otros Entes  | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Medio               | Alto   |   |
| 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   |   |
| 10 | Optimizar los Mecanismos de Reclamos y Gestión de Calidad  | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |



# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-15, 102-21, 102-27, 102-29, 102-30, 102-33, 102-40, 102-42,  
102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3, F55



|    |  | Grupos de Interés |                |          |                           |             |             | Nivel de Relevancia |  | Principales Actuaciones / Evaluación del enfoque de gestión <sup>(103-3)</sup>  |
|----|--|-------------------|----------------|----------|---------------------------|-------------|-------------|---------------------|--|---|
| N° | Asuntos y/o Temas Materiales <sup>(103-1)</sup>  | Accionistas       | Capital Humano | Clientes | Socios Sociales Comunidad | Proveedores | Autoridades | Banco               | Grupos de Interés / El enfoque de gestión y sus componentes <sup>(103-2)</sup> |   |
| 11 | Seguridad de la Información.   | X                 | X              | X        | –                         | –           | X           | Alto                | Alto   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adecuación en la oficina principal y en las agencias a nivel nacional, de taquillas de atención preferencial plenamente identificadas para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.</li> <li>■ Apoyar a los emprendedores, pequeñas y medianas empresas, a través de adiestramientos relacionados a las actividades que se encuentren desarrollando.</li> <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> <li>■ Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco.</li> <li>■ Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo.</li> <li>■ Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo.</li> <li>■ Implementación del Código de Ética del Ciudadano Banesco / Buzón de Sugerencias y procedimientos para efectuar denuncias.</li> <li>■ Contrato Colectivo.</li> <li>■ Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas.</li> <li>■ Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>■ Beneficios no Contractuales.</li> <li>■ Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los Servicios financieros.</li> <li>■ Generar programas de microcréditos en zonas de nivel medio-bajo, para fomentar la inclusión financiera.</li> <li>■ Gestionar de manera eficiente y eficaz el uso de todos los recursos del Banco.</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   |   |
| 14 | Gestión Clima Organizacional   | X                 | X              | –        | –                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 15 | Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.  | X                 | X              | X        | –                         | –           | X           | Alto                | Alto   |   |
| 16 | Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.   | X                 | X              | –        | –                         | –           | –           | Medio               | Medio  |   |
| 17 | Promover Programas de Beneficios no Contractuales.   | X                 | X              | –        | –                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 18 | Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.  | –                 | X              | –        | –                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 19 | Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.  | X                 | –              | X        | X                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 20 | Gestión de Programas Sociales.   | X                 | –              | –        | X                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 21 | Voluntariado Corporativo.  | –                 | X              | –        | X                         | –           | –           | Alto                | Alto   |   |
| 22 | Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.   | X                 | X              | –        | X                         | –           | –           | Medio               | Medio  |   |
| 23 | Proceso de Contratación de los Proveedores.  | X                 | –              | –        | –                         | X           | –           | Medio               | Medio  |   |
| 24 | Adhesión al Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.  | X                 | X              | X        | X                         | X           | X           | Alto                | Alto   |   |

# PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-15, 102-29, 102-30, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44,  
102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3

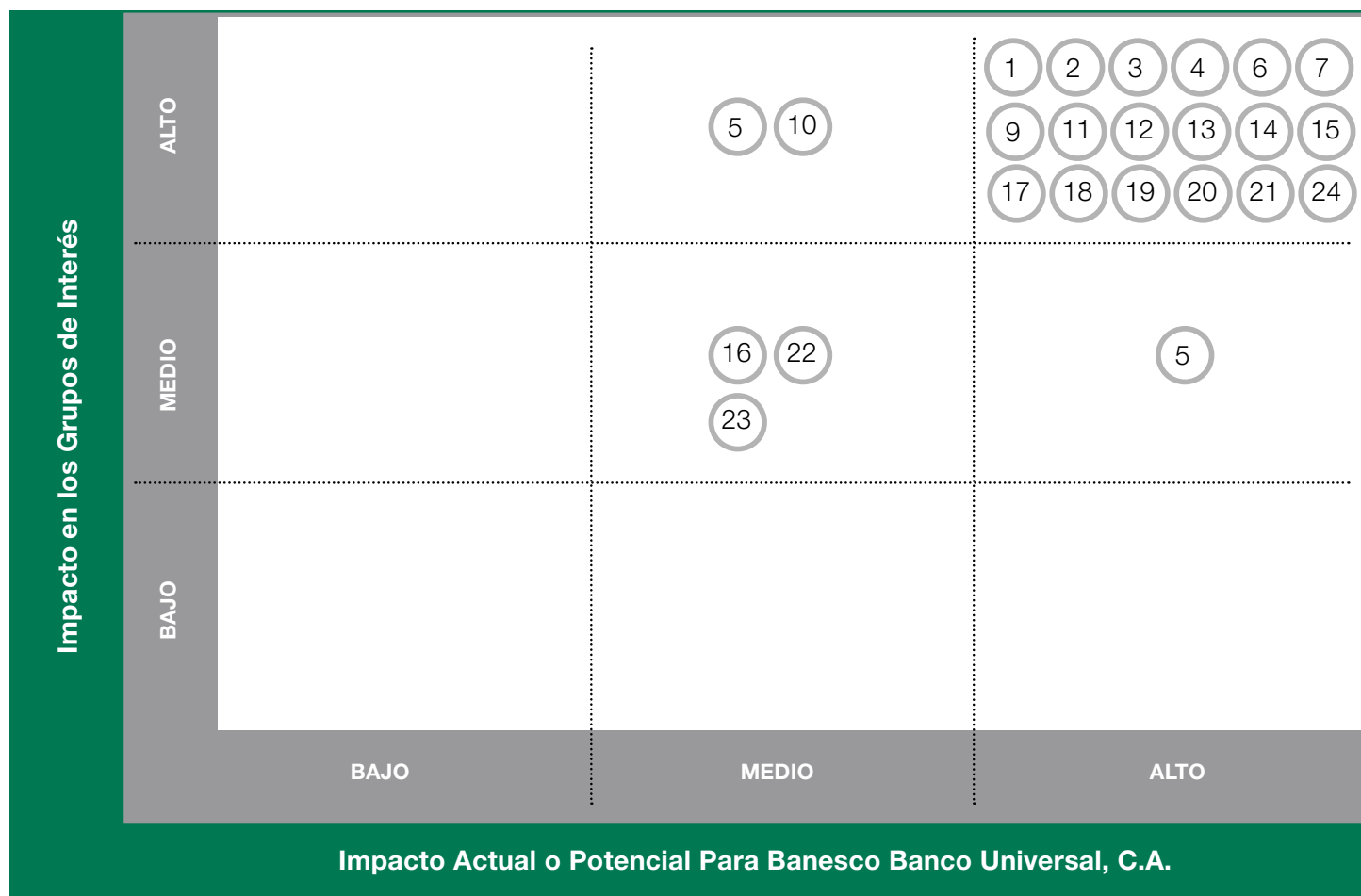
## MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los temas 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 temas 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.

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos trabajando en distintas iniciativas para alinear cada una de ellas a las metas establecidas en los 17 Objetivos del Desarrollo Sustentable (ODS), de la Agenda 2030 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).





# La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

102-19, 102-22, 102-24, 102-33



## NUESTRA MISIÓN

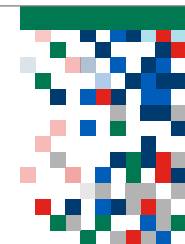
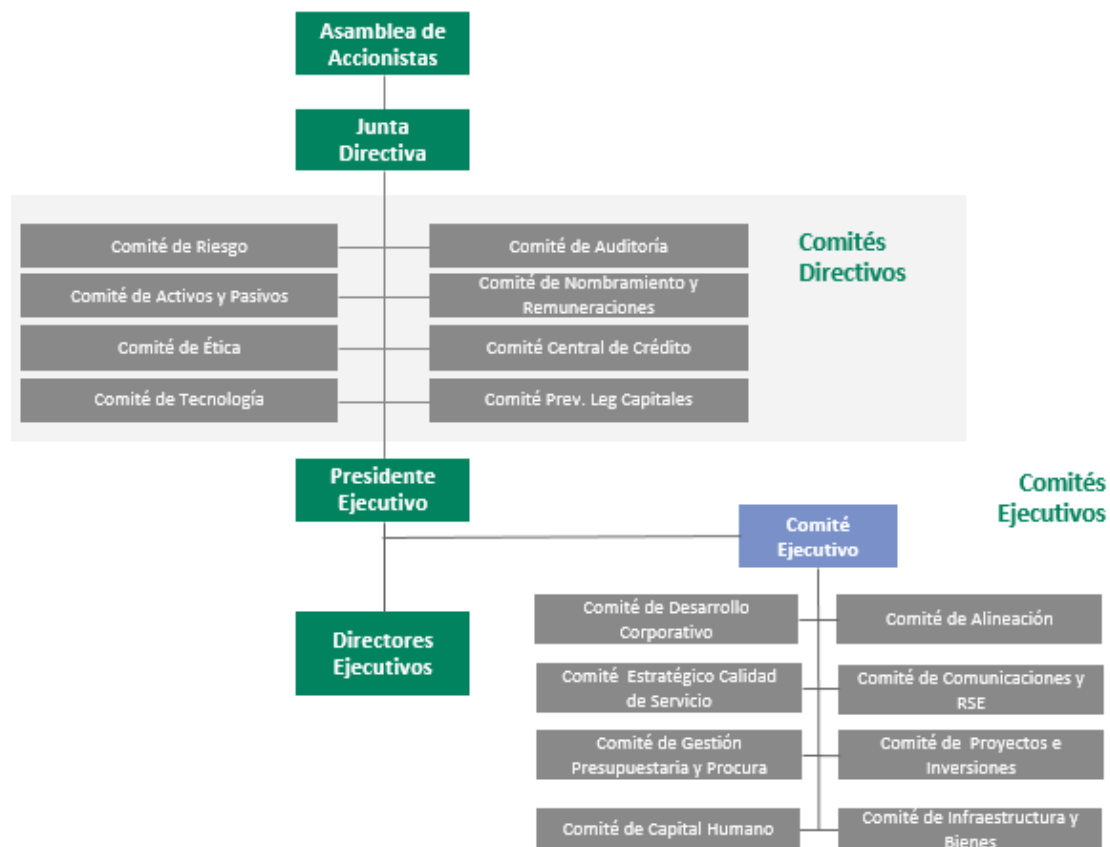
Somos el área encargada de diseñar, desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para optimizar la gestión y desempeño del Sistema de Gobierno Corporativo en Banesco Banco Universal, C.A., promoviendo esquemas de articulación y sinergia, que aseguren mayores niveles de eficiencia en el proceso de la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

## NUESTRA GESTIÓN

Durante 2017 Banesco Banco Universal, C.A., profundizó el impulso de sus prácticas con la aplicación de estándares mundiales en las Líneas Corporativas, que están orientadas a garantizar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gobierno Corporativo Banesco. Estas son:

- Cumplimiento de las líneas corporativas en cuanto a ajustes de Estructura y Funcionamiento de las instancias de gobierno.
- Revisión y estandarización de las actas y reportes de los Comités ante la Junta Directiva
- Capacitamos a los Líderes en materia de Buen Gobierno.
- Capacitación a Directiva y Ejecutivos a través de la herramienta “Canal de Conocimiento”.

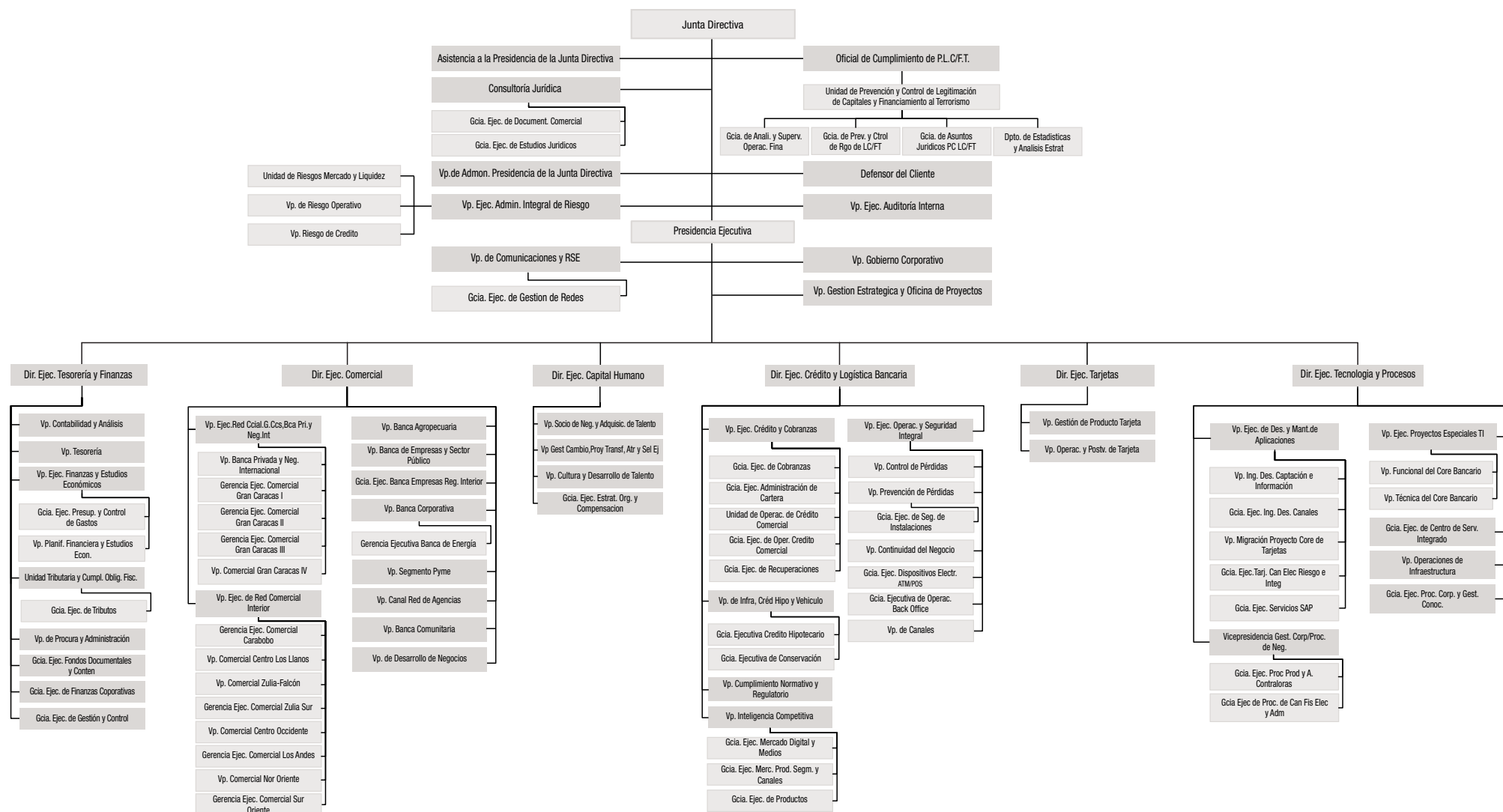
## ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.







## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BANESCO BANCO UNIVERSAL



## 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 estándares mundiales en materia de gobierno empresarial con el fin de asegurar la preservación de la institución y la creación de valor para los accionistas y demás grupos de interés.

### ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Sus actos y resoluciones obligan a la empresa y a todos sus accionistas.

### JUNTA DIRECTIVA

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

La Junta Directiva es responsable de la definición y dirección estratégica de 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.

Esta instancia de Gobierno también es la responsable de la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social, y del análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales; así como procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.

Sin embargo, estas funciones de la Junta Directiva son delegadas al Comité Directivo de Riesgo, cuya función principal es la administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución y al resto de los Comités que conforman la estructura de Gobierno del Banco.

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, reimpreso 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



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.

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 Ciudadanos Banesco plantear comentarios, dudas, recomendaciones y más sobre los productos, servicios y beneficios que ofrece la Organización.



Todos estos comités presentan un reporte mensual de su gestión ante la Junta Directiva, así como el control y seguimiento de los compromisos generados por sus deliberaciones, que permiten determinar el nivel de efectividad en la gestión de estas instancias de gobierno.

## 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.

EDAD PROMEDIO DE LOS REPRESENTANTES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

< 60 años

RELACIÓN DE GÉNERO DEL REPRESENTANTES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO:

Hombre | Mujer



**ENTRE LOS ÓRGANOS DEL BANCO SE CUENTA CON:****OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL 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**

Son los órganos de apoyo al ejercicio de las responsabilidades de la 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

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.



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 2017, fueron auditadas un total de 348 sucursales y 79 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 95%, respectivamente, del total planificado. Asimismo, en el año 2016, fueron auditadas un total de 387 sucursales y 80 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 74%, respectivamente, del total planificado.

La VP. de Auditoría ha efectuado las auditorías regulatorias en el área de riesgo y en materia de Prevención y Control de LC/FT, las cuales son informadas al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva del Banco y al Organismo Regulador de acuerdo a la normativa existente.

A continuación se muestra cuadro resumen:

| Auditoria efectuadas    | Informes emitidos durante 2017 |         | Informes emitidos durante 2016 |         |
|-------------------------|--------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|                         | I Sem.                         | II Sem. | I Sem.                         | II Sem. |
| Sucursales y Agencias   |                                |         |                                |         |
| Gran Caracas            | 143                            | 140     | -                              | 157     |
| Centro Los Llanos       | 57                             | 56      | -                              | 66      |
| Occidental- Andina      | 50                             | 49      | -                              | 52      |
| Oriente-Sur             | 59                             | 57      | -                              | 64      |
| Occidental- Norte       | 39                             | 38      | -                              | 48      |
| Total                   | 348                            | 340     | -                              | 387     |
|                         | 688                            |         | 387                            |         |
| Áreas Centralizadas     |                                |         |                                |         |
| Área Centralizadas      | 21                             | 45      | 17                             | 48      |
| Riesgo Integral         | 1                              | 1       | 1                              | 1       |
| Oficina de Cumplimiento | 4                              | 7       | 2                              | 11      |
| Total                   | 26                             | 53      | 20                             | 60      |
|                         | 79                             |         | 80                             |         |

## 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.
- Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociaciones incluirán 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 tendentes 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 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 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 ejecuti-





vos, 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 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.

## ► 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.

## ► COMITÉ ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE SERVICIO

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 GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

Tiene como función principal dirigir y gobernar los procesos de Gestión Presupuestaria y Procura de Banesco Banco Universal, C.A., desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios, garantizando los niveles de eficiencia del gasto, así como la selección de la mejor opción ofrecida en el mercado, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Entre estas funciones se encuentran:

- Asegurar que el Presupuesto de gasto que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación (anual o emergente), cumpla con factores que justifiquen la asignación de recursos en cuanto a:
  - Garantizar la continuidad del negocio, sin afectar la operatividad, calidad de servicio y exposición de riesgo de las áreas del Banco.
  - Cumplimiento de Regulaciones
  - Análisis de razonabilidad del gasto incluyendo iniciativas de ahorro para el óptimo uso del recurso asignado
- Velar por la razonabilidad, viabilidad del presupuesto asignado a cada una de las áreas del Banco, así como asegurar el control y seguimiento del mismo.

El comité Comité de Comunicaciones y Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 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.



Asegurar dentro de su nivel de autonomía, el control de las compras y contrataciones en la organización, 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 por la organización, apalancando la visión estratégica 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).

## 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 proveedores, 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 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

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.

## 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.

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 2017 se firmaron 202 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 31 incluyeron la Cláusula número 20 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.





## NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE BANESCO

Nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad tiene como propósito lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental y una gestión responsable en todos los ámbitos de la organización.

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés y para alcanzar ese objetivo 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)

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. La Junta Directiva aprueba en los plazos establecidos por el Órgano Regulador el Plan Operativo Anual, Programa Anual de Adiestramiento, Programa Anual de Evaluación y Control este último a ser ejecutados por el área de auditoría interna. Asimismo, mantiene un enfoque basado en 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, aprobada por la Junta Directiva, 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 2017 y 2016, el Banco mantiene 422 y 390, 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.

## MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet  
*Presidente Junta Directiva*

## DIRECTORES PRINCIPALES

Oscar Doval  
*Presidente Ejecutivo*

Miguel Ángel Marcano

Carlos Eduardo Escotet Alvarez

José Grasso (Independiente)

Emilio Durán (Independiente)

Josefina Fernández (Independiente)

## DIRECTORES SUPLENTES

Mario Oliva

Juan Carlos Alvarez Hurtado

Antonio Pardo Tolo Lalli

Patricia Riera Chaparro

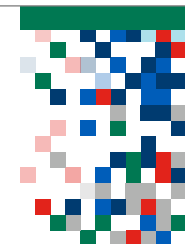
Jorge León Salas Taurel

Juan Francisco Yagüe Fuschino

María del Pilar Escotet de Martínez

Susana María Guzmán Estarellas





## 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 2017, se celebraron en fecha 30 de marzo y el 28 de septiembre y en el año 2016, se celebraron el 30 de marzo y el 28 de septiembre. Asimismo se celebraron cuatro Asambleas Extraordinarias en el año 2017 y año 2016 en las mismas fechas de las Asambleas Ordinarias.

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

Creada en el año 2008, con el objeto de dar atención de manera expedita y transparente 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 2017 y 2016, se atendieron 9.750 y 4.657 llamadas telefónicas, se remitieron 8.370 y 3.700 correos electrónicos, respectivamente. Cabe destacar, que las consultas más frecuentes estuvieron dirigidas a conocer el proceso de aumento de capital, suscripción preferente de acciones, la posición accionaria y el monto de dividendos pendientes por cobrar.



[Foto: Freepik]

## ACCIONES PREFERIDAS

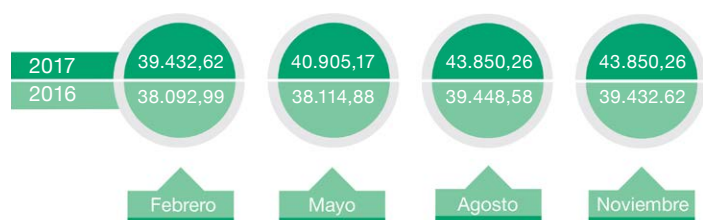
Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del año 2017 mantenía un total de 29.527 accionistas: 23.661 propietarios de acciones preferidas y 5.936 de acciones comunes, mientras que al cierre del año 2016, el Banco contaba con un total de 29.615 accionistas: 23.666 propietarios de acciones preferidas y 5.949 de acciones comunes.

En el año 2008 se incorporaron como accionistas de Banesco Banco Universal C.A., en reconocimiento a su labor y compromiso con la Organización 8.811 trabajadores del Banco que representaban el 65% de la plantilla de personal para esa fecha, comenzando a percibir dividendos a partir del mes de agosto de 2008. A continuación se presenta una relación de los dividendos cancelados correspondientes al año 2017 y 2016, expresados en bolívares:



## ACCIONES PREFERIDAS

| Meses     | 2017      | 2016      |
|-----------|-----------|-----------|
| Febrero   | 39.432,62 | 38.092,99 |
| Mayo      | 40.905,17 | 38.114,88 |
| Agosto    | 43.850,26 | 39.448,58 |
| Noviembre | 43.850,26 | 39.432,62 |



## DIVIDENDOS \*

|                                | 2017       | 2016          |
|--------------------------------|------------|---------------|
| En efectivo (Bs.)              | —          | 1.700.000.000 |
| Beneficio por acción           | —          | 16,61         |
| En acciones                    | —          | 1.500.000     |
| Beneficio por acción           | —          | 0,0015        |
| En acciones                    | —          | 500.000       |
| Beneficio por acción           | —          | 0,0005        |
| En acciones                    | —          | 21.500.000    |
| Beneficio por acción           | —          | 0,021         |
| En acciones                    | —          | 2.000.000     |
| Beneficio por acción           | —          | 0,0019        |
| Dividendos Acciones preferidas | —          | —             |
| En efectivo (Bs.)              | 31.107.465 | 29.219.168    |

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

## RASGOS BÁSICOS

| Capital social | 2017          | 2016          |
|----------------|---------------|---------------|
| 2017           | 1.250.000.000 | 1.250.000.000 |
| 2016           | 1.250.000.000 | 1.250.000.000 |

| Acciones           | 2017        | 2016        |
|--------------------|-------------|-------------|
| 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 | 2017   | 2016   |
|-----------------------|--------|--------|
| Comunes               | 5.936  | 5.949  |
| Preferidas            | 23.661 | 23.664 |
| Total                 | 29.527 | 29.613 |

Asimismo, con el propósito de impulsar el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución, en fechas 18 de diciembre y 20 de noviembre de 2017, se celebraron Asambleas Extraordinarias de Accionistas, en las cuales se acordaron incrementar el Capital Social del Banco en la cantidad de cincuenta mil millones de bolívares (Bs. 50.000.000.000,00) y treinta mil millones de bolívares (Bs. 30.000.000.000,00), respectivamente, para situarlo en la cantidad de ochenta y un mil doscientos cincuenta millones de bolívares (Bs. 81.250.000.000,00) y treinta y un mil doscientos cincuenta millones de bolívares (Bs. 31.250.000.000,00), respectivamente. A la presente fecha, tales incrementos se encuentran a la espera de autorización por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), previa opinión vinculante del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN).



## 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:

■ Gerencia de Unidad de Accionistas.

■ Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.

■ Informes Financieros semestrales.

■ Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.

■ Boletín digital, remitido vía correo electrónico a nuestros clientes.

■ 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.

# NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-7, 102-16, 102-17, 102-25, 102-34, 103-1, 103-2, 103-3, 406-1, 408-1, 410-1, 412-1, 412-2

## 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

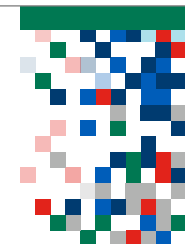
En el 2017 nos esforzamos en mantener nuestra plantilla de empleados, a pesar del impacto de la crisis económica mundial. De esta manera garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 1.145 nuevos ingresos. Para el cierre del 2017 nuestra plantilla se encontraba en 6.564 empleados.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 36 años. Durante este año el 81% de nuestro capital humano, es decir, 5.317 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 91,64% de los empleados son fijos, 66% es de sexo femenino y el personal que compone los cargos base, tanto fijos como contratados, representa el 25% 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/código-de-ética>) para consulta del público en general. Se han efectuado jornadas de entrega a todos los colaboradores en las sedes administrativas y red de agencias en todo el territorio nacional. Adicionalmente, este documento legal establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses.



En nuestro empeño por mantener una comunicación constante y directa con nuestros colaboradores, la Coordinación Centro de Atención Capital Humano, fue creada para atender los requerimientos de los Ciudadanos Banesco que estén vinculados a la gestión de Capital Humano y ameritan 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 a tal fin:

- Correo interno (Correo Contigo\_Capital\_Humano@Banesco.com).
- Buzón en la intranet para la recepción de los casos. Este canal fue suprimido tras la salida a producción de WhatsApp Empleados.
- Atención presencial a través de entrevistas personalizadas y visitas a los equipos de trabajo en las agencias y demás puntos de atención a nivel nacional.

Durante los años 2.017 y 2.016, se atendieron un total de 4.447 y 3.388 solicitudes respectivamente, por este Canal Contigo.

Adicionalmente, con la salida de WhatsApp Empleados en el mes de Octubre 2018, se manejaron un total de 7.884 interacciones al cierre del T4 2017.

Durante el año 2017 el CACH atendió 2887 colaboradores, lo que representa un 45% de empleados al cierre del periodo.

Durante el 2017 y el año 2016, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamaciones en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores.

## DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

| Rango        | 2017         |              |              | 2016         |              |              | Variación       |                 |                 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Edad         | Fem.         | Masc.        | Total        | Fem          | Masc         | Total        | Fem.            | Masc.           | Total           |
| 15-17*       | 12           | 10           | 22           | 28           | 34           | 62           | (57,14%)        | (70,59%)        | (64,52%)        |
| 18-25        | 523          | 406          | 929          | 921          | 644          | 1.565        | (43,21%)        | (36,96%)        | (40,64%)        |
| 26-30        | 817          | 353          | 1.170        | 1.211        | 613          | 1.824        | (32,54%)        | (42,41%)        | (35,86%)        |
| 31-35        | 900          | 397          | 1.297        | 1.228        | 578          | 1.806        | (26,71%)        | (31,31%)        | (28,18%)        |
| 36-40        | 761          | 343          | 1.104        | 934          | 442          | 1.376        | (18,52%)        | (22,40%)        | (19,77%)        |
| 41-45        | 541          | 276          | 817          | 631          | 356          | 987          | (14,26%)        | (22,47%)        | (17,22%)        |
| 46-50        | 349          | 230          | 579          | 394          | 265          | 659          | (11,42%)        | (13,21%)        | (12,14%)        |
| 51-55        | 214          | 160          | 374          | 228          | 203          | 431          | (6,14%)         | (21,18%)        | (13,23%)        |
| 56-60        | 108          | 79           | 187          | 110          | 65           | 175          | (1,82%)         | 21,54%          | 6,86%           |
| 61-65        | 42           | 23           | 65           | 45           | 25           | 70           | (6,67%)         | (8,00%)         | (7,14%)         |
| 66-70        | 13           | 2            | 15           | 14           | 5            | 19           | (7,14%)         | (60,00%)        | (21,05%)        |
| 71-75        | 2            | 2            | 4            | 2            | 3            | 5            | 0,00%           | (33,33%)        | (20,00%)        |
| >75          | 1            |              | 1            | 1            | 1            | 2            | 0,00%           | (100,00%)       | (50,00%)        |
| <b>Total</b> | <b>4.283</b> | <b>2.281</b> | <b>6.564</b> | <b>5.747</b> | <b>3.234</b> | <b>8.981</b> | <b>(25,47%)</b> | <b>(29,47%)</b> | <b>(26,91%)</b> |

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

## DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

|                     | 2017         |              |              | 2016         |              |              | Variación       |                 |                 |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Nivel               | Fem          | Masc         | Total        | Fem          | Masc         | Total        | Fem             | Masc            | Total           |
| Base                | 1.007        | 628          | 1.635        | 1.598        | 1.081        | 2.679        | (36,98%)        | (41,91%)        | (38,97%)        |
| Profesional/Técnico | 2.578        | 1.253        | 3.831        | 3.304        | 1.652        | 4.956        | (21,97%)        | (24,15%)        | (22,70%)        |
| Supervisorio        | 116          | 85           | 201          | 196          | 144          | 340          | (40,82%)        | (40,97%)        | (40,88%)        |
| Gerencial           | 552          | 284          | 836          | 602          | 305          | 907          | (8,31%)         | (6,89%)         | (7,83%)         |
| Vicepresidentes     | 25           | 27           | 52           | 42           | 46           | 88           | (40,48%)        | (41,30%)        | (40,91%)        |
| Directores          | 5            | 2            | 7            | 5            | 4            | 9            | 0,00%           | (50,00%)        | (22,22%)        |
| Presidente          | -            | 2            | 2            | -            | 2            | 2            | 0,00%           | 0,00%           | 0,00%           |
| <b>Total</b>        | <b>4.283</b> | <b>2.281</b> | <b>6.564</b> | <b>5.747</b> | <b>3.234</b> | <b>8.981</b> | <b>(25,47%)</b> | <b>(29,47%)</b> | <b>(26,91%)</b> |



## DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

|                      | 2017   |       |       |       |     |       | 2016   |       |       |       |     |       |
|----------------------|--------|-------|-------|-------|-----|-------|--------|-------|-------|-------|-----|-------|
| 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                 | 22     | 842   | 546   | 157   | 68  | 1.635 | 62     | 1.509 | 800   | 197   | 111 | 2.679 |
| Profesional/Técnico  |        | 1.230 | 1.547 | 735   | 319 | 3.831 |        | 1.829 | 1.949 | 869   | 309 | 4.956 |
| Supervisorio         |        | 22    | 71    | 74    | 34  | 201   |        | 38    | 146   | 109   | 47  | 340   |
| Gerencial            |        | 7     | 227   | 407   | 195 | 836   |        | 13    | 271   | 428   | 195 | 907   |
| Vicepresidentes      |        |       | 7     | 21    | 24  | 52    |        |       | 15    | 41    | 32  | 88    |
| Directores           |        |       | 1     | 1     | 5   | 7     |        |       | 1     | 2     | 6   | 9     |
| Presidente           |        |       |       | 1     | 1   | 2     |        |       |       |       | 2   | 2     |
| Total                | 22     | 2.101 | 2.399 | 1.396 | 646 | 6.564 | 62     | 3.389 | 3.182 | 1.646 | 702 | 8.981 |

## 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 91,15% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos. Este porcentaje tuvo un incremento de 3,52% con respecto al año anterior.

La Dirección 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.

## DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

|             | 2017  |       | 2016  |       | Variación |          |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-----------|----------|
| Aprendices  | 91    | 87    | 150   | 153   | (39,33%)  | (43,14%) |
| Pasantes    | 21    | 11    | 21    | 13    | 0,00%     | (15,38%) |
| Contratados | 218   | 153   | 473   | 301   | (53,91%)  | (49,17%) |
| Fijos       | 3.953 | 2.030 | 5.103 | 2.767 | (22,54%)  | (26,64%) |
| Total       | 4.283 | 2.281 | 5.747 | 3.234 | (25,47%)  | (29,47%) |
| Total       | 6.564 |       | 8.981 |       | (26,91%)  |          |





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.

## TOTAL DE TRABAJADORES

| Años        | Total empleados |
|-------------|-----------------|
| 2017        | 6.564           |
| 2016        | 8.981           |
| Variación % | (26,91%)        |

## DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

| Años        | Femenino | Masculino |
|-------------|----------|-----------|
| 2017        | 4.283    | 2.281     |
| 2016        | 5.747    | 3.234     |
| Variación % | (25,47%) | (29,47%)  |

## EDAD PROMEDIO

| Años        | Edad promedio |
|-------------|---------------|
| 2017        | 36            |
| 2016        | 35            |
| Variación % | 3,26%         |

## ANTIGÜEDAD PROMEDIO

| Años        | Edad promedio |
|-------------|---------------|
| 2017        | 36            |
| 2016        | 35            |
| Variación % | 3,26%         |



## DISTRIBUCIÓN NACIONAL

| Región            | 2017         |             | 2016         |             | Variación    |             |
|-------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                   | Trabajadores | % del Total | Trabajadores | % del Total | Trabajadores | % del Total |
| Capital           | 3.963        | 60,37%      | 5.415        | 60,29%      | ( 26,81%)    | ( 39,63%)   |
| Centro            | 756          | 11,52%      | 1.086        | 12,10%      | ( 30,39%)    | ( 88,48%)   |
| Occidental-Andina | 660          | 10,05%      | 898          | 10,00%      | ( 26,50%)    | ( 89,95%)   |
| Oriente-Sur       | 667          | 10,16%      | 853          | 9,50%       | ( 21,81%)    | ( 89,84%)   |
| Occidental-Norte  | 518          | 7,89%       | 729          | 8,11%       | ( 28,94%)    | ( 92,11%)   |
| Total general     | 6.564        | 100,00%     | 8.981        | 100,00%     | ( 26,91%)    | 0,00%       |

## VICEPRESIDENTES DE LA RED

| Región            | Año 2017 |                                     | Año 2016 |                                     |
|-------------------|----------|-------------------------------------|----------|-------------------------------------|
|                   | Cantidad | % Procedentes de la Comunidad Local | Cantidad | % Procedentes de la Comunidad Local |
| Capital           | 4        | 75%                                 | 3        | 100%                                |
| Centro            | 1        | 0%                                  | 1        | 100%                                |
| Occidental-Andina | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| Oriente-Sur       | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| Zulia-Falcón      | 1        | 100%                                | 1        | 100%                                |
| Total general     | 8        | 75%                                 | 7        | 100%                                |





## 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 2016 y 2017 este índice pasó de 32,03% a 35,75%. 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 POR REGIÓN

| 2017                     |           |                   |                    |
|--------------------------|-----------|-------------------|--------------------|
| Región                   | Población | Ingresos+ Egresos | Índice de Rotación |
| Región Centro los llanos | 756       | 467               | 30,89%             |
| Región Metropolitana     | 3.963     | 3.254             | 41,05%             |
| Región Occidental-Andina | 660       | 360               | 27,27%             |
| Región Occidental-Norte  | 518       | 312               | 30,12%             |
| Región Oriente-Sur       | 667       | 300               | 22,49%             |
| Total general            | 6.564     | 4.693             | 35,75%             |
| 2016                     |           |                   |                    |
| Región                   | Población | Ingresos+ Egresos | Índice de Rotación |
| Región Centro los llanos | 1.086     | 511               | 23,53%             |
| Región Metropolitana     | 5.415     | 4.136             | 38,19%             |
| Región Occidental-Andina | 898       | 363               | 20,21%             |
| Región Occidental-Norte  | 853       | 372               | 21,81%             |
| Región Oriente-Sur       | 729       | 372               | 25,51%             |
| Total general            | 8.981     | 5.754             | 32,03%             |

## ÍNDICE DE ROTACIÓN

| Concepto    | 2017   | 2016   |
|-------------|--------|--------|
| Ingresos(*) | 1.145  | 2.112  |
| Egresos     | 3.548  | 3.642  |
| Población   | 6.564  | 8.981  |
| Total       | 35,75% | 32,03% |

(\*) 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, EDAD Y GÉNERO

| 2017                     |         |         |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 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%   | 42,26% | 59,38% | 25,19% | 44,38% | 13,21% | 31,25% | 5,26%  | 30,56% |
| Región Metropolitana     | 163,64% | 100,00% | 64,20% | 82,41% | 23,25% | 35,75% | 16,73% | 18,84% | 13,91% | 14,21% |
| Región Occidental-Andina | 0,00%   | 0,00%   | 38,16% | 58,33% | 20,30% | 23,25% | 25,00% | 16,18% | 21,43% | 14,29% |
| Región Occidental-Norte  | 0,00%   | 0,00%   | 60,00% | 90,91% | 23,70% | 33,59% | 11,73% | 14,44% | 8,33%  | 26,09% |
| Región Oriente-Sur       | 50,00%  | 0,00%   | 42,86% | 54,10% | 21,18% | 29,55% | 8,87%  | 10,66% | 11,00% | 11,90% |

| 2016                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 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%  | 35,98% | 48,00% | 19,62% | 18,24% | 6,80%  | 13,46% | 16,15% | 10,87% |
| Región Metropolitana     | 64,81% | 50,00% | 56,44% | 66,53% | 24,21% | 31,26% | 14,15% | 16,20% | 11,24% | 9,60%  |
| Región Occidental-Andina | 50,00% | 0,00%  | 34,66% | 31,20% | 13,45% | 23,93% | 7,56%  | 6,32%  | 5,56%  | 14,58% |
| Región Occidental-Norte  | 0,00%  | 0,00%  | 44,25% | 52,60% | 21,26% | 25,00% | 12,11% | 16,67% | 5,00%  | 11,76% |
| Región Oriente-Sur       | 0,00%  | 0,00%  | 29,82% | 36,73% | 16,04% | 28,24% | 14,53% | 22,39% | 13,00% | 26,09% |





## ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

| 2017                     |           |       |                   |       |               |        |
|--------------------------|-----------|-------|-------------------|-------|---------------|--------|
| Banesco Banco Universal  | Población |       | Ingresos+ Egresos |       | Ind. Rotación |        |
|                          | Fem       | Masc  | Fem               | Masc  | Fem           | Masc   |
| Región Centro los llanos | 561       | 195   | 295               | 172   | 26,29%        | 44,10% |
| Región Metropolitana     | 2.514     | 1.449 | 1.863             | 1.391 | 37,05%        | 48,00% |
| Región Occidental-Andina | 397       | 263   | 209               | 151   | 26,32%        | 28,71% |
| Región Occidental-Norte  | 353       | 165   | 184               | 128   | 26,06%        | 38,79% |
| Región Oriente-Sur       | 458       | 209   | 177               | 123   | 19,32%        | 29,43% |
| Total general            | 4.283     | 2.281 | 2.728             | 1.965 | 31,85%        | 43,07% |

| 2016                     |           |       |                   |       |               |        |
|--------------------------|-----------|-------|-------------------|-------|---------------|--------|
| Banesco Banco Universal  | Población |       | Ingresos+ Egresos |       | Ind. Rotación |        |
|                          | Fem       | Masc  | Fem               | Masc  | Fem           | Masc   |
| Región Centro los llanos | 763       | 323   | 342               | 169   | 22,41%        | 26,16% |
| Región Metropolitana     | 3.402     | 2.013 | 2.449             | 1.687 | 35,99%        | 41,90% |
| Región Occidental-Andina | 530       | 368   | 205               | 158   | 19,34%        | 21,47% |
| Región Occidental-Norte  | 472       | 257   | 219               | 153   | 23,20%        | 29,77% |
| Región Oriente-Sur       | 580       | 273   | 210               | 162   | 18,10%        | 29,67% |
| Total general            | 5.747     | 3.234 | 3.425             | 2.329 | 29,80%        | 36,01% |

## 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 2017, fue de 5.365 empleados, lo que representa 81,73% 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 2017.

## EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

|                               | 2017   | 2016   | Var %    |
|-------------------------------|--------|--------|----------|
| Total de Empleados            | 6.564  | 8.981  | (26,91%) |
| N° de empleados evaluados     | 5.365  | 8.032  | (33,20%) |
| % de empleados con evaluación | 81,73% | 89,43% | (1,11%)  |

## EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

| 2017                    |              |         |              |         |
|-------------------------|--------------|---------|--------------|---------|
| Banesco Banco Universal | Hombres      |         | Mujeres      |         |
|                         | Evaluaciones | %       | Evaluaciones | %       |
| Base                    | 395          | 22,75%  | 740          | 20,39%  |
| Profesional/Técnico     | 994          | 57,26%  | 2.245        | 61,86%  |
| Supervisorio            | 83           | 4,78%   | 110          | 3,03%   |
| Gerencial               | 264          | 15,21%  | 534          | 14,71%  |
| Vicepresidentes         | -            | 0,00%   | -            | 0,00%   |
| Directores              | -            | 0,00%   | -            | 0,00%   |
| Total por Género        | 1.736        | 100,00% | 3.629        | 100,00% |
| Total General Evaluados | 5.365        |         |              |         |
| 2016                    |              |         |              |         |
| Banesco Banco Universal | Hombres      |         | Mujeres      |         |
|                         | Evaluaciones | %       | Evaluaciones | %       |
| Base                    | 847          | 30,14%  | 1311         | 25,11%  |
| Profesional/Técnico     | 1.494        | 53,17%  | 3.104        | 59,44%  |
| Supervisorio            | 130          | 4,63%   | 176          | 3,37%   |
| Gerencial               | 293          | 10,43%  | 583          | 11,16%  |
| Vicepresidentes         | 44           | 1,57%   | 43           | 0,82%   |
| Directores              | 2            | 0,07%   | 5            | 0,10%   |
| Total por Género        | 2.810        | 100,00% | 5.222        | 100,00% |
| Total General Evaluados | 8.032        |         |              |         |

## 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 2017 y 2016 promovimos a 1.021 y 1.306 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

### PROMOCIONES DE CARGO

| Dirección                               | Año 2017 | Año 2016 | Variación |
|---|----------|----------|-----------|
| Junta Directiva                         | 24       | 20       | 20,00%    |
| Presidencia Ejecutiva                   | 28       | 38       | (26,32%)  |
| Dir. Ejec. Capital Humano               | 30       | 44       | (31,82%)  |
| Dir. Ejec. Comercial                    | 555      | 678      | (18,14%)  |
| Dir. Ejec. Crédito y Logística Bancaria | 161      | 237      | (32,07%)  |
| Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo       |          | 60       | (100,00%) |
| Dir. Ejec. Tarjetas                     | 37       | 63       | (41,27%)  |
| Dir. Ejec. Tecnología y Procesos        | 140      | 117      | 19,66%    |
| Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas         | 46       | 49       | (6,12%)   |
| Total general                           | 1.021    | 1.306    | (21,82%)  |

## 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 2017, se realizó un incremento promedio general de 95% a todos los Ciudadanos Banesco, en tres momentos diferentes; otorgando 20% en Enero, 25% en Mayo y otro 30% en Noviembre. Adicionalmente se realizaron mejoras en el beneficio del bono de alimentación atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.



## POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN PARA EL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO Y LA ALTA DIRECCIÓN

En el año 2017 y 2016, se realizó un incremento salarial para el segmento ejecutivo de Banesco Banco Universal, C.A., ajustando la remuneración fija recibida por el colaborador. 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

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                             | Año 2017     | Año 2016     |
|---|--------------|--------------|
| Retribución Media resto de la Población | 6.853.255,43 | 1.071.651,72 |
| Relación de Retribución Total Anual     | 7,12         | 26,79        |

— 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           | Año 2017 | Año 2016 |
|-----------------------|----------|----------|
| Posición Mejor Pagada | 69,98%   | 648,01%  |
| Retribución Media     | 539,50%  | 220,01%  |
| % De Incremento Anual | 536,45%  | 221,35%  |

— 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.

## CAPACITACIÓN

Estamos comprometidos con el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. Es por ello que nos ocupamos de brindar experiencias de formación que impulsen el logro de las competencias requeridas para el logro de los objetivos propuestos.

## CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

| Nivel               | Trabajadores |        |          | Horas Hombre |         |          | Horas promedio |      |          |
|---------------------|--------------|--------|----------|--------------|---------|----------|----------------|------|----------|
|                     | 2017         | 2016   | Var      | 2017         | 2016    | Var      | 2017           | 2016 | Var      |
| Base                | 2.503        | 3.305  | (24,27%) | 72.276       | 167.073 | (56,74%) | 29             | 51   | (43,14%) |
| Profesional/Técnico | 5.374        | 5.774  | (6,93%)  | 223.737      | 393.006 | (43,07%) | 42             | 68   | (38,24%) |
| Supervisorio        | 342          | 405    | (15,56%) | 15.690       | 27.375  | (42,68%) | 46             | 68   | (32,35%) |
| Gerencial           | 1.013        | 1.110  | (8,74%)  | 62.098       | 122.155 | (49,16%) | 61             | 110  | (44,55%) |
| Vicepresidentes     | 48           | 95     | (49,47%) | 548          | 5.424   | (89,90%) | 11             | 57   | (80,70%) |
| Directores          | 7            | 9      | (22,22%) | 25           | 277     | (90,97%) | 4              | 31   | (87,10%) |
| Presidente          | 2            | 2      | 0,00%    | 8            | 55      | (85,45%) | 4              | 28   | (85,71%) |
| Total               | 9.289        | 10.700 | (13,19%) | 374.381      | 715.366 | (47,67%) | 40             | 67   | (40,30%) |

## TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

| Región              | 2017 | 2016 | Var %    |
|---------------------|------|------|----------|
| Metropolitana       | 13   | 17   | (23,53%) |
| Centro - Los Llanos | 1    | -    | 100%     |
| Total               | 14   | 17   | (17,65%) |

## TIPO DE DISCAPACIDAD

| Tipo                                     | 2017     |           | 2016     |           |
|--|----------|-----------|----------|-----------|
|  | Femenino | Masculino | Femenino | Masculino |
| Visual                                   | 2        | 1         | 2        | 2         |
| Mental                                   | -        | 2         | -        | 2         |
| Múltiple                                 | 2        | 3         | 4        | 5         |
| Discapacidad Músculo Esquelética y Otros | 1        | 3         | 2        | -         |
| Total General por Género                 | 5        | 9         | 8        | 9         |
| Total General                            | 14       |           | 17       |           |



## CAPACITACIÓN POR GÉNERO

| Nivel               | Trabajadores Adiestrados 2017 |         |         |         | Trabajadores Adiestrados 2016 |         |         |         |
|---------------------|-------------------------------|---------|---------|---------|-------------------------------|---------|---------|---------|
|                     | Mujeres                       | %       | Hombres | %       | Mujeres                       | %       | Hombres | %       |
| Base                | 1.498                         | 25,43%  | 1.005   | 29,57%  | 1.969                         | 29,02%  | 1.336   | 34,13%  |
| Profesional/Técnico | 3.493                         | 59,30%  | 1.881   | 55,34%  | 3.792                         | 55,89%  | 1.982   | 50,63%  |
| Supervisorio        | 200                           | 3,40%   | 142     | 4,18%   | 227                           | 3,35%   | 178     | 4,55%   |
| Gerencial           | 669                           | 11,36%  | 344     | 10,12%  | 746                           | 10,99%  | 364     | 9,30%   |
| Vicepresidentes     | 25                            | 0,42%   | 23      | 0,68%   | 46                            | 0,68%   | 49      | 1,25%   |
| Directores          | 5                             | 0,08%   | 2       | 0,06%   | 5                             | 0,07%   | 4       | 0,10%   |
| Presidente          | -                             | 0,00%   | 2       | 0,06%   | -                             | 0,00%   | 2       | 0,05%   |
| Total               | 5.890                         | 100,00% | 3.399   | 100,00% | 6.785                         | 100,00% | 3.915   | 100,00% |

## CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

Nuestros planes de capacitación y desarrollo se manejan en tres grandes grupos de conocimiento: Conocimiento Bancario o Regulatorio que incluye la formación en materia legal y regulatoria seguridad industrial, física y de la información. Conocimiento Técnico que incluye capacitación en control de gestión, mercadeo, ventas, tecnología, servicios y conocimiento especializado y; Desarrollo de competencias comprende la formación en desarrollo personal, conducción de personas y competencias generales.



## CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

| Tipo de conocimiento                | Horas de Adiestramiento |         |             |
|-------------------------------------|-------------------------|---------|-------------|
|                                     | 2017                    | 2016    | Variación % |
| Conocimiento Bancario o Regulatorio | 183.807                 | 310.292 | (40,76%)    |
| Conocimiento Técnico                | 154.824                 | 307.445 | (49,64%)    |
| Desarrollo de Competencias          | 35.750                  | 97.628  | (63,38%)    |
| Total Horas Adiestramiento          | 374.381                 | 715.366 | (47,67%)    |
| Total Trabajadores                  | 6.564                   | 8.981   | (26,91%)    |
| Horas Promedio de Adiestramiento    | 40                      | 67      | (40,30%)    |
| Total Trabajadores Adiestrados      | 9.289                   | 10.700  | (13,19%)    |
| % de Trabajadores Adiestrados       | 141,51%                 | 119,14% | 18,78%      |



## TALLERES 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 2017 y 2016, el mantenimiento de niveles de pérdidas acorde a las aspiraciones financieras y el apetito de riesgo definido por el banco continuó siendo uno de los elementos clave de la Administración Integral de Riesgo, la cual estuvo impulsada a su vez, por el efecto multiplicador del área de riesgo en el resto de la organización, a través de la asesoría, acompañamiento y la transferencia de conocimientos para la administración de los riesgos.

En esta función, el despliegue del Plan de Cultura de Riesgo de Banesco, mediante el trabajo conjunto y la participación de los responsables de los procesos dentro la organización, representó una iniciativa clave para reforzar y apalancar la continuidad de las acciones de comunicación, medición y capacitación a los Ciudadanos Banesco en materia de Administración Integral de Riesgo y la metodología para su gestión.

Se mantuvo el 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 30 participantes capacitados, los cuales fueron distribuidos en áreas claves (crédito, finanzas, riesgo, tecnología).

## TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

| Denominación de la actividad  | 2017          |                          | 2016          |                          |
|---|---------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
|   | Participantes | Certificados / Aprobados | Participantes | Certificados / Aprobados |
| Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo | 5432          | 5432                     | 6.450         | 6.450                    |
| Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos  | 446           | 446                      | 1.265         | 1.265                    |
| Programa de Formación de Jóvenes Talentos   | 35            | 35                       | 32            | 32                       |
| <b>Total General</b>  | <b>5.913</b>  | <b>5.913</b>             | <b>7.747</b>  | <b>7.747</b>             |

## PRESUPUESTO EN ADIESTRAMIENTO A DELEGADOS DE RIESGO OPERATIVO

Durante el año 2017 y 2016 esta actividad no generó costo para la Organización ya que se ejecutó a través del equipo de facilitadores de Capital Humano y Riesgo, 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.





## FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En su deber de cumplir con las normativas legales vigentes, sobre la prevención, control y fiscalización de las operaciones que puedan realizarse a través de nuestra Institución Financiera, para Legitimar Capitales y/o Financiar al terrorismo, provenientes de actividades ilícitas en general con el objetivo de hacer buenos negocios, responsables y seguros, como forma de poder sobrevivir ante los ataques del crimen organizado y la eventualidad de un error judicial que afecte a terceros inocentes, Banesco Banco Universal C.A., ejecuta un Programa Anual de Adiestramiento, en materia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, aprobado por la Junta Directiva, que involucra a todos los empleados, de igual manera se incluyeron estrategias novedosas de formación como lo son los Teatros Foros y Microteatros, que permiten potenciar y apalancar de una manera mucho más práctica y vivencial los aspectos claves en materia de PCLC / FT.

## DESARROLLO DE COMPETENCIAS

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.

Durante el 2017, a través del Portal de Autoservicios SAP en la nube Capital Humano se logró el Posicionamiento del aprendizaje virtual Banesco (AVB), dando cumplimiento a la estrategia de formación, en la que se estableció la meta de 85% Virtual y 15% Presencial, logrando posicionarnos en Experiencias de Aprendizaje Virtual con 143.284 participaciones y 335.495 horas de formación. De igual manera, se potenciaron las bondades del sistema de SAP en la Nube pudiendo ingresar cada colaborador desde su casa para realizar sus cursos virtuales.

## ADIESTRAMIENTOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

| Nivel           | Número de trabajadores |       |          | Monto Bs.  |           |         |
|-----------------|------------------------|-------|----------|------------|-----------|---------|
|                 | 2017                   | 2016  | Var.     | 2017       | 2016      | Var.    |
| Nuevos Ingresos | 1.142                  | 2.130 | (46,38%) | -          | -         | -       |
| Personal Activo | 5.809                  | 7.409 | (21,60%) | 17.304.538 | 3.985.481 | 334,19% |
| Total           | 6.951                  | 9.539 | (27,13%) | 17.304.538 | 3.985.481 |         |

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 seis 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.

Se proporcionaron Programas de Formación Virtual con certificación interna y externa, avaladas por diferentes casas de estudios



reconocidas, entre ellas mencionamos: Programa de Experiencia de Clientes avalado por la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Programa de Formación ITIL, avalado por Global Desk, Diplomado de Innovación avalado por la Universidad Simón Bolívar (USB), y en cuanto a los programas internos se ejecutaron los programas Programa de Gerencia de Proyectos impulsado por la Gcia. Ejec. De Proyectos, Programa de Seguridad apalancado por la Vp. De Prevención de Pérdidas los cuales contaron con gran aceptación por parte de los ciudadanos Banesco y permitió potenciar su auto-desarrollo.

### 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.

Participamos activamente en el cumplimiento de Ley, formando a 178 Aprendices INCES, de los cuales 71 se encuentran en Fase Teórica en Institutos de Acción Delegada a Nivel Nacional, alcanzando conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitan incorporarse en el área bancaria; y contamos con 107 aprendices en diversas unidades de la Organización realizando su

Fase Práctica. Aproximadamente un 30% de los Aprendices que nos apoyan en la Fase Práctica logran efectivamente incorporarse en la Plantilla de posiciones fijas de la organización. De esta forma, los Aprendices INCES que formamos en Banesco se convierten en un excelente recurso para la Adquisición del nuevo talento.

### SALUD LABORAL

La Gerencia de Salud de los trabajadores gestiona todos los temas 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.

Somos conscientes y 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.





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, el cual 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 por lo que continúa con el programa de promoción de la salud dentro del Banco en lo relacionado con:

1. Entorno laboral.
2. Evaluaciones de potenciales riesgos en las diferentes instalaciones y puestos de trabajo.
3. Formación y capacitación a la fuerza laboral sobre los riesgos asociados a su puesto de trabajo.
4. Estudios epidemiológicos, de siniestralidad y acciones de mitigación.
5. Prevención de accidentes comunes y laborales.
6. Medidas de emergencia.
7. Actividades físicas dentro y fuera del Banco.
8. Hábitos de alimentación saludable
9. Campañas Preventivas de salud.

Durante el año 2017 y 2016, se realizaron 4.547 y 6.261 consultas en la Gran Caracas respectivamente, Asimismo, se presentaron 3.940 y 5.149 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras baja prolongadas (reposos) a nivel nacional, lo que generó 27.966 y 28.474 días perdidos, que representan el 1,00 y 0,79% 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.



La fórmula utilizada para obtener la data es Banesco realiza un seguimiento y control de las bajas laborales y en especial de las bajas de larga duración. Aplicando los siguientes programas:

$$\% \text{ ABSENTISMO LABORAL POR CAUSAS MÉDICAS} = \frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE DÍAS PERDIDOS POR CAUSAS MÉDICAS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100$$

- Programa de atención primaria en salud.
- Programa para la prevención de accidentes comunes y laborales.
- Programa de prevención de enfermedades comunes y ocupacionales.
- Aplicación de Baremos tanto del Ente Regulador (IVSS) como la Gerencia.
- 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.



## PERIÓDICAMENTE SE REALIZARON:

### 1. Jornadas:

- Despistaje de hipertensión, donde se efectuó seguimiento a 525 empleados evaluados durante el año 2017, con el fin de controlar el riesgo.
- 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.
- Especificas 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, durante el año 2017 no se realizaron por situación País. En el año 2016 se realizaron 59 audiometrías, con el fin de controlar el riego.

**4. Evaluaciones anuales.** Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2017 y 2016, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Reposos:

## ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE

| Tipo de Enfermedad / accidente                            | 2017         |               |                             | 2016         |               |                             |
|---|--------------|---------------|-----------------------------|--------------|---------------|-----------------------------|
|   | Reposos      | Días perdidos | % Absentismo Laboral Médico | Reposos      | Días perdidos | % Absentismo Laboral Médico |
| Enfermedad Común  | 3.463        | 23.203        | 0,83                        | 4.646        | 23.691        | 1,11                        |
| Enfermedad Ocupacional                                    | 0            | 0             | 0,00                        | —            | —             | 0,00                        |
| Accidentes de Trabajo                                     | 8            | 39            | 0,00                        | 3            | 34            | 0,00                        |
| Accidentes Comunes  | 469          | 4.724         | 0,17                        | 500          | 4.749         | 0,22                        |
| <b>Total General por Absentismo Enfermedad/ Accidente</b> | <b>3.940</b> | <b>27.966</b> | <b>1,00</b>                 | <b>5.149</b> | <b>28.474</b> | <b>1,33</b>                 |

## ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE REPOSOS

| Regiones            | 2017       |              |              | 2016         |              |              |
|---------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                     | Hombres    | Mujeres      | Total        | Hombres      | Mujeres      | Total        |
| Centro - Los Llanos | 95         | 396          | 491          | 63           | 396          | 459          |
| Metropolitana       | 619        | 1.636        | 2.255        | 991          | 2.475        | 3.466        |
| Occidente - Andina  | 65         | 338          | 403          | 85           | 231          | 316          |
| Oriente - Sur       | 20         | 155          | 175          | 31           | 135          | 166          |
| Zulia - Falcón      | 32         | 107          | 139          | 47           | 192          | 239          |
| <b>Total</b>        | <b>831</b> | <b>2.632</b> | <b>3.463</b> | <b>1.217</b> | <b>3.429</b> | <b>4.646</b> |

## ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS

| Regiones            | 2017     |          |          | 2016     |          |          |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                     | Hombres  | Mujeres  | Total    | Hombres  | Mujeres  | Total    |
| Centro - Los Llanos | —        | —        | —        | —        | —        | —        |
| Metropolitana       | 4        | 3        | —        | 1        | 2        | 3        |
| Occidente - Andina  | —        | —        | —        | —        | —        | —        |
| Oriente - Sur       | 1        | —        | —        | —        | —        | —        |
| Zulia - Falcón      | —        | —        | —        | —        | —        | —        |
| <b>Total</b>        | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>8</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |



#### ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS

| Regiones            | 2017       |            |            | 2016       |            |            |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                     | Hombres    | Mujeres    | Total      | Hombres    | Mujeres    | Total      |
| Centro - Los Llanos | 27         | 36         | 63         | 26         | 39         | 65         |
| Metropolitana       | 115        | 199        | 314        | 111        | 231        | 342        |
| Occidente - Andina  | 15         | 33         | 48         | 24         | 41         | 65         |
| Oriente - Sur       | 15         | 13         | 28         | 3          | 9          | 12         |
| Zulia - Falcón      | 9          | 7          | 16         | 7          | 9          | 16         |
| <b>Total</b>        | <b>181</b> | <b>288</b> | <b>469</b> | <b>171</b> | <b>329</b> | <b>500</b> |

#### TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR N° DE REPOSOS

| Regiones            | 2017    |         |       | 2016    |         |       |
|---------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
|                     | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Centro - Los Llanos | 1.017   | 2.923   | 3.923 | 1.389   | 3.760   | 5.149 |

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2017 y 2016, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos:

#### ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE DÍAS

| Regiones            | 2017         |               |               | 2016         |               |               |
|---------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|                     | Hombres      | Mujeres       | Total         | Hombres      | Mujeres       | Total         |
| Centro - Los Llanos | 950          | 4.526         | 5.476         | 545          | 3.850         | 4.395         |
| Metropolitana       | 515          | 3.244         | 3.759         | 454          | 1.879         | 2.333         |
| Occidente - Andina  | 2.539        | 8.633         | 11.172        | 3.197        | 10.487        | 13.684        |
| Oriente - Sur       | 103          | 1.444         | 1.547         | 97           | 1.236         | 1.333         |
| Zulia - Falcón      | 197          | 1.052         | 1.249         | 378          | 1.568         | 1.946         |
| <b>Total</b>        | <b>4.304</b> | <b>18.899</b> | <b>23.203</b> | <b>4.671</b> | <b>19.020</b> | <b>23.691</b> |



[Foto:  
Freepik]



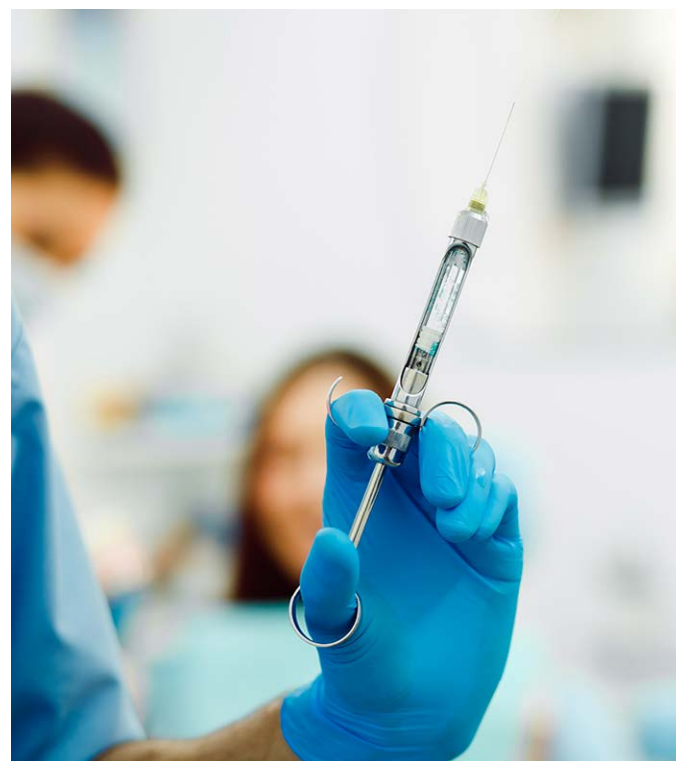


## ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE DÍAS

| Regiones            | 2017     |           |           | 2016     |           |           |
|---------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|                     | Hombres  | Mujeres   | Total     | Hombres  | Mujeres   | Total     |
| Centro - Los Llanos | —        | —         | 0         | —        | —         | 0         |
| Metropolitana       | 27       | 10        | 37        | 3        | 31        | 34        |
| Occidente - Andina  | —        | —         | 0         | —        | —         | 0         |
| Oriente - Sur       | 2        | —         | 2         | —        | —         | 0         |
| Zulia - Falcón      | —        | —         | 0         | —        | —         | 0         |
| <b>Total</b>        | <b>3</b> | <b>31</b> | <b>39</b> | <b>3</b> | <b>31</b> | <b>34</b> |

## ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE DÍAS

| Regiones            | 2017         |              |              | 2016         |              |              |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                     | Hombres      | Mujeres      | Total        | Hombres      | Mujeres      | Total        |
| Centro - Los Llanos | 342          | 445          | 787          | 323          | 445          | 768          |
| Metropolitana       | 920          | 1.937        | 2.857        | 1.028        | 2.017        | 3.045        |
| Occidente - Andina  | 180          | 388          | 568          | 239          | 440          | 679          |
| Oriente - Sur       | 177          | 142          | 319          | 24           | 64           | 88           |
| Zulia - Falcón      | 78           | 115          | 193          | 70           | 99           | 169          |
| <b>Total</b>        | <b>1.697</b> | <b>3.027</b> | <b>4.724</b> | <b>1.684</b> | <b>3.065</b> | <b>4.749</b> |



[Foto: Teksomolika / Freepik]

El número total de días perdidos derivado a enfermedades comunes en el año 2017 y 2016 fueron de 23.203 y 23.691 que representan 3.463 y 4.646 reposos respectivamente, con un 0,83 % y 1,11% del absentismo total.

Las patologías más frecuentes durante el año 2017 y 2016, las cuales se consideran dentro de las enfermedades comunes se presentan a continuación:

## PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES - REPOSOS

|                   | Músculo-Esquelética y Articular | Respiratorias | Gastrointestinales | Ginecológica | Dermatológicas. | Enfermedades Virales |
|-------------------|---------------------------------|---------------|--------------------|--------------|-----------------|----------------------|
| <b>Total 2017</b> | 1.033                           | 574           | 480                | 556          | 230             | 354                  |
| <b>Total 2016</b> | 1.067                           | 736           | 532                | 419          | 254             | 1.306                |



Durante el año 2017 y 2016, 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.

Banesco Banco Universal, C.A., investigó 1 denuncia recibida por el INPSASEL por presunto origen de enfermedad ocupacional y cuyas conclusiones arrojaron que la patología adquirida por el trabajador o ex trabajador, 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 4 y 57 casos internos sospechosos de enfermedad ocupacional durante el año 2017 y 2016 respectivamente, con el objetivo de realizar las correcciones pertinentes a nivel de ergonomía e higiene postural en el trabajo.

## INDICADORES DE SALUD LABORAL

### TASA DE ABSENTISMO\*

| Año         | %     |
|-------------|-------|
| 2017        | 1,00  |
| 2016        | 1,33  |
| Variación % | (33%) |

### DIAS DE REPOSO TOTALES\*\*

| Año         | %       |
|-------------|---------|
| 2017        | 27.966  |
| 2016        | 28.474  |
| Variación % | (1,78%) |

\* 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

## ACCIDENTE DE TRAYECTO

| Regiones            | 2017    |         |       | 2016    |         |       |
|---------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
|                     | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Centro - Los Llanos | 0       | 1       | 1     | 1       | 2       | 3     |
| Metropolitana       | 24      | 55      | 79    | 10      | 43      | 53    |
| Occidente - Andina  | 1       | 5       | 6     | 0       | 6       | 6     |
| Oriente - Sur       | 1       | 0       | 1     | 0       | 0       | 0     |
| Zulia - Falcón      | 6       | 2       | 8     | 0       | 1       | 1     |
| Total               | 32      | 63      | 95    | 11      | 52      | 63    |

## EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

|   | 2017      |          | 2016      |          |
|---|-----------|----------|-----------|----------|
|   | Masculino | Femenino | Masculino | Femenino |
| Número de Empleados con derecho a permiso parental                                      | 2.281     | 4.283    | 3.234     | 5.747    |
| Número de Empleados que ejercieron ese derecho  | 53        | 218      | 101       | 329      |
| Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo                   | 51        | 210      | 89        | 302      |
| Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental           | 96,23%    | 96,33%   | 88,12%    | 91,79%   |
| Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización | 24        | 117      | 78        | 224      |
| Tasa de Retención de Empleados  | 45,28%    | 53,67%   | 77,23%    | 68,09%   |





## 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 2017, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 82 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:

- 52 centros en la Gran Caracas
- 15 centros en el Sur Oriente
- 15 Centros en el Nor Oriente

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, en el año 2017 contamos con:

- 6 Centros en la Gran Caracas
- 1 Centro en el Nor Oriente

## CAPACITACIONES REALIZADA

| Capacitaciones                                       | Total de Eventos | N° de Beneficiarios |
|--|------------------|---------------------|
| Nuevo ingreso: Seguridad y salud en el Trabajo       | 16               | 513                 |
| Ergonomía e Higiene Postural                         | 6                | 7                   |
| Conformación de Brigadas de emergencia               | 1                | 6                   |
| Como actuar en caso de emergencia, (Desalojo: Sismo) | 1                | 30                  |

## RELACIONES LABORALES

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A., fue homologada por la Dirección de Inspectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado el 10 de Octubre de 2013, aún vigente al cierre del año 2017. 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 95,83% 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.

## 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 2017, se mantienen afiliados 4.875 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 74.27% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.

## MEDIDAS TOMADAS COMO RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

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

## TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

| Amparados Bajo Convenio                      | 2017   | 2016   | Var      |
|--|--------|--------|----------|
| Total Empleados                              | 6.564  | 8.981  | (26,91%) |
| Empleados Amparados por Convenio Colectivo   | 6.290  | 8.554  | (26,47%) |
| % Empleados Amparados por Convenio Colectivo | 95,83% | 95,25% |          |

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 comunicación con el Comité de Ética y Conducta (ver capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos "Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco", donde puede realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o empleados.

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



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

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.

## IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tomamos todas las medidas tendientes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial e igualitario para todos los empleados que laboran o que aspiran ingresar a ella. En Banesco Banco Universal, C.A., 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 48% 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.

## RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

| Categoría de Cargos    | 2017 | 2016 |
|------------------------|------|------|
| Base                   | 1,01 | 0,99 |
| Profesionales/Técnicos | 1,24 | 1,24 |
| Supervisorio           | 1,08 | 1,02 |
| Gerencial              | 1,03 | 1,05 |
| Vicepresidente         | 1,01 | 0,98 |
| Director               | 1,24 | 1    |



## BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

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

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país y así ofrecer a nuestro capital humano beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora

de su calidad de vida. Es por ello que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado lo que nos lleva a seguir en la vanguardia del sector financiero del país, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

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

## BENEFICIOS CONTRACTUALES

| Beneficios   | Inversión (Bs)          |                         |                | N° de Beneficiarios |           |          |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|-----------|----------|
|  | 2017                    | 2016                    | Var            | 2017                | 2016      | Var      |
| Aporte a la Caja de Ahorro                               | 1.673.011.698,92        | 399.807.199,90          | 318,45%        | 9.174,00            | 11.431,00 | (19,74%) |
| Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador      | 5.029.044,00            | 1.095.240,00            | 359,17%        | 6                   | 8         | (25,00%) |
| Ayuda para útiles escolares                              | 492.400.342,64          | 150.388.292,42          | 227,42%        | 4.118,00            | 5.126,00  | (19,66%) |
| Becas de Estudio   | 17.102.000,00           | 6.226.600,00            | 174,66%        | 426                 | 483       | (11,80%) |
| Contribución para Cajeros y Promotores                   | 838.930,80              | 961.661,90              | (12,76%)       | 2.103,00            | 2.489,00  | (15,51%) |
| Contribución por deceso de familiares directos           | 19.600,00               | 27.550,00               | (28,86%)       | 49                  | 69        | (28,99%) |
| Contribución por Día de la Madre                         | 16.516.850,00           | 1.011.400,00            | 1533,07%       | 3.428,00            | 4.020,00  | (14,73%) |
| Contribución por Matrimonio                              | 18.600,00               | 117.600,00              | (84,18%)       | 61                  | 384       | (84,11%) |
| Contribución por Nacimiento e hijos                      | 69.300,00               | 25.200,00               | 175,00%        | 224                 | 85        | 163,53%  |
| Juguetes Navideños                                       | 198.829.289,90          | 42.155.311,38           | 371,66%        | 3.215,00            | 4.300,00  | (25,23%) |
| Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad | 649.400,00              | 48.326.759,00           | (98,66%)       | 1.312,00            | 896       | 46,43%   |
| Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.                     | 2.681.186.390,38        | 800.172.001,94          | 235,08%        | 6.560,00            | 14.363,00 | (54,33%) |
| Subsidio Familiar  | 339.430,00              | 405.480,00              | (16,29%)       | 2.637,00            | 3.124,00  | (15,59%) |
| Uniformes y Equipos                                      | 99.120.459,00           | 70.624.798,82           | 40,35%         | 3.267               | 3.702     | (11,75%) |
| Vacaciones y Bono Vacacional                             | 1.483.834.572,60        | 459.844.507,09          | 222,68%        | 5.597,00            | 12.691,00 | (55,90%) |
| <b>Total General</b>                                     | <b>6.668.965.908,24</b> | <b>1.981.189.602,45</b> | <b>236,61%</b> |                     |           |          |





## BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

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

### BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

| Beneficios  | Inversión (Bs)   |                  |      | N° de Beneficiarios |       |         |
|---|------------------|------------------|------|---------------------|-------|---------|
|   | 2017             | 2016             | Var  | 2017                | 2016  | Var     |
| Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda | 781.341,50       | 2.930.000,00     | -73% | 33                  | 37    | -10,81% |
| Subsidio de Estacionamiento                         | 12.889.162,71    | 11.236.473,33    | 15%  | 8744                | 1.126 | 676,55% |
| Subsidio Comedor                                    | 8.055.889.695,56 | 1.206.130.398,33 | 568% | 3.881               | 7.264 | -87,17  |
| Servicio Médico                                     | 94.782.054,55    | 46.765.257,35    | 103% | 3.578               | 4.407 | -18,81% |
| Ayudas medicas por enfermedades Extremas            | 255.899.624,90   | 52.690.011,47    | 386% | 34                  | 32    | 6,25%   |
| Total General                                       | 8.420.241.879,22 | 1.319.752.140,48 | 538% |                     |       |         |

### TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

| Beneficios  | Inversión (Bs)    |                  |         | N° de Beneficiarios |        |          |
|---|-------------------|------------------|---------|---------------------|--------|----------|
|   | 2017              | 2016             | Var     | 2017                | 2016   | Var      |
| Guarderías  | 273.729.646,17    | 87.246.914,75    | 213,74% | 1.035,00            | 1.487  | (30,40%) |
| INCES   | 341.200.712,86    | 114.703.987,56   | 197,46% | 10.034,00           | 12.629 | (20,55%) |
| Ley de Alimentación de Trabajadores                       | 14.172.037.871,56 | 3.333.032.333,38 | 325,20% | 9.975,00            | 12.506 | (20,24%) |
| Ley de Empleo   | 312.536.596,32    | 74.544.115,94    | 319,26% | 10.063,00           | 12.323 | (18,34%) |
| FAOV (ley de Vivienda y Hábitat)                          | 652.590.619,96    | 143.050.136,16   | 356,20% | 10.034,00           | 12.629 | (20,55%) |
| Seguro Social Obligatorio                                 | 1.562.067.816,04  | 372.720.579,69   | 319,10% | 10.063,00           | 12.323 | (18,34%) |
| Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales | 17.304.538,00     | 3.985.481,00     | 334,19% | 5.809,00            | 7.337  | (20,83%) |
| Total General   | 17.331.467.800,91 | 4.129.283.548,48 | 319,72% |                     |        |          |





## 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 2017 este programa tiene un acumulado de 7.621 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 7.392.995.395,39.



[Foto: Freepik]

### TU CASA EN BANESCO

|   | Inversión (Bs)   |                | N° de Beneficiarios |      |
|---|------------------|----------------|---------------------|------|
|   | 2017             | 2016           | 2017                | 2016 |
| Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)               | 1.779.228.160,51 | 504.596.637,21 | 128                 | 87   |
| Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios) | 2.805.219.866,04 | 359.577.118,74 | 102                 | 60   |
| Total   | 4.584.448.026,55 | 864.173.755,95 | 230                 | 147  |

### OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

| Beneficios                                       | Inversión (Bs)   |                |         | N° de Beneficiarios |        |         |
|--|------------------|----------------|---------|---------------------|--------|---------|
|  | 2017             | 2016           | Var     | 2017                | 2016   | Var     |
| Aporte emergencias médicas de la Caja de Ahorros | 100.000,00       | 623.868,60     | (83,97) | 5                   | 32     | (100)   |
| Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos  | 802.152.601,28   | 83.860.200,00  | 856,54  | 60                  | 20     | 200     |
| Plan Vacacional para hijo de trabajadores        | 79.740.788,16    | 33.185.317,20  | 140,29  | 3.607               | 4.054  | (11,03) |
| Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas     | 784.217.337,45   | 147.142.036,65 | 432,97  | 25.410              | 13.701 | (85,46) |
| Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)    | 19.713.574,60    | 3.887.780,12   | 407,07  | 2.909               | 4.128  | (29,53) |
| Actividades Culturales                           | 17.234.000,00    | 3.917.002,52   | 339,98  | 6.762               | 1.826  | 270,32  |
| Programas de Formación y Capacitación            | 379.684.521,95   | 105.245.849,00 | 260,76  | 9.289               | 10.700 | (13,19) |
| Totales  | 2.082.842.823,44 | 377.862.054,09 | 451,22  |                     |        |         |



## ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

En 2017, Banesco Banco Universal, C.A., aplicó un instrumento de evaluación adaptado a las necesidades de la organización, donde además del clima se diagnosticaron los temas asociados a la Cultura Organizacional. El mismo consta de 7 dimensiones que exploran temas Culturales (adaptabilidad y flexibilidad, desarrollo y autodesarrollo, enfoque hacia el cliente, gestión de riesgos, identidad corporativa, innovación y mejora continua) y 13 dimensiones que se destinan a conocer los elementos asociados al Clima (alineación y la estrategia, balance vida-trabajo, disponibilidad de recursos, engagement, estabilidad, liderazgo, liderazgo organizacional, recompensa, remuneración, reconocimiento, trabajo en equipo y trabajo entre áreas) 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 84%. Los resultados de este estudio arrojaron un 76% como resultado global para Cultura y un 79% 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.



[Foto: Creativeart / Freepik]

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

| Programa               | Puntuación |      |
|------------------------|------------|------|
|                        | 2017       | 2016 |
| Comedor                | 6,25       | 8,3  |
| Índice de Satisfacción | 6,25       | 8,3  |





## La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

## NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., hemos establecido una Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial con el propósito de lograr la Sostenibilidad Económica, Social y Ambiental. Esta política 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. También entendemos y asumimos como nuestra responsabilidad: respetar y promover los Derechos Humanos; contribuir al bienestar en nuestros ámbitos de operación; interactuar, bajo preceptos éticos, con todos nuestros interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Nos hemos convertido en 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 en todas partes de Venezuela que hacen posible las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades.

Hemos establecido relaciones a largo plazo con instituciones con presencia en todo el territorio nacional y de reconocida trayectoria social a las que hemos denominado Socios Sociales y con quienes ejecutamos proyectos a mediano y largo plazo de manera que se garantice la continuidad de los mismos y para que los aportes no sean meras ayudas sino que constituyan un proceso de creci-

miento 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 2017 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.

La inversión para el Programa de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2017 fue de Bs. 11,8 millardos de los cuales Bs. 10,98 millardos (93%) corresponden a beneficios para nuestros colaboradores mientras que Bs. 882,4 millones (7%) se destinaron a proyectos sociales en las áreas de 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.





## NUESTROS SOCIOS SOCIALES

| Organismo / Institución                           | 2017   |                | 2016   |                |
|---|--|----------------|--|----------------|
|   | Proyecto   | Monto          | Proyecto   | Monto          |
| Microempresarios                                  | Programa de Formación de Microempresarios                            | 131.261.409,09 | Programa de Formación de Microempresarios                                    | 54.898.853,22  |
| Fe y Alegría                                      | Mejoramiento del Instituto Universitario San Francisco               | 49.756.988,60  | —  | —              |
| A.C. Red de Casas Don Bosco                       | Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus                               | 22.500.883,09  | Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus                                       | 9.999.999,98   |
| Fundana   | Aporte anual   | 5.000.000,00   | Aporte anual   | 820.000,00     |
|   | Programa de Alimentación   | 71.062.500,43  | —  | —              |
| Fundación Museo de los Niños                      | Aporte anual   | 300.000,00     | Aporte anual   | 100.000,00     |
| UCAB  | Programa de Becas Padre Gustavo Sucre - UCAB Caracas                 | 170.110.479,58 | Programa de Becas Padre Gustavo Sucre - UCAB Caracas                         | 31.034.104,40  |
|   | Patrocinio Feria del Oeste Ucab                                      | 20.000.000,00  | —  | —              |
|   | El Ucabista  | 1.000.000,00   | —  | —              |
| AVEC  | Consolidación de Programas Educativos y Recreativos                  | 9.240.000,00   | Consolidación de Programas Educativos y Recreativos                          | 3.992.708,16   |
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil | Dotación de Equipos Médicos para el Hospital Ortopédico Infantil     | 11.287.505,00  | Proyecto de Rehabilitación de Unidad de Cuidados Intensivos                  | 3.000.000,00   |
| A.C. Apoye  | Aporte anual   | 536.256,00     | Aporte anual   | 178.752,00     |
| Asociación Civil de Damas Salesianas              | Ampliación del preescolar de la Unidad Educativa Don Felipe Rinaldi. | 9.000.000,00   | Proyecto Adecuación de la cocina Unidad Educativa "Mamá Margarita" en Petare | 2.085.798,00   |
| Fundación Musical Simón Bolívar                   | Proyecto Alma Llanera  | 5.000.000,00   | Proyecto Alma Llanera de la Fundación Musical Simón Bolívar                  | 1.103.518,00   |
| IESA  | —  | —              | Proyecto Fundación IESA "Aula Banesco"                                       | 71.728.834,39  |
| Total Bs.   |  | 506.056.021,79 |  | 178.942.568,15 |





A lo largo de 2017, nuestros socios sociales fueron: 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 y Fundación Musical Simón Bolívar; con cada una de estas instituciones tuvimos un diálogo constante mediante reuniones, entrevistas y actividades que nos han ayudado a identificar posibles vías de colaboración que permitan a Banesco Banco Universal, C.A. contribuir con las necesidades reales de la sociedad.

Estamos comprometidos en hacer una contribución sólida a la comunidad en todo el territorio nacional y dejar huella en nuestro accionar. 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 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.

Con la promoción de estas iniciativas Banesco Banco Universal, C.A. contribuye 4 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



### RECAUDACIÓN PARA RIFAS DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y OTROS EVENTOS

Nuestra solidaridad va más allá de la actividad filantrópica. Es por eso que nuestros Socios Sociales y aliados tienen a disposición nuestra red de agencias para la venta de los tickets de las rifas que les permiten recaudar fondos para su operatividad. De esta manera, nuestros clientes y relacionados pueden adquirir en nuestras agencias en todo el territorio nacional los boletos de estas rifas. Nuestros trabajadores se comprometen con este esfuerzo y se encargan personalmente de su venta.

#### RECAUDACIÓN

| Organización / Institución                        | Proyecto                                      | 2017                 | 2016                  |
|---|---|----------------------|-----------------------|
| Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil | Súper Bingo de la Bondad                      | 2.179.000,00         | 1.221.900,00          |
| Fe y Alegría                                      | Rifa de Fe y Alegría                          | 900.000,00           | 238.900,00            |
| Fundación Niños con Sida                          | El Buen Samaritano - Fundación Niños con Sida | *                    | 2.700.711,67          |
| Sociedad Anticancerosa                            | Gran Bono de la Salud                         | 35.800.000,00        | 5.060.000,00          |
| Fundana   | Subasta de Fundana                            | 1.414.805.878        | 157.350.000,00        |
| <b>Total</b>                                      |   | <b>1.453.684.878</b> | <b>166.571.511,67</b> |

\*La Fundación no suministró información sobre la recaudación.



## RENDICIÓN DE CUENTAS

Aualmente 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.

En 2017 se realizó esta encuesta a 10 Socios Sociales, en 2016 se hizo a 8.

## INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

| Indicador                                      | 2017          | 2016          |
|--|---------------|---------------|
| Los tiempo de respuesta de Banesco             | 100,00%       | 100,00%       |
| La orientación y apoyo recibidos de Banesco    | 90,00%        | 100,00%       |
| La cantidad de información recibida de Banesco | 90,00%        | 100,00%       |
| Los resultados                                 | 80%           | 37,50%        |
| Índice de satisfacción ponderado               | <b>87,00%</b> | <b>68,75%</b> |



Durante el 2017 se amplió el alcance del Presupuesto Participativo, incluyendo nuevos estados y municipios como son: Lara, Carabobo, Anzoátegui y Táchira. En cuanto a la Gran Caracas se incorporaron los cinco municipios. Se iniciaron alianzas con otras organizaciones para unir esfuerzos con relación a actividades de RSE, apalancados con el voluntariado corporativo. Se incorporaron nuevos títulos en el Fondo Editorial Banesco, para alcanzar un total de 5 publicaciones digital. Se dio a conocer la Biblioteca Digital Banesco con un total de 6 colecciones y más de veinte títulos.





Tabla de Proyectos Socios Sociales /1

| Socio Social                         | Fe y Alegría  | Fe y Alegría  | A.C. Red de Casas Don Bosco  | Fundana  | Asoc. Venezolana de Educación Católica (AVEC)   | Fundación Venezolana Contra La Parálisis Infantil   |
|--------------------------------------|---|---|--|--|---|---|
| <b>Nombre del proyecto</b>           | Mejora de la infraestructura del módulo académico II  | Mejora de la infraestructura del módulo académico II  | Protección, 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 en los centros urbanos del Área Metropolitana de Caracas.  | Creación de tres (3) Centros de Atención Psicosocial para Familias de Alto Riesgo Social en las Parroquias de la Alcaldía de Sucre.  | Consolidación de Infraestructura Educativa  | Dotación de equipos médicos para el Hospital Ortopédico Infantil  |
| <b>Descripción</b>                   | Mejora de la infraestructura del módulo académico II del Instituto Universitario San Francisco, edo. Zulia. Condiciones de seguridad y ambiente en 15 salones | Incorporar los desagües de aguas fluviales al sistema de canales, a través de la instalación de tubos PVC, para evitar el socavamiento de la infraestructura y deslizamiento del terreno que afecta las viviendas cercanas al centro perteneciente al CEC San Benito. | La acción consiste en contribuir a ofrecer respuestas dignas y sostenibles, por medio del fortalecimiento del Programa de Protección y Atención Integral, del Programa de Reintegración y Fortalecimiento Familiar y del Programa de Formación, Adiestramiento y Capacitación, dirigidos a los niños, niñas, adolescentes (NNA) y jóvenes, entre 04 y 25 años, que se encuentran en situación de calle y/o de alto riesgo, en los municipios Libertador, Sucre y Chacao del Área Metropolitana de Caracas. | La creación de los centros de atención psicosocial en cada parroquia no solo brindará asesoría legal, psicológica y social, sino realizará aportes educativos culturales, familiares ya que se acercará a la cotidianidad de la comunidad apoyando sus necesidades para resolver situaciones comunitarias, institucionales o familiares que afecten a los niños, niñas y adolescentes. | 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. | Dotar de equipos y suministros varios al área de hospitalización, al servicio de otorrinolaringología y al servicio de odontología del Hospital Ortopédico Infantil |
| <b>Beneficiarios directos 2016</b>   | 0   | 144   | 116  | No suministrado  | 4.058 estudiantes y docentes  | No suministrado   |
| <b>Beneficiarios directos 2017</b>   | 1.720 estudiantes   | 0   | 52   | 480  | 1.417   | 3.020 pacientes en hospitalización, 1.998 en Otorrinolaringología y 35.434 en Odontología   |
| <b>Beneficiarios indirectos 2016</b> | —   | 576   | 464  | No suministrado  | 20.290  | No suministrado   |
| <b>Beneficiarios indirectos 2017</b> | 5.160 personas  | 0   | 116  | 4.800  | 7.085   | No suministrado   |
| <b>% Ejecución 2017</b>              | —   | 100%  | 70%  | No suministrado  | 100%  | No suministrado   |
| <b>% Ejecución 2016</b>              | 30%   | 0   | 100  | 75%  | 100%  | 100%  |
| <b>Ejecución Final</b>               | 50%   | —   | 100  | No suministrado  | Programa de ejecución permanente  | No suministrado   |
| <b>Impacto Territorial</b>           | Maracaibo, estado Zulia   | Barquisimeto, estado Lara   | Distrito Capital y estado Miranda  | Caracas, estado Miranda  | Coro, estado Falcón; San Cristóbal, estado Táchira; Valle de la Pascua, estado Guárico y San Fernando de Apure, estado Apure.   | Región Central  |





| Tabla de Proyectos Socios Sociales /2 |   |   |   |   |  |
|---------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Socio Social                          | A.C. Damas Salesianas   | FUNDAMUSICAL Simón Bolívar  | UCAB  | Apoye   | IESA   |
| <b>Nombre del proyecto</b>            | Remodelación cocina maternal Mamá Margarita   | Programa Alma Llanera   | Programa De Becas Banesco En Honor Al P. Gustavo Sucre S.J.   | Aporte para la Sede APOYE (atención Integral a niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down) | AULA Banesco   |
| <b>Descripción</b>                    | Dotar la nueva cocina del Maternal de la Unidad educativa Privada Mamá Margarita de sus Artefactos y muebles necesarios para favorecer la seguridad física y la alimentación adecuada a los niños que asisten en esta institución | 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 | El Programa de Becas Banesco busca servir como plataforma de acompañamiento y seguimiento para los estudiantes con altas necesidades socioeconómicas, con el fin de garantizar la prosecución académica y el éxito universitario. | Ofrecer servicios especializados para niños, jóvenes y adultos con Síndrome de Down.          | Adecuación para dinámicas docentes orientadas al pensamiento innovador |
| <b>Beneficiarios directos 2016</b>    | 44  | 100   | 120   | 70  | 40   |
| <b>Beneficiarios directos 2017</b>    | 44  | 100   | 77  | 72  | 1.500  |
| <b>Beneficiarios indirectos 2016</b>  | 176   | 500   | 500   | 220   | 160  |
| <b>Beneficiarios indirectos 2017</b>  | 42  | 700   | 231   | 220   | 1.500  |
| <b>% Ejecución 2017</b>               | 100%  | Programa de ejecución permanente  | 100%  | 100%  | 100%   |
| <b>% Ejecución 2016</b>               | 100%  | Programa de ejecución permanente  | 40 %  | Programa de ejecución permanente  | 100%   |
| <b>Ejecución Final</b>                | Programa de ejecución permanente  | 100%  | 100%  | 100   | 100%   |
| <b>Impacto Territorial</b>            | Comunidad de la Dolorita - Petare, Estado Miranda   | Apure, Barinas, Bolívar, Cojedes, Guárico, Mérida, Táchira, Trujillo y Yaracuy  | Caracas y Guayana   | Distrito Capital  | Caracas  |



## 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

Durante el 2017 presentamos a la comunidad iniciativas culturales y educativas, además participamos en diferentes ferias de libros realizadas por las universidades. En nuestro énfasis del diálogo con las comunidades fortalecimos el Presupuesto Participativo y ampliamos nuestro radio de acción incorporando un estado más a esta iniciativa.

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

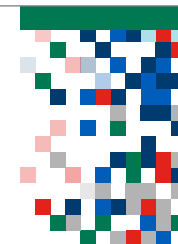


A continuación reflejaremos el apoyo que durante años hemos otorgado a las instituciones que forman parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

## PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

Desde el año 2008, Banesco Banco Universal C.A. incorporó dentro de sus acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial la figura del Presupuesto Participativo. Este es un diálogo que establece Banesco con uno de sus grupos de interés más relevantes: la Comunidad.

En 2008, este ejercicio se inició con la comunidad de Colinas de Bello Monte, donde Banesco tiene su sede principal. Desde 201 hemos incorporado nuevos estados para que las ONG's y fundaciones que hacen vida en esas comunidades puedan participar en esta iniciativa y seguir trabajando por sus comunidades. Hasta el 2017, hemos beneficiado a los estados Mérida, Zulia, Táchira, Lara, Carabobo, Nueva Esparta y Anzoátegui y a todos los municipios de la Gran Caracas (municipios Baruta, Sucre, Hatillo, Libertador y Chacao),





Desde la implantación de este programa hemos invertido Bs. 36,6 millones. Sólo en 2017 se destinaron Bs 26.599.539,71 para las 9 regiones atendidas. La distribución de los recursos quedó de la siguiente manera:

## Presupuesto Participativo

| Región                                    | 2017                 | 2016                |
|---|----------------------|---------------------|
| Baruta                                    |                      | 1.000.000,01        |
| Zulia                                     | 3.200.000,00         | 610.327,50          |
| Nueva Esparta                             | 3.430.000,00         | 950.000,00          |
| Mérida                                    | 2.000.000,00         | 1.000.000,00        |
| Gran Caracas (Baruta, El Hatillo y Sucre) | 3.000.000,00         |                     |
| Anzoátegui                                | 3.360.000,00         |                     |
| Carabobo                                  | 3.000.000,00         |                     |
| Lara                                      | 3.320.000,00         |                     |
| Gran Caracas Libertador y Chacao          | 3.000.000,00         |                     |
| Táchira                                   | 3.240.000,00         |                     |
| <b>Total</b>                              | <b>27.550.000,00</b> | <b>3.560.327,51</b> |



## BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO

Durante el año 2017, un total de 137 alumnos de la UCAB recibieron ayuda para continuar con su formación universitaria. De este grupo, 107 jóvenes pertenecen a la sede en Caracas, en tanto que 30 estudiantes cursan estudios en el núcleo de Ciudad Guayana. Por su parte, 30 bachilleres de la UNIMAR se benefician con este programa que se inició en el año 2016.

Los recursos entregados a través del Programa de Becas Universitarias Banesco cubren entre el 80% y 100% de las matrículas de los alumnos beneficiados según sus condiciones socioeconómica. El aporte otorgado a la UCAB fue de Bs. 170,11 millones, mientras que a los alumnos de Unimar se destinaron 20,38 millones.

| Institución                   | 2017          |                       | 2016          |                      | Variación     |               |
|-------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|---------------|---------------|
|                               | Beneficiarios | Monto                 | Beneficiarios | Monto                | Beneficiarios | Monto         |
| Becas de Por Vida Banesco     | 0             | 0                     | 0             | 180.000,00           | 0             | -100,00       |
| UNIMAR                        | 29            | 20.386.750,00         | 30            | 673.500,00           | (3,33)        | 2.926,99      |
| Programa Becas Banesco - UCAB | 137           | 170.110.479,59        | 145           | 31.034.104,40        | (5,52)        | 448,14        |
| <b>Total</b>                  | <b>166</b>    | <b>190.497.229,59</b> | <b>175</b>    | <b>31.897.604,40</b> | <b>(5,14)</b> | <b>497,21</b> |



Ciudad Banesco fue sede para numerosos eventos culturales y educativos. ‘

## EVENTOS PARA LA COMUNIDAD

| Eventos para la Comunidad                            | 2017   |                      |
|--|--|----------------------|
| Banesco  | Bautizo Colección Papiros  | 1.384.309,00         |
|  | Libro digital Arquitectura   | 80.500,00            |
|  | Presupuesto Participativo Caracas  | 171.600,00           |
|  | Presupuesto Participativo Maracaibo  | 436.000,00           |
|  | Presupuesto Participativo Mérida   | 79.200,00            |
|  | Bautizo libro digital 70 años de Conversaciones con Escritores de Paso             | 8.544.568,30         |
|  | Magallanes Contra Viento y Marea: 100 años de Historia, 1917-2017                  | 2.246.400,00         |
|  | Lanzamiento Biblioteca Digital Banesco   | 3.222.933,80         |
|  | Bautizo y exposición libro Nuevo País de las Artes                                 | 42.341.046,00        |
|  | Bautizo y exposición libro Caracas en 450: Un homenaje a Caracas en su Aniversario | 15.049.219,00        |
|  | Exposición 70 años de Fotoperiodismo   | 654.000,00           |
|  | Lanzamiento Pago Móvil   | 800.397,45           |
|  | Jornadas Sociedad Anticancerosa  | 924.480,00           |
|  | Otras actividades con Grupos de Interés  | 593.000,00           |
| Feria Internacional del Libro del Caribe FILCAR 2017 | Feria Internacional del Libro del Caribe FILCAR 2017                               | 18.910,00            |
| Fundana  | XIII Subasta Fundana 2017  | 8.345.735,00         |
| Hotel Tamanaco                                       | Exposición 70 años de Hazañas Deportivas en el Hotel Tamanaco                      | 752.640,00           |
| Fundación Paso a Paso                                | Exposición Aquí Estamos  | 819.718,00           |
| FIA  | Feria Iberoamericana de Arte 2017  | 560.000,00           |
| Universidad de Carabobo                              | Filuc 2017   | 9.530.110,54         |
| IESA   | Inauguración Salón Banesco   | 2.529.480,00         |
| <b>TOTAL</b>   |  | <b>99.084.247,09</b> |





| Eventos para la Comunidad   | 2016  |                      |
|---|---|----------------------|
| Banesco   | Inauguración Mural Redes Cromáticas del Artista Plástico Emilio Narciso                     | 544.900,00           |
|   | Bautizo del Libro "Nuevo País Musical"  | 631.572,00           |
|   | Proyección de Documental: Alfredo Sadel, Aquel Cantor                                       | 214.591,48           |
|   | Firma Convenio de Becas   | 193.285,60           |
|   | Sociedad Anticancerosa  | 353.000,00           |
|   | Entrega de Premio Microempresario del Año   | 639.467,47           |
|   | Bautizo libro "70 Años de Crónicas Tomo II"   | 4.063.805,80         |
|   | Presupuesto Participativo con la Comunidad de Baruta  | 10.700,00            |
|   | Bautizo libro "Gente que Emprende"  | 366.655,80           |
|   | Exposición Artistas Venezolanos Ciudad Banesco  | 41.650,00            |
|   | Concierto Creciendo con la Música   | 129.244,00           |
|   | Bautizo del Libro "Nuevo País de las Letras"  | 2.063.587,00         |
|   | Libro Arquitectura Venezolana 2015  | 80.500               |
|   | Exposición libro "La Alfarería Popular de El Cercado"                                       | 274.400,00           |
|   | Exposición La Incertidumbre de la Mirada  | 911.680,00           |
|   | Bautizo libro Maquiavelo  | 446.190,00           |
|   | Concurso C140   | 73.428,00            |
|   | Exposiciones  | 1.662.434,48         |
| Feria Internacional del Libro del Caribe FILCAR 2016  | Exposición 50 años de EFE en Venezuela  | 216.523,00           |
| Fundana   | XI Subasta de Fundana 2015  | 450.378,40           |
| Hotel Tamanaco  | Exposición El Lenguaje de los Diablos   | 191.923,20           |
|   | Exposición 50 años de EFE en Venezuela  | 455.862,40           |
| Cultura Chacao  | Festival de la Lectura de Chacao 2016   | 402.516,80           |
| Centro Social y Cultural Don Henrique A Eraso   | El Lenguaje de los Diablos  | 43.489,60            |
| Fundación Paso a Paso   | X Edición Exposición ¡Aquí Estamos!   | 123.480,00           |
| Feria Internacional del Libro Universitario de la Universidad de los Andes 2016 (Filu 2016) | Feria Internacional del Libro Universitario de la Universidad de los Andes 2016 (Filu 2016) | 26.656,00            |
| FIA   | Salón Jóvenes con FIA   | 2.201.600,00         |
| Fundamusical  | Concierto Orquesta de Campanas  | 27.111,00            |
| Senosayuda  | Feria de Salud  | 30.000,00            |
| UCV   | Orden Francisco De Venanzi  | 298.648,00           |
| Universidad de Carabobo   | Gala Filuc  | 714.945,00           |
| UCAB  | Encuentro Estudiantes Becados   | 484.200,00           |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>18.368.425,03</b> |





## NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

| Área de Atención  | Inversión Bs.         |                      | Variación (%) |
|---|-----------------------|----------------------|---------------|
|   | 2017                  | 2016                 |               |
| Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados | 45.146.428,53         | 355.115,96           | 12.613,15     |
| Salud   | 78.548.072,16         | 37.782.752,77        | 107,89        |
| Educación   | 59.638.350,00         | 20.853.924,64        | 185,98        |
| Organismos Públicos   | 0,00                  | 3.440.640,00         | 0,00          |
| Entes Gremiales   | 6.164.350,00          | 526.060,00           | 1.071,80      |
| Deportes  | 0,00                  | 0,00                 | 0,00          |
| Cultura   | 19.058.844,00         | 6.111.696,00         | 211,84        |
| Proyectos Editoriales                                       | 43.084.240,00         | 24.957.347,20        | 72,63         |
| Otros   | 0,00                  | 5.619.647,36         | (100,00)      |
| <b>Total</b>  | <b>251.640.284,69</b> | <b>99.647.183,93</b> | <b>152,53</b> |

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades especiales, continuando con la adaptación de 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 2017 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

## IMPACTO DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL POR REGIONES

### ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS

| Región   | 2017                  | 2016                  | Var. %        |
|--|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>1. Región Capital</b><br>(Distrito Capital, Miranda y Vargas)   | 498.057.857,36        | 211.892.590,71        | 135,05        |
| <b>2. Región Centro - Los Llanos</b><br>(Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)   | 11.962.000,00         | 901.600,00            | 1226,75       |
| <b>3. Región Occidental - Andina</b><br>(Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)                                 | 8.560.000,00          | 1.520.000,00          | 463,16        |
| <b>4. Región Oriente - Sur</b><br>(Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales) | 42.714.945,40         | 1.250.000,00          | 3317,20       |
| <b>5. Región Occidental Norte</b><br>(Zulia - Falcón)  | 76.913.996,76         | 8.034.000,00          | 857,36        |
| <b>Territorio Nacional</b>   | 140.501.409,09        | 58.891.561,38         | 138,58        |
| <b>Total Nacional</b>  | <b>778.710.208,61</b> | <b>282.489.752,09</b> | <b>175,66</b> |



## NUESTRA POLÍTICA

El Voluntariado Banesco está orientado a motivar a los ciudadanos Banesco a participar en todas aquellas acciones de Responsabilidad Social que desarrolla Banesco Banco Universal de la mano de sus Socios Sociales y en beneficio de la comunidad.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano, a través de la Unidad de Calidad de Vida, es la 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. El programa de voluntariado se rige con las mismas exigencias y lineamientos del banco para solicitar y ejecutar el presupuesto anual asignado.

Las actividades del Voluntariado Banesco se desarrollan salvaguardando la integridad física y psicológica de sus participantes. Participan 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 Ejecutiva de Capital Humano. Este presupuesto está 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.

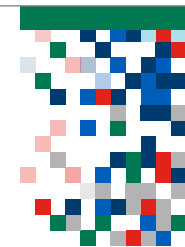
## NUESTRA GESTIÓN EN 2017

Durante el 2017 se evidencia que la mayor cantidad de población que conforma el Voluntariado Banesco está distribuida en los cargos profesionales y técnicos quienes representan el 53,07% del total de participantes.

El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 4,06 horas, con la participación de 90 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 en eventos puntuales de acción social con 297 horas, dedicación al medio ambiente 119 horas.

A fin de reforzar e informar a los trabajadores que conforman el Voluntariado Corporativo las políticas del voluntariado se realizaron mesas de trabajo.





## ÁREAS DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO BANESCO

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

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

## TIPOLOGÍA DE VOLUNTARIADO:

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

## DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO POR NIVELES DE CARGO / HORAS-HOMBRE DEDICADAS:

| Categoría de cargo                       | 2017        |             | 2016        |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | Voluntarios | % del total | Voluntarios | % del total |
| Aprendices / Pasantes / Tesistas         | 0           | 0,00%       | 0           | 0%          |
| Base                                     | 4           | 1,89%       | 207         | 42,24%      |
| Profesionales y técnicos                 | 144         | 67,92%      | 223         | 45,51%      |
| Supervisorio y Gerencial                 | 61          | 28,77%      | 59          | 12,04%      |
| Vicepresidentes                          | 3           | 1,42%       | 1           | 0,20%       |
| Total voluntarios                        | 212         | 100,00%     | 490         | 100%        |
| Total horas / hombre aportadas           | 416         | —           | 1.860,50    | —           |
| Promedio de horas anuales por voluntario | 1,96        | —           | 3,8         | —           |

| Modelo de participación            | 2017 | 2016  |
|------------------------------------|------|-------|
| Eventos puntuales de acción social | 297  | 957   |
| Dedicación de tiempo libre         | 0    | 286   |
| Proyecto Grupal                    | 0    | 0     |
| Voluntariado Profesional           | 0    | 0     |
| Voluntariado Ambiental             | 119  | 370   |
| Capacitación de voluntarios        | 0    | 247,5 |
| Total horas                        | 416  | 2.836 |

## INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO:

| 2017 | 2016         | Var. %    |
|------|--------------|-----------|
| 0,00 | 1.639.655,00 | (100,00)% |



## VOLUNTARIADO SOCIAL

El año 2017 una de las actividades que tuvo mayor foco de participación fue la del Día Mundial de Playas en la cual se alcanzaron 119 horas de labor de cuidado del medio ambiente, a su vez, se atendió a nuestro socio social FUNDANA a través del apoyo en la Subasta que ejecutan todos los años y los nuevos socios como Directv y Unicasa con la acción 1Kg de Solidaridad.

## ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

| Socio Social             | Actividad                                   | Horas voluntariado |
|--------------------------|---|--------------------|
| Fundana                  | Apoyo Subasta Obras de Arte                 | 12                 |
| Unicasa y Directv        | 1Kg de Solidaridad                          | 72                 |
| Otro Socio Social        | Jornada Familiar                            | 24                 |
|                          | Jornada Familiar Hacienda la Vega           | 105                |
|                          | Día Mundial de Playas                       | 119                |
|                          | Jornada Bautizo de Libro                    | 10                 |
|                          | Acto de Condecoración                       | 12                 |
|                          | Jornada Bautizo de Libro                    | 12                 |
|                          | Actividad Protocolar                        | 8                  |
|                          | Parranda Navideña                           | 24                 |
|                          | Bautizo del Libro "Nuevo País de las Artes" | 18                 |
| Total Horas Voluntariado |   | 416                |



# NUESTROS CLIENTES

102-6, 103-1, 103-2, 103-3, FS6, FS7, FS13

## 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

| Región            | 2017       | 2016       | Var. %        |
|-------------------|------------|------------|---------------|
| Capital           | 139        | 146        | (4,79)        |
| Centro Los Llanos | 57         | 60         | (5,0)         |
| Occidental Andina | 49         | 52         | (5,77)        |
| Oriente Sur       | 57         | 60         | (5,0)         |
| Zulia - Falcón    | 38         | 40         | (5,0)         |
| <b>Total</b>      | <b>340</b> | <b>358</b> | <b>(5,03)</b> |

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

## CAJEROS AUTOMÁTICOS

| Región            | 2017         | 2016         | Var. %        |
|-------------------|--------------|--------------|---------------|
| Capital           | 564          | 584          | (3,42)        |
| Centro Los Llanos | 224          | 232          | (3,45)        |
| Occidental Andina | 218          | 224          | (2,68)        |
| Oriente Sur       | 220          | 227          | (3,08)        |
| Zulia - Falcón    | 151          | 163          | (7,36)        |
| <b>Total</b>      | <b>1.377</b> | <b>1.430</b> | <b>(3,71)</b> |

## NUESTRA GESTIÓN

Culminamos 2017 con 4.309.017 clientes en todos nuestros segmentos que son atendidos en 340 puntos de atención en todo el territorio nacional y que tienen a su disposición 841 cajeros automáticos y 536 Equipos Multifuncionales en todo el país, que procesaron más de 100 millones de transacciones.

Durante este período el banco ocupó el primer lugar del sistema bancario privado al culminar el 2017 con activos totales por Bs. 30.788. millardos, lo que representa 21,32% del mercado. La institución se ubica como el primer banco privado del país en este renglón.

Al cierre de 2017 logramos:

- Captaciones del Público: Bs. 28.094. 1er. lugar en la banca privada, para cerrar 2017 con 21,62% del mercado.
- Cartera de Créditos: Bs. 7.424. millardos, 1er. lugar en la banca privada, finalizando 2017 con 18,27% de participación.
- Créditos Comerciales: Bs. 4.538 millardos, 1er lugar en la banca privada (18,95% de cuota)
- Créditos a la Actividad Manufacturera: Bs. 554 millardos (15,90% del mercado), tuvo un aumento en el año de Bs. 511 millardos (1.170,6%). Préstamos al Turismo: Bs. 55 millardos, 1er. lugar en la banca privada, con un incremento de Bs. 31 millardos (131,0%) versus el año precedente, logrando una participación en todo el mercado bancario de 11,95%.
- Créditos para compra de vehículos: Bs. 17 millardos, 1er lugar en la banca privada para cerrar 2017 con 26,13% del mercado.
- Fondo Mutual Habitacional: Bs. 77 millardos, 1er. lugar del sistema al registrar un aumento de Bs. 47 millardos (151,8%) con respecto al 31/12/2016, logrando un share de 33,32%.

¿A QUE NO ADIVINAS  
DÓNDE LA DESCARGAS!  
**BanescoPagoMóvil**



REF: J-01013380-5



Informe de  
Responsabilidad  
y Sostenibilidad  
Empresarial  
**Banesco 2017**

## Banesco en cifras

### NÚMERO DE CLIENTES (AL 31 DE DICIEMBRE)

| Banca                                    | 2017      | 2016      | Var. %  |
|--|-----------|-----------|---------|
| Personas Naturales                       | 4.130.379 | 4.886.626 | (15,58) |
| Banca Comunitaria                        | 79.201    | 99.947    | (15,51) |
| Personas Jurídicas (PYMES)               | 26.209    | 33.959    | (17,65) |
| Bancas Especializadas Personas Naturales | 56.965    | 46.306    | (9,22)  |
| Bancas Especializadas Personas Jurídicas | 16.263    | 14.661    | (16,42) |
| Total                                    | 4.309.017 | 5.086.715 | (15,51) |

### TOTAL CRÉDITOS LIQUIDADOS

| Banca                                    | 2017      | 2016      | Var. %  |
|--|-----------|-----------|---------|
| Personas Naturales + Jurídicas (PYMES)   | 1.192.054 | 1.119.566 | 6,47    |
| Banca Comunitaria                        | 32.340    | 50.000    | (35,32) |
| Bancas Especializadas Personas Naturales | 58.191    | 38.607    | 50,73   |
| Bancas Especializadas Personas Jurídicas | 8.833     | 27.701    | 68,11   |
| Total                                    | 1.291.418 | 1.235.874 | 4,49    |

### TOTAL TARJETAS DE CRÉDITO

| Banca                      | 2017      | 2016      | Var. % |
|----------------------------|-----------|-----------|--------|
| Nº de Tarjetas de Créditos | 2.804.417 | 2.841.720 | (1,31) |

### DETALLES DE CUENTAS POR BANCA (AL 31 DE DICIEMBRE)

| Banca                                    | 2017      | 2016      | Var. %  |
|--|-----------|-----------|---------|
| Personas Naturales                       | 5.301.471 | 6.247.151 | (15,14) |
| Personas Jurídicas (PYMES)               | 126.569   | 40.298    | (19,77) |
| Banca Comunitaria                        | 31.204    | 157.761   | (22,57) |
| Bancas Especializadas Personas Naturales | 89.396    | 78.799    | 13,45   |
| Bancas Especializadas Personas Jurídicas | 22.827    | 28.020    | (18,53) |
| Total                                    | 5.571.467 | 6.522.029 | (14,97) |

## 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.

### 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
- Fianza
- Pagaré Comercial
- Créditos para la Vivienda
- Créditos Agropecuarios

### OTROS PRODUCTOS IMPORTANTES

- Fideicomisos.
- Seguros.

Banesco Banco Universal, C.A. 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.



## CANALES ELECTRÓNICOS, TELEFÓNICOS, VIRTUALES Y MÓVILES

Al cierre de diciembre de 2017, Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una gama de productos y servicios en todo el territorio nacional:

- 348 puntos de atención (Agencia, Taquillas y Banesco Express)
- 93.266 Puntos de Venta (Físicos, Inalámbricos, Pos Wed, CNB, LAN y Dual).
- 1.377 Cajeros Automáticos (841 Monofuncionales y 536 Multifuncionales)
- 93 Corresponsales No Bancarios

A través de los canales de atención, nuestros clientes realizaron un total de 4,885 millones de transacciones, lo que representa un crecimiento de 58,82% con respecto al 2016. Contamos con 2,2 millones clientes afiliados a Banesconline quienes realizaron 2,998 millardos de operaciones.

En cuanto a los corresponsales no Bancarios, al cierre de 2017 se disponen de 93 puntos de atención a través de los cuales se realizaron 324.696 transacciones.

## TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

### NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Al cierre de 2017, la Cartera de Tarjetas de Crédito presentó un crecimiento del 491% con respecto cierre del 2016 y hubo un incremento en las ventas de 580%.

Durante este período se ejecutaron diversas iniciativas para mantener el liderazgo y afianzar la relación financiera con nuestros clientes y su lealtad. Se realizaron aumentos de límite a 1.048.575 Tarjetas a lo largo de todo el año.

Se realizó el cambio de Categoría de producto a 57.667 Tarjetas a través del proceso de mantenimiento Up-Grade.

| Canal                        | Número de Transacciones |                         | Var. %       |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|
|                              | 2017                    | 2016                    |              |
| Banca por internet           | 2.998.369.887,00        | 1.790.176.944,02        | 67,49        |
| Banca Móvil (SMS)            | 526.001.613,00          | 297.166.473,34          | 77,01        |
| Cajeros Automáticos (BE)     | 103.229.964,00          | 128.098.899,00          | (19,41)      |
| Puntos de Ventas             | 1.088.947.931,00        | 695.480.769,00          | 56,57        |
| Banca Telefónica             | 82.731.511,00           | 82.217.966,00           | 0,62         |
| Pago Electrónico (EDI)       | 31.582.236,00           | 31.702.468,00           | (0,38)       |
| Red de Agencias              | 44.275.582,00           | 50.771.716,00           | (12,79)      |
| Pago Móvil (P2P)             | 9.972.041,00            | 0,00                    | 0            |
| Corresponsables No Bancarios | 324.696,00              | 457.985,00              | (29,10)      |
| <b>Total</b>                 | <b>4.885.435.461,00</b> | <b>3.076.073.220,37</b> | <b>58,82</b> |

Se efectuó el otorgamiento del producto "Mi primera TDC" a 1.707 Ciudadanos Banesco y se realizaron diversos aumentos de límites de crédito a las Tarjetas de 5.672 colaboradores.

El producto ExtraCrédito, incrementó su venta en 399%, superando en M de Bs. 309.574.142 lo liquidado el año anterior.

### NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 436% al cierre de 2017, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta, llegando a tener una participación de 92% con un crecimiento del 1.168% 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 en los Puntos de Venta Banesco, incrementando los montos a Bs. 25.000.000.

Adicionalmente, 374.918 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

Al cierre de 2017, el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió 4.920 casos. De este número, se admitieron 2.259 planteamientos que suman Bs. 1.576.061.614,46

Los casos no admitidos (2.661) 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:

- Débitos no reconocidos (tarjeta de débito).
- Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito).
- Compras Fallidas o Duplicadas en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco
- Validación Transferencias BanescOnline no abonadas en Banco destino
- Transferencia errónea realizada por el cliente en Banesconline

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), Banesco continuó gestionando los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios tramitados 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.

Durante el primer semestre 2017, fueron gestionados 16.128 (86,70%) de 18.602 reclamos reportados a través del AT13, por un monto de Bs. 1.019.858.879 de los cuales se dictaminó procedencia, a favor del cliente, en el 59,71 % (9.630 reclamos).

Para el segundo semestre, se reportaron 7.012 reclamos y requerimientos a través del AT13, por un monto total de Bs. 9.163.903.972, de los cuales fueron gestionados el 86,27% de las solicitudes (6.049), dictaminando la procedencia a favor del cliente al 57,12 % (3.455).

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

| Instrumento Financiero   | 2017                                    |                   |                  | 2016                                    |                   |                  |
|--------------------------|---|-------------------|------------------|---|-------------------|------------------|
|                          | Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos | Monto del Reclamo | % sobre el Total | Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos | Monto del Reclamo | % sobre el Total |
| Tarjeta de Crédito (TDC) | 1.122                                   | 238.044.000       | 2%               | 1.838                                   | 43.539.689        | 2%               |
| Tarjeta de Débito (TDD)  | 23.864                                  | 9.659.372.888     | 92%              | 57.992                                  | 1.388.960.297     | 50%              |
| Libreta de Ahorro        | 113                                     | 204.151.791       | 2%               | 148                                     | 1.251.833.816     | 45%              |
| Cheques                  | 514                                     | 444.235.312       | 4%               | 795                                     | 100.538.635       | 4%               |
| Atención al Cliente      | 1                                       | 0                 | 0%               | 4                                       | 0                 | 0%               |
| Total                    | 25.614                                  | 10.545.803.991    | 100%             | 60.777                                  | 2.784.872.438     | 100%             |



[Foto: Freepik]

### TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

Seguimos alineados con la estrategia de transformación de los procesos que habilitan y sustentan el crecimiento y desarrollo de nuevos mercados, garantizando una experiencia única y confiable a nuestros clientes, atendiendo las necesidades del presente y estableciendo las bases estructurales de una Corporación Global Digital, adoptando soluciones y servicios innovadores con visión de largo plazo, garantizando la estabilidad, continuidad y crecimiento de los servicios con criterios de confiabilidad, calidad y rentabilidad, haciendo énfasis en la salud de los sistemas.

Promovemos la innovación tecnológica como parte de la Cultura Banesco y en este sentido, realizamos el lanzamiento del Programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco. Este año la cobertura del programa se realizó a nivel nacional, apalancándonos en la plataforma de adiestramiento virtual.

Además, establecimos una iniciativa en alianza con la Universidad Simón Bolívar, con el objetivo de impulsar el reto que denominamos "Constructores de Futuro", incentivando a los estudiantes a proponer ideas sobre la Banca del Futuro. Las ideas recibidas reflejan las necesidades y sueños de los estudiantes, las cuales se relacionan con los temas estratégicos con la agenda de Innovación.



[Foto: starline / Freepik]

### PROCESOS

En 2017 profundizamos en las líneas de acción dirigidas a optimizar el desempeño del Banco con procesos y estructuras eficientes y ligeras a través de los estudios de capacidades que nos permiten valorar la productividad de un área en función del esfuerzo realizado en cada actividad, determinando así, las tareas productivas e improductivas, para definir estrategias que permitan reducir o eliminar el tiempo suplementario o improductivo.

Adicionalmente, optimizamos procesos atendiendo la voz del cliente, esto es, la revisión constante de los procesos, incluyendo la revisión mensual de los reclamos, lo cual nos permitió hacer foco para mejorar aquellos procesos que están afectando el servicio, minimizando riesgos y atendiendo las necesidades de nuestros clientes.

### DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, entregamos soluciones tecnológicas alineadas con la visión estratégica y crecimiento del negocio. En tal sentido, se han ejecutado proyectos y requerimientos como la gestión eficaz del efectivo a través de pagos interbancarios.

### OPERACIONES

En 2017, derivado de los planes de mejora continua de la plataforma tecnológica, planes de salud de los sistemas y de la madurez alcanzada en sus procesos, el área de Operaciones TI alcanzó niveles de servicio óptimos para las plataformas que soportan los servicios, productos y canales del Banco.

Continuamos con la renovación constante de las principales arquitecturas de procesamiento, almacenamiento, monitoreo, comunicaciones y centro de datos, permitiendo garantizar la confiabilidad y calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, a través de la renovación de la infraestructura tecnológica de comunicaciones, almacenamiento, seguridad y procesamiento.

Promovemos la innovación tecnológica como parte de la Cultura Banesco, y para ello realizamos el lanzamiento del Programa Embajadores de Innovación, con la participación de todos nuestros Ciudadanos Banesco.



También, reforzamos el equipo del Centro de Servicios de Operaciones 7x24 a través de nuevos esquemas de horarios, focalizados en una mayor vigilancia y monitoreo sobre los servicios críticos del Banco, fortaleciendo así la gestión preventiva sobre los servicios y continuidad operativa.

### CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

Nuestro portal Banesco.com y BanescOnline tienen la certificación internacional de seguridad que otorgan las reconocidas empresas McAfee y Norton a los sitios que cuentan con los más altos niveles de seguridad contra ataques en Internet.

### SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

#### SEGMENTOS MASIVOS

Durante el año 2017 se afianzó el Programa “Contacto de Calidad”, cuyo objetivo es innovar en los esquemas de ventas, orientando los esfuerzos hacia el desarrollo de nuestros clientes y velando porque obtengan la mejor experiencia, independientemente de la persona que lo atienda y del canal de contacto que use.

#### BANCA CORPORATIVA

Durante el la Banca Corporativa se mantuvo enfocada en vincular a nuestros clientes con productos y servicios diseñados de acuerdo a sus necesidades transaccionales, para facilitar la labor administrativa en las empresas.

Todo esto se ha logrado gracias a un equipo orientado a conocer el desempeño de los clientes en los sectores económicos en los que se desarrollan, prestando una asesoría financiera que ha convertido a Banesco en su aliado de negocios.

#### BANCA AGROPECUARIA

Nuestra Banca Agropecuaria continuó con el compromiso de apoyar el desarrollo agrícola del país, otorgando el financiamiento necesario a los clientes de este segmento, bajo una estrategia de acompaña-

miento y conocimiento de los rubros en los cuales nuestros clientes ejercen su actividad.

Mantuvimos el foco en la cercanía con los sectores productivos del país, con el fin de entender sus necesidades y así poder apoyar de manera efectiva y oportuna al sector agrícola y agroindustrial. Esto fue posible gracias a un equipo altamente motivado y con conocimientos amplios del sector agro alimentario.

#### BANCA DE EMPRESAS

Banca de Empresas logró un incremento importante en el Pasivo, en recaudación y medios de pagos, instrumentos que permiten la gestión de las cuentas a nuestros clientes.

La cartera de crédito también cifras en crecimiento lo que reafirma nuestro apoyo a los distintos sectores productivos, Comercio, Manufacturero, Turismo, entre otros.

El incremento en la captaciones es el resultado del seguimiento que mantienen los equipos de negocios con sus carteras de clientes para la colocación y uso de productos de Medios y Servicios de Pagos y del negocio comercial (puntos de venta), facilitándole al cliente sus transacciones. En su mayoría los créditos fueron otorgados a los sectores manufacturero, comercial y turístico.





### BANCA DE ENERGÍA

La Banca de Energía continuó fortaleciendo la relación con sus clientes, enfocándose en atender de manera sostenida la demanda de crédito en las áreas de refinación y servicios de producción. El grado de especialización de nuestros ejecutivos en el sector y una atención personalizada, ha sido un factor clave para el desarrollo de los clientes y el posicionamiento dentro del segmento.

### BANCA DEL SECTOR PÚBLICO

La Banca del Sector Público logró mejorar la colocación de productos de recaudación, entre los cuales se encuentran Multipagos, Puntos de Venta y Pasarela de Pagos; optimizando los procesos de pagos y mejoras en la captación del pasivo.

La cobertura de la Red de Agencias Banesco a nivel nacional, permitió continuar atendiendo los servicios a los pensionados y principales nominados.

### BANCA COMUNITARIA BANESCO

Ver capítulo *Banca Comunitaria* página 82.

### MEDIOS Y SERVICIOS DE PAGO

Seguimos incrementando nuestra base de clientes con servicios de Cobro y Pagos, implementando mejoras constantes en nuestros productos de Servicios de Recaudación, Pago a Proveedores, Depósito Electrónico, entre otros, logrando así una mayor vinculación de los clientes con los productos del Banco.

Reportamos crecimiento significativo en colocaciones de Servicios de Recaudación y en los Servicios de Pagos a Proveedores. Durante este lapso se realizaron 12 capacitaciones presenciales para reforzar e impulsar la venta efectiva de los servicios de Cobro y Pago. Adicionalmente, se desplegó un curso virtual para complementar y abarcar a la mayor parte de la fuerza de ventas.

### FIDEICOMISO

Durante este periodo tuvimos un crecimiento sostenido de nuestra cartera por tipo de Fideicomiso, focalizando nuestra estrategia en la captación de Prestaciones Sociales, permitiendo ofrecer a nuestros clientes elevados niveles de autogestión y óptimos tiempos de respuesta a través de los canales electrónicos.

### GESTIÓN DE CALIDAD

#### INTELIGENCIA COMPETITIVA

Gestionar la experiencia de cliente es un proceso permanente cuyo principal desafío es garantizar que todos los atributos de la marca y su promesa de valor, estén presentes de forma consistente y con calidad, en todos los servicios, productos y canales que ofrece la organización. El desarrollo y mantenimiento de esta estrategia requiere como eje medular persistir en la vinculación emocional del cliente con la marca, sus productos y servicios, brindándoles momentos memorables en cada punto de contacto.

En el marco de esta estrategia y como parte del framework para la gestión integral de la experiencia, se dio continuidad a la medición y seguimiento de la voz del cliente, su percepción y nivel de recomendación sobre nuestros canales y principales productos del portafolio. A este conocimiento se suma la identificación de oportunidades de mejora producto del análisis de los mapas o viaje del cliente. Al cierre del año, a través de este diagnóstico continuo sumamos un total de 94 acciones cuyo foco objetivo es la mejora continua de la experiencia del cliente Banesco, tanto interno como externo.

Gracias al robustecimiento en el desarrollo del conocimiento del cliente generamos nuevos sub-segmentos comportamentales, fundamentados en las interacciones de nuestros clientes con los canales, servicios, productos, redes sociales y el impacto que genera en la experiencia en cada punto de contacto. En el transcurso del año 2017 mejoramos las capacidades analíticas e incrementamos el conocimiento del cliente, lo que nos permitió analizar y entender altos volúmenes de información y de complejidad que se traduce en el

Gracias al robustecimiento en el conocimiento del cliente generamos nuevos sub-segmentos comportamentales, fundamentados en las interacciones de nuestros clientes con los canales y servicios.



afinamiento y la precisión de los "targets" generados para todas las acciones comerciales, y el incremento de clientes potenciales para la colocación de productos como créditos, tdc, pasivo, etc.

## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

| Personas Naturales                             | 2017     |               | 2016     |               |   |
|--|----------|---------------|----------|---------------|---|
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas       | Cantidad | Participantes | Cantidad | Participantes | Segmentos                                       |
| Estudios de Experiencia de Cliente             | 12       | 42.096        | 13       | 53.057        | Personas naturales                              |
| Estudios Banca Comunitaria                     | 12       | 2.310         | 4        | 1.588         | Clientes BCB                                    |
| Estudios de Marca                              | 1        | 800           | 5        | 3.710         | Personas naturales                              |
| Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio | 5        | 1.489         | 4        | 1.496         | Personas naturales                              |
| Evaluación Banesco.com                         | 4        | 426           | 11       | 2.932         | Personas naturales                              |
| Estudios Cliente interno / empleados Banesco   | 13       | 9.573         | 1        | 495           | Empleados Banesco                               |
| Personas Jurídicas                             | 2017     |               | 2016     |               |   |
| Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas       | Cantidad | Participantes | Cantidad | Participantes | Segmentos                                       |
| Estudios de Marca                              | 0        | 0             | 2        | 350           | Personas Jurídicas                              |
| Evaluación de Productos y Servicios            | 1        | 170           | 0        | 0             | Pymes y Comercios                               |
| Estudios Satisfacción                          | 0        | 0             | 1        | 408           | Personas Jurídicas                              |
| Conocimiento del segmento                      | 1        | 40            | 1        | 64            | Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa |





### MACROPROCESO DE INNOVACIÓN

Continuamos promoviendo la innovación tecnológica como parte de la cultura Banesco e impulsando iniciativas orientadas a agregarle valor al negocio, mejorar y optimizar los procesos internos e incentivar la cultura de Innovación.

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.
- 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.

### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN 2017

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <i>América Economía</i>           | Ranking <b>205 mayores bancos</b> . Puesto 185 del estudio al corte del primer semestre. Primer lugar entre los bancos privados venezolanos. |
| Revista <i>CSO</i>                | <b>Premio CSO50 2017</b> de seguridad tecnológica  |
| Revista <i>Bussines Venezuela</i> | Primer Banco del país en el ranking 100 Top Companies 2017   |

### MENSAJES

Somos garantes de que los mensajes que transmitimos a nuestros cliente/consumidor final sean de la manera más comprensible y cercana, alineada con las realidades de la oferta o servicio, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos.

Los pasos que seguimos para el desarrollo de nuestra estrategia comunicacional son:

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





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

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

Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

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

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

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

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

### ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES

El objetivo primario de todas las promociones, fue aumentar la contribución en la cartera activa estimulando las ventas en el periodo de vigencia, así como generar un efecto residual que prolongue el top of mind publicitario posterior a su finalización. Las alianzas comerciales además de estimular el uso de las tarjetas Banesco, buscan afianzar la relación de fidelidad Banesco – cliente, brindándoles beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias.

### PROMOCIÓN ESTÁS A UN SEGUNDO DE GANAR

A partir del mes de febrero iniciamos la cuarta edición de la Promoción de Pago Puntual para los Tarjetahabientes Banesco. Ofrecimos a nuestros clientes la oportunidad de ganar un reintegro del pago mínimo de su tarjeta de crédito y así disminuir su deuda con solo pagar puntualmente su tarjeta. La promoción se extendió hasta mayo y los clientes participaron por reintegros mensuales de su pago mínimo por montos de hasta Bs. 20.000 cada uno.

Para impulsarla, realizamos una campaña masiva a través de televisión, radio, redes sociales y Banesco.com.



### LANZAMIENTO CAMPAÑAS PARA IMPULSAR LOS CANALES ELECTRÓNICOS

Durante el primer trimestre de 2017, con la finalidad de impulsar el uso de los servicios de los Canales Electrónicos que Banesco ofrece a sus clientes y las opciones con las que cuentan para realizar sus operaciones bancarias, realizamos el lanzamiento de la campaña No Eres Tu Soy Yo, con la cual se desea reforzar el conocimien-

to de todos los servicios a los que el cliente puede acceder para realizar sus operaciones de forma rápida, fácil y segura, sin tener la necesidad de acercarse a una agencia bancaria.

Con esta campaña quisimos además, reforzar la comprensión de estos servicios en el target específico de clientes pensionados, quienes en un alto porcentaje aún no tienen el conocimiento de las operaciones que pueden realizar con su cuenta de Pensión del IVSS. La campaña se difundió a partir del mes de abril en televisión y radio.

Para el segundo semestre, y con la finalidad impulsar la autogestión del cliente, el ahorro de tiempo y apoyar la estrategia de derivación desplegada en las Agencias, estimulamos el uso de los canales electrónicos a través de una campaña cuyo slogan: "Fácil no, muy fácil", hizo énfasis en las ventajas de nuestra Banca por Internet. La campaña tuvo presencia masiva en radio, televisión y medios digitales.

### REFORZAMOS LAS BONDADES DE NUESTROS SERVICIOS DE COBROS Y PAGOS

Para dar a conocer las múltiples soluciones que Banesco ofrece a sus clientes jurídicos para manejar su empresa de forma cómoda y desde cualquier parte, en el primer semestre realizamos una campaña a través de Banesco.com y radio, para lo que se diseñó un concepto de campaña que hace foco en las múltiples bondades que los servicios de cobros y pagos de Banesco ofrece, así como destacar las alternativas que tiene para llevar a cabo esta gestión de acuerdo a la necesidad de cada cliente, afianzando de esta forma nuestro compromiso para apoyarlo en la gestión de su empresa.

La campaña se desplegó en medios masivos durante el primer trimestre de 2017 y se ha constituido en una campaña permanente en Banesco.com.



### CAMPAÑA MITOS Y LEYENDAS PENSIONADOS

Otra campaña importante durante el segundo semestre fue la de Mitos y Leyendas, cuyo objetivo fue atender y desmontar la creencia que tiene el segmento de pensionados en torno a lo que puede o no hacer con la cuenta de la pensión.

Esta campaña fue ejecutada en dos fases. La primera se centró en el envío de SMS a clientes y se realizaron menciones de radio en las fechas cercanas al pago de la pensión. Posteriormente se amplió con el lanzamiento de un comercial para televisión que contó con una producción apalancada en el uso ingenioso del humor. De esta manera, se instó a los pensionados a no tener miedo de que su dinero sea retirado de sus cuentas si no acuden a una Agencia a retirarlo el mismo día que reciben el pago. Esta campaña también se apoyó en mensajes en redes sociales.



TÚ ME VENDES,  
YO TE PAGO  
DESCARGA **BanescoPagoMóvil**



### BANESCO PAGO MÓVIL

En el mes de octubre se acompañó la salida de Banesco PagoMóvil con el lanzamiento masivo de una campaña que buscó posicionar el producto resaltando la inmediatez de las operaciones y dando ejemplos de los servicios o usos típicos para los que está concebida la aplicación.

Con la pregunta ¿A qué no adivinas que servicio tengo? y utilizando el un jingle como mecanismo para facilitar la comprensión del servicio, la campaña Banesco Pago Móvil contribuyó con la promoción de esta nueva forma de pago que al cierre de Diciembre registró más 1.350.000 de transacciones a través del aplicativo.

### PROGRAMA "TICKET PREMIADO"

Se entregaron más de 5.000 premios a Clientes que utilizaron sus Tarjetas de Crédito y Débito en el mes de Diciembre, reintegrándoles el consumo realizado que resultó premiado.

### PRESENCIA EN EVENTOS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

- Feria Internacional del Libro del Caribe 2017 (FILCAR)
- Feria del Libro Universitario de la Universidad de Carabobo (FILUC).
- Salón Jóvenes con FIA 2017.
- Simposio de Responsabilidad Social Empresarial de Venamcham.
- Perspectivas Sociales de Venamcham 2017
- Patrocinio Festival del Libro de Chacao
- Patrocinio Feria del Libro del Oeste de Caracas

### REDES SOCIALES

Con la intención de mantener un diálogo y comunicación constante con todos nuestros grupos de interés, 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 21.897 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. En cuanto a su presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco– se mantiene como la red social preferida por los usuarios de redes sociales, al alcanzar 672.507 seguidores a diciembre de 2017. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, la cuenta ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del banco.

Por su parte, Banesco en Facebook sumó 257.227 seguidores, mientras que en Instagram alcanzó los 98.992 seguidores el año pasado. Los videos colocados en el canal de YouTube "Banesco en



¿CUÁNTAS HISTORIAS PUEDES CONTAR  
EN 140 CARACTERES?

| REDES SOCIALES |                         | 2017      | 2016      |
|----------------|-------------------------|-----------|-----------|
| Twitter        | @Banesco                | 672.507   | 636.894   |
|                | @Baneskin               | 182.799   | 169.105   |
| Facebook       | Banesco Banco Universal | 257.227   | 257.541   |
| Youtube        | Reproducciones          | 3.916.293 | 3.394.587 |
|                | Suscripciones           | 8.167     | 7.052     |
| Linkedin       | Seguidores              | 19.514    | 13.300    |
| Instagram      | Seguidores              | 98.992    | 78.137    |
| Blog Banesco   | Visitas                 | 6.925.989 | 5.750.416 |
| Google +       | Seguidores              | 10.354    | 7.810     |
|                | Visitas                 | N/A       | 63.372    |



Imágenes" registran más de 3,9 millones de reproducciones, además de sumar 8.167 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2017, el Blog.banesco.com estrenó nueva imagen y superó las 6.925.989 millones de visitas. En este site, además de información corporativa sobre productos y su política de Responsabilidad Social Empresarial, la institución cuenta con contenido exclusivo preparado por periodistas de reconocida trayectoria en su fuente: José Suárez Núñez (petróleo); José Pulido (literatura); Jessica Morales (consejos financieros); Froilán Fernández (tecnología); Ignacio Serrano (beisbol) y Sarai Coscojuela (ambiente).

Entre las actividades realizadas a través de sus redes sociales, en 2017 Banesco llevó a cabo la cuarta edición de su Concurso de Fotografía Móvil en Instagram, dedicado a los "Valores que Cuentan", para destacar a través de la imagen historias de crecimiento personal, de esfuerzo, de metas, y las cualidades que distinguen a los venezolanos. Los premios fueron entregados a los ganadores, y libro se editará en formato digital y formará parte de la Biblioteca Digital Banesco.





## NUESTRA POLÍTICA

Somos un segmento especializado en el desarrollo de las microfinanzas, eficiente, rentable y sustentable, con enfoque en la atención de los microempresarios ubicados en los sectores populares de la población y las personas no bancarizadas. Ofrecemos productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, con accesibilidad, sencillez y rapidez en los trámites a través de los diversos canales de atención que dispone la institución con tecnología de punta. Contamos con un conjunto de profesionales que brindan asesoría financiera y personalizada directamente a los clientes.

Estamos comprometidos en contribuir al mejoramiento del tejido social y calidad de vida de la población, creando valor económico, social y ambiental especialmente a los microempresarios del país, produciendo creación de valor para los accionistas.

## NUESTRA GESTIÓN 2017

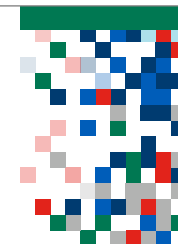
Durante todo el 2017, la Banca Comunitaria persiguió incrementar la eficiencia en la gestión de los negocios, procesos y controles. Mediante dos acciones generales:

- En el primer semestre adelantó el cambio en su modelo de gobierno mediante el cual transfirió diversos procesos que ejecutaba la Banca Comunitaria a los servicios corporativos del banco tales como:
  - Procesos de planificación, estrategia de negocios, objetivación e incentivos de la fuerza de ventas, traspasados a la V.P. de Desarrollos de Negocios.
  - Procesos de cobranza y el equipo de ejecutivos de cobranzas a la V.P. de Cobranza Extrajudicial.
  - Procesos de operativos transferidos a la V.P. Canal de Red de Agencias.



- Asimismo, en el segundo semestre del 2017, como parte de la evolución del modelo de atención de clientes del Segmento Masivo (Persona Natural), y buscando promover cada vez más una vista de negocios y servicios integral que fortalezca nuestro liderazgo y la experiencia de cliente comunitario, se aprobó la evolución al Modelo de Segmento Comunitario de Personas Naturales, dentro del entorno de la red de agencias. Las estrategias están enmarcadas en tres pilares (Gestión del Segmento, Gestión de Crédito y Riesgo y Gestión Financiera) bajo los modelos actuales del Banco, permitiendo mejorar y optimizar la gestión, generar oportunidades de negocio y asegurar la sostenibilidad del segmento comunitario.

En este proceso de convertir a la Banca Comunitaria en un segmento de la red de agencia del banco, se aplicará un nuevo modelo de gestión de ventas con un perfilamiento de clientes acorde al nuevo modelo de negocio de la Banca Comunitaria, a fin de asimilar la atención de éstos al modelo de gestión de la red, preservando el sentido de contribución a la Responsabilidad Social Empresarial del Banco.



Estos cambios (que se culminarán en el 2018) contribuirán a fortalecer el Segmento Comunitario, aprovechando toda la estructura existente en Banesco. En este contexto se logró alcanzar:

#### MASIFICACIÓN DEL CRÉDITO:

- Mantenimiento de la cartera de crédito al ubicarla en Bs. 16.952MM. en 19.865 clientes con crédito.
- Market Share de crédito se ubicó al cierre del año 2017 en 9.82%
- Índice de cartera vencida al ubicarlo en 0.08% (0.86% dic. 2016).
- Diversificación equilibrada de la cartera de crédito en diversos sectores económicos según se describe transporte público de pasajeros en un 22% (29% dic. 2016), servicios comunales en un 19% (16% dic. 2016), comercio en un 35% (26% dic. 2016).

#### TRANSACCIONALIDAD:

Realización de transacciones en un 1% en taquillas de agencias Banesco y 99% en canales electrónicos (BOL 57.44%, POS 38.44% y ATM 3.64%).

#### CAPTACIONES DEL PÚBLICO:

El crecimiento importante en la captación de fondos en 2.200% al ubicar a Bs 219.052.860M, producto del despliegue de los medios de pagos en el sector popular de la economía.



| Indicador   | 2017   | 2016   |
|---|--|--|
| Cientes Atendidos                                 | 455.561  | 439.001  |
| Cientes Atendidos desde 2006                      | 455.561 De forma directa<br>2.277.805 de forma indirecta   | 439.001 De forma directa<br>2.195.005 de forma indirecta   |
| Barrios Atendidos                                 | 8.653 en 17 estados del país   | 8.653 en 17 estados del país   |
| Actividades económicas receptoras de los créditos | Transporte, Víveres, Hortalizas, Frutas Y Granos, Ropa Y Accesorios Para Damas, Caballeros Y Niños, Automotriz, Restaurantes, entre otros. | Transporte, Venta de Ropa, Abasto, Automotriz, Venta de Comida, Peluquería, Artesanía, Restaurantes, Publicidad, Ferretería, Carpintería Librería. |
| Distribución por género                           | Masculino 54%  | Femenino 51%   |
| Agencias Comunitarias                             | 26   | 27   |



#### NUESTRO EQUIPO

| Plantilla por región              | 2017 | 2016 |
|-----------------------------------|------|------|
| Centro - Occidente:               | 82   | 212  |
| Metropolitana - Oriente           | 91   | 210  |
| Total plantilla al cierre del año | 173  | 422  |





## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Asimismo en mayo 2017 se realizó el "Taller Cable a Tierra" para el equipo de líderes de Banca Comunitaria con el cual se pretende fortalecer la resiliencia y gestión del cambio conjuntamente con los diversos miembros de sus equipos. La conferencia central estuvo a cargo de Atilio Romero.

### PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

| Programas de Certificación Participantes                         | 2017 | 2016 | Var. (%) |
|--|------|------|----------|
| Programa de Certificación Asesores, Coordinadores y Supervisores | 28   | 73   | (62%)    |
| Programa de Certificación Promotores y Analistas                 | 4    | 0    | 100%     |
| Total Participantes  | 32   | 73   | (56%)    |

### PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

| Programas de Capacitación Asistencias | 2017  | 2016  | Var. (%) |
|---------------------------------------|-------|-------|----------|
| Conocimientos Técnicos                | 1.629 | 2.281 | (29%)    |
| Desarrollo de Competencias            | 302   | 570   | (47%)    |
| Conocimiento Bancario / Regulatorio   | 2.414 | 3.329 | (27%)    |
| Refuerzo de Valores y Código de Ética | 113   | 414   | (73%)    |
| Total Asistencias                     | 4.458 | 6.594 | (32%)    |

| N° Eventos de Certificación            | 2017 | 2016 | Var. (%) |
|--|------|------|----------|
| Asesores, Coordinadores y Supervisores | 5    | 7    | (29%)    |
| Promotores y Analistas                 | 0    | 0    | 0%       |
| Total Eventos                          | 5    | 7    | (29%)    |

## NUESTROS PRODUCTOS

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 abren desde un bolívar 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.



SEGUIMOS ILUMINANDO  
EL CAMINO DE MILES  
DE MICROEMPRESARIOS



RIF: J-07013300-5



LO QUE MÁS NOS GUSTA  
ES EL BRILLO DE SUS OJOS



RIF: J-07013300-5



## CUENTA COMUNITARIA

| Cierre Acumulado        | 2017        | 2016      | % Var. | Cierre Anual            | 2017   | 2016   | % Var.  |
|-------------------------|-------------|-----------|--------|-------------------------|--------|--------|---------|
| N° Cuentas Comunitarias | 462.767     | 448.631   | 3,15   | N° Cuentas Comunitarias | 14.136 | 36.927 | (61,72) |
| Saldo en Cuenta (M Bs.) | 218.992.798 | 6.303.743 | 3.374  |                         |        |        |         |

## AHORRO PASO A PASO

| Cierre Acumulado         | 2017    | 2016    | % Var.  | Cierre Anual    | 2017  | 2016  | % Var.  |
|--------------------------|---------|---------|---------|-----------------|-------|-------|---------|
| N° Afiliaciones          | 385.447 | 383.598 | 0,48    | N° Afiliaciones | 1.849 | 4.380 | (57,49) |
| N° Afiliaciones Actuales | 1.849   | 4.380   | (57,79) |                 |       |       |         |
| Saldo en Cuenta (M Bs.)  | 60.062  | 14.412  | 316,75  |                 |       |       |         |

## PRÉSTAMO PARA TRABAJAR

| Cierre Acumulado                    | 2017       | 2016       | % Var. | Cierre Anual              | 2017       | 2016       | % Var.  |
|-------------------------------------|------------|------------|--------|---------------------------|------------|------------|---------|
| N° Préstamos Otorgados              | 314.350    | 301.973    | 4,10   | N° Préstamos Otorgados    | 12.377     | 29.421     | (57,93) |
| Montos Liquidados M BS.)            | 61.300.616 | 38.681.347 | 58,48  | Montos Liquidados (M BS.) | 22.619.270 | 19.094.868 | 18,46   |
| Saldo de Cartera de Crédito (M BS.) | 16.952.666 | 18.066.191 | (6,16) |                           |            |            |         |

| Morosidad | 2017  | 2016  |
|-----------|-------|-------|
|           | 0,08% | 0,86% |





## 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 entes gubernamentales y Organizaciones no Gubernamentales (ONG), tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PYME, Fundación Social y Asociación Venezolana de Escuelas Católicas.

Durante el año 2017 se graduaron 5.658 microempresarios y el programa arribó al noveno año de ejecución.

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

Durante el 2017 se reconoció el esfuerzo y compromiso de seis emprendedores de Banca Comunitaria a través del premio "Empresario Banca Comunitaria Banesco". Claudia Tilano, Joan Gómez, Thania Viña, Denny Cordero, Madelaine Mendoza y María Delina Betancourt fueron distinguidos por su excelente experiencia crediticia y el impacto positivo que sus negocios generan en sus comunidades.

El premio "Empresario Banca Comunitaria Banesco", que arribó a su quinta edición, contempló además un reconocimiento en metálico, que suma Bs. 2,4 millones a ser repartidos entre los seis emprendedores ganadores. La selección de los premiados estuvo a cargo del jurado, integrado por Ciro Chapón, coordinador Académico de Extensión del IUGT Venezuela; Guillelmo Salcedo, presidenta de Fundación Social; Alfredo Sánchez, director de Negocio Pyme y Judith Borges, gerente de Formación de Banca Comunitaria de Banesco Banco Universal.

## 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 se realiza vía digital a partir del 2017.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE CLIENTES BANCA COMUNITARIA BANESCO (BCB)

Durante el 2017 continuamos realizando el Estudio cualitativo de índice de Satisfacción Neta (ISN) en el servicio que provee la Banca Comunitaria, mediante la ejecución instrumento de medición preguntas cerradas y abiertas de corta duración realizadas a los clientes comunitario que realizaron transacciones (sólo en Agencia). Generando resultados en tiempo real sobre la experiencia.

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: Promotores del servicio (Evaluación 9-10), Neutros (Evaluación 7-8), Detractores (Evaluación 0-6) e Índice de Satisfacción Neta (ISN=% Promotores - %Detractores).

Para el cierre del 2017 el ISN alcanzó un cumplimiento satisfactorio garantizando la buena atención al cliente y rapidez en el servicio con nos características con un 97% sobresaliente de cumplimiento.

|                              | 2017 |
|------------------------------|------|
| Promotores (Evaluación 9-10) | 98 % |
| Neutros (Evaluación 7-8)     | 1 %  |
| Detractores (Evaluación 0-6) | 1 %  |
| ISN                          | 97 % |

# NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

301-3, FS1, FS2

## NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La protección y preservación del medio ambiente es una necesidad para beneficio de ésta y de las generaciones futuras. En Banesco Banco Universal, C.A., hemos asumido como compromiso, profundizar continuamente las acciones que guíen nuestro comportamiento en la promoción del Desarrollo Sostenible. Realizamos constantes evaluaciones, diagnósticos, establecimiento de indicadores y metas tendientes a un mejor uso de los recursos naturales, el ahorro energético y el reciclaje de residuos y materiales para que nuestra actividad no impacte el medioambiente.

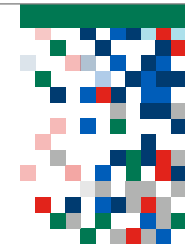
Por ello, nos esforzamos y aplicamos medidas que no afecten al medio ambiente. Un ejemplo claro de ello es Ciudad Banesco, nuestra sede central, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental:

- 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 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 GESTIÓN

Alineados con la política de Responsabilidad Social Empresarial del banco y mantenido nuestro apoyo al medioambiente, emprendimos una serie de acciones para el Desarrollo Sostenible entre las que destacan:

- Mantuvimos el proceso de racionalización y reorganización espacial en las Sedes Administrativas de la Zona Metropolitana de Caracas, con el objeto de optimizar los m<sup>2</sup> ocupados de acuerdo a los procesos de la organización, con la mínima intervención de la infraestructura física existente que permita lograr un uso más racional del espacio y sus servicios.
- Reemplazamos las luminarias estándar por luminarias de ahorro energético o tipo led en los avisos luminosos (cajas de luz), de la Red de Agencias de Banesco en todo el territorio nacional.
- Se incorporaron relojes para el apagado automático de luminarias en los avisos de publicidad, de acuerdo a las regulaciones establecidas por los entes gubernamentales.
- Continuamos con la sustitución de ascensores en sedes administrativas debido a la obsolescencia de este bien; con equipos especiales en las siguientes funciones de ahorro energético: apagado automático de luz y del ventilador de la cabina, modo de ahorro de energía por reducción en: el número de cabinas en servicio, de alimentación fuera de hora pico y de velocidad de las cabinas sin llegar a afectar el tiempo de espera de los pasajeros.
- Mejoramos el sistema de aire acondicionado en las salas de Data Center en Ciudad Banesco y El Rosal, lo que permite contar con una infraestructura confiable, moderna, con alta eficiencia y de ahorro energético.
- Culminamos, en las Sedes de El Rosal y las regiones, la incorporación de la plataforma eléctrica del 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.



## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 305-6, 305-7, 306-2, FS1, FS2

- Seguimos automatizando la iluminación del edificio de Ciudad Banesco, para el uso racional y eficiente de la energía eléctrica, con horarios establecidos para tal fin.
- Mantuvimos el cambio sistemático de equipos de aires acondicionados ya que su nivel de obsolescencia lo ameritaba, instalando como reemplazo equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.

### PROGRAMA DE RECICLAJE

Durante el 2017 Banesco Banco Universal, C.A. retomó su Programa de Reciclaje de la mano de la Cartonera Tapa Tapa empresa dedicada al reciclaje de papel, plástico y aluminio. En la primera etapa del convenio reciclamos 63.44 Kg. de papel provenientes de nuestros almacenes en San Vicente, estado Aragua. Esta cantidad de papel reciclado nos permitió apoyar programas de nuestros Socios Sociales como Fundana, Museo de Los Niños y Apoye. Para el 2018, este programa se extenderá a nuestras principales sedes administrativas incorporando nuevamente el plástico y aluminio como materiales a reciclar.

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

Por otro lado, mantuvimos nuestra Cultura de Eficiencia Banesco y reforzamos la 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.

La iniciativa de la asignación de cuotas de impresión y fotocopiado que comenzó en nuestras sedes administrativas.

El resultado de esta iniciativa se tradujo en una disminución de consumo en papel de 5.167.453 hojas y un ahorro en Bs. de 3.422.949.962,10.

### AHORROS DE PAPEL

|                               | 2017             | 2016           | Variación % |
|-------------------------------|------------------|----------------|-------------|
| Cantidad de páginas ahorradas | 5.167.453        | 9.524.122      | (45,74)     |
| Bs. Ahorrados                 | 3.422.949.962,10 | 313.771.731,13 | 990,90      |

### TOTAL DE IMPRESIONES

|             |            |
|-------------|------------|
| 2017        | 25.717.850 |
| 2016        | 30.885.303 |
| Variación % | (16,73)    |

### CONSUMO DE ENERGÍA

Conscientes de que el uso de los recursos energéticos debe hacerse de manera racional, hemos implementado acciones y 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.

Como parte del plan de ahorro energético, mantenemos de manera permanente la reducción 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 y horario restringido en el uso de escaleras mecánicas.

La fuente principal de energía utilizada en nuestra organización, Banesco Banco Universal, C.A. es producida por centrales hidroeléctricas, distribuida a través de la red eléctrica nacional.

Nuestro consumo eléctrico para este periodo fue de 66.495.202,02 kWh (239.382,73 GJ) lo que representa un (4,48%) con respecto al año anterior.

En paralelo con la red eléctrica nacional, disponemos para situaciones de emergencia, de seis (6) generadores diesel en Ciudad

## NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5

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.

Durante el año 2017 generamos 64.500KwH (232,2 GJ) mientras que en 2016 generamos 36.500 KwH (131,4 GJ), lo que representa un incremento del 76,71% en las horas de autogeneración por fallas eléctricas en la red comercial.

Esto produjo que este año se incrementaron en un 78,8% las emisiones de CO<sub>2</sub> por equipos generadores de diésel. Pasamos de 35.100 Kgr CO<sub>2</sub> en el 2016 a 62.742 Kgr CO<sub>2</sub> en el 2017.

Por el momento la única forma previsible que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización, sería en una mayor necesidad de uso de aires acondicionados 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. Asimismo, en el caso del agua vertida se realiza a través de los servicios públicos.

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

### INDICADORES AMBIENTALES

|  | Consumo Total |              |          | Consumo por Persona   |        |          |
|--|---------------|--------------|----------|-----------------------|--------|----------|
| Consumos   | 2017          | 2016         | Var. (%) | 2017                  | 2016   | Var. (%) |
| Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>  | 249.405,58    | 304.057,60   | (18,24)  | 38,00                 | 33,22  | 14,39    |
| Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) <sup>1</sup>                             | 239.382,73    | 250.604,32   | (4,00)   | 35,78                 | 27,30  | 31,00    |
| Electricidad Gigajulio / generación propia <sup>2</sup>                                      | 232,20        | 131,4        | 77,00    | 0,10                  | 0,04   | 134,00   |
| Papel (Kg) <sup>1</sup>  | 38.334,00     | 43.751,00    | (12,38)  | 5,84                  | 4,87   | 19,88    |
| Papel (Kg) / Clientes <sup>5</sup>   | 65.282,00     | 64.141,00    | 1,78     | 0,02                  | 0,01   | 29,30    |
|  | Consumo Total |              |          | Consumo por Persona   |        |          |
| Residuos   | 2017          | 2016         | Var. (%) | 2017                  | 2016   | Var. (%) |
| Papel reciclado (Kg) <sup>1</sup>  | 63.440        | 0            | 100,00   | 9,66                  | 0,00   | 100,00   |
| Tóner y/o Cartuchos <sup>3</sup>   | 69            | 340          | (79,71)  | 0,01                  | 0,04   | (72,23)  |
| Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>1</sup>   | 320.559,40    | 133.307,5    | 140,47   | 48,84                 | 14,84  | 229,01   |
|  | Emisión Total |              |          | Emisiones por Persona |        |          |
| Emisiones de Gases efecto invernadero  | 2017          | 2016         | Var. (%) | 2017                  | 2016   | Var. (%) |
| Emisiones CO <sub>2</sub> equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) <sup>(4)</sup> | 62.742,75     | 35.100,75    | 78,75    | 27,40                 | 13,85  | 97,82    |
| Emisiones CO <sub>2</sub> Vehículos de empleados <sup>(2)</sup>                              | 457.513,45    | 1.108.365,69 | (58,72)  | 199,79                | 366,28 | (45,00)  |
| Total Emisiones de CO <sub>2</sub> <sup>(2)</sup>  | 520.256,20    | 1.143.466,44 | (54,50)  | 227,19                | 377,88 | (40,00)  |

1. Totales nacionales. Se toma como base a 6.564 empleados en 2017 y a 8.981 empleados en 2016.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 2.290 colaboradores en 2017 y 3.026 colaboradores en 2016.

3. Donados a FUNDANA 69 Tóner en 2017 y 340 en 2016

4. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base a 2.290 colaboradores en 2017 y a 2.534 colaboradores en 2016.

5. Se toma a 4.309.017 clientes en 2017 y a 5.474.116 clientes en 2016.





### OPERACIONES DE BANESCO QUE PRODUCEN IMPACTO AMBIENTAL

- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Para el otorgamiento de créditos al constructor realizamos estudios de factibilidad para garantizar no solo el éxito del proyecto sino también el menor impacto ambiental posible en el área en la cual se desarrollara la obra. 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. Así mismo, el banco no exporta ni importa residuos. Los residuos considerados peligros (tóners, baterías, monitores...) son transportados en forma local considerando todas las medidas de seguridad necesarias.
- **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 en horario de almuerzo. 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.

Durante el 2017, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

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.

### BANESCO CONTIGO Y CON EL PLANETA

Como todos los años, nos unimos a la campaña mundial de concienciación promovida por la ONG World Wildlife Fund (WWF) con la cual ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente. Este año se celebró el sábado 25 de marzo y desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. fueron apagadas totalmente las luces de nuestras principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal; además se hizo una campaña interna y por redes sociales para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como una responsabilidad de todos.





## DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

Como política de reciclaje y reutilización de activos, donamos mobiliario y computadoras que dejaron de utilizarse en nuestras sedes y agencias, a organizaciones preferiblemente de carácter social para que tengan un nuevo uso.

Durante el 2017 donamos 894 equipos de computación y sus accesorios lo que equivale a 7.802 kilogramos. Mientras que en mobiliario entregamos 230 que suman más de 13.512 kilogramos de donación.

## DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

|                             | 2017  | 2016   | Variación |
|-----------------------------|-------|--------|-----------|
| Cantidad de Equipos Donados | 230   | 935    | (4,39)    |
| Total de Kg.                | 7.802 | 10.455 | (25,40)   |

## DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADO

|                               | 2017   | 2016  | Variación |
|-------------------------------|--------|-------|-----------|
| Cantidad de Mobiliario Donado | 230    | 50    | 350,98    |
| Total de Kg.                  | 13.512 | 3.010 | 321,59    |

## 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 2017 y 2016 se invirtieron 119 y 370 horas hombre respectivamente; en actividades ambientales, entre la que destaca la alianza realizada entre el Voluntariado de Banesco, Supermercados Unicasa y Directv para realizar una jornada del Día Mundial con la recolecta de desechos en playa Escondida, estado Vargas.

## GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

La digitalización de expedientes ha sido durante muchos años una estrategia del negocio la cual apoya nuestra política ambiental. Banesco 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 |         |        |
|--------------------------|-----------------------|--------|--------|-------------------|---------|--------|
|                          | 2017                  | 2016   | Var%   | 2017              | 2016    | Var%   |
| Crédito Comercial        | 18.514                | 21.533 | -14,02 | 582.000           | 576.333 | 0,98   |
| TDC (Solicitud/Servicio) | 25.439                | 32.600 | -21,97 | 133.444           | 219.137 | -39,10 |



# NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 409-1, 414-1, 414-2

## NUESTROS PROVEEDORES

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.

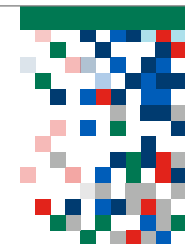
## NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos: Legal, Técnico-Comercial y Financiero, por lo que 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.
5. La documentación de los proveedores calificados para el registro de proveedores del banco expirará anualmente. Vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para intervenir en la provisión de bienes y servicios en general. Para aquellos requisitos que tienen cierta vigencia de validez, se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos.



## NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2017 mantuvimos relaciones comerciales con 1.537 proveedores locales (96,85%) y 51 no locales (3,15%), con quienes transamos un volumen de compras por más de Bs. 613,05 millardos, que representa un 99,98% de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico que se realizan la compra, el servicio y la facturación; mientras el 0,02% corresponde a proveedores no locales, es decir, que operan fuera de nuestro ámbito de acción.

Como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual el banco se adhirió en el 2008 y para el año 2017 Banesco firmó 202 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 31 incluyeron la Cláusula número 20 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 firmados se encuentran bajo el modelo del proveedor, acuerdos de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

## NÚMERO DE PROVEEDORES

| DENOMINACIÓN                                | N° Proveedores |       | %sobre total de Proveedores |
|---|----------------|-------|-----------------------------|
|   | 2017           | 2016  | 2017                        |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 28             | 34    | 2,11%                       |
| Hardware, Software y tecnología             | 115            | 85    | 8,65%                       |
| Impresos y Papel Valor                      | 13             | 6     | 0,98%                       |
| Tarjetas de Débito y/o Crédito              | 3              | 2     | 0,23%                       |
| Otros equipos                               | 3              | 3     | 0,23%                       |
| Mantenimientos y Construcciones             | 118            | 128   | 8,88%                       |
| Publicidad y Mercadeo                       | 99             | 130   | 7,45%                       |
| Honorarios y Consultorías                   | 152            | 298   | 11,44%                      |
| Arrendamiento de Equipos                    | 3              | 5     | 0,23%                       |
| Condominios y Arrendamientos                | 334            | 382   | 25,13%                      |
| Adiestramientos                             | 37             | 67    | 2,78%                       |
| Otros Servicios                             | 108            | 113   | 8,13%                       |
| Servicios                                   | 289            | 266   | 21,75%                      |
| Capital Humano                              | 27             | 19    | 2,03%                       |
| Total                                       | 1.329          | 1.538 | 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.



## MONTO CANCELADO A PROVEEDORES

| DENOMINACIÓN                                | Monto Cancelado    |                   | % sobre el total Cancelado |        |
|---|--------------------|-------------------|----------------------------|--------|
|   | 2017               | 2016              | 2017                       | 2016   |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 28.996.623.617,58  | 1.734.292.970,76  | 5,20%                      | 2,90%  |
| Hardware, Software y tecnología             | 343.544.598.963,04 | 24.008.202.997,41 | 61,56%                     | 40,11% |
| Impresos y Papel Valor                      | 1.966.686.500,60   | 716.169.312,38    | 0,35%                      | 1,20%  |
| Tarjetas de Débito y/o Crédito              | 10.405.840.024,14  | 3.585.714.920,15  | 1,86%                      | 5,99%  |
| Otros equipos                               | 29.667.748,16      | 1.113.864.094,29  | 0,01%                      | 1,86%  |
| Mantenimientos y Construcciones             | 35.061.438.315,46  | 5.848.679.760,71  | 6,28%                      | 9,77%  |
| Publicidad y Mercadeo                       | 18.010.902.758,35  | 1.297.463.217,98  | 3,23%                      | 2,17%  |
| Honorarios y Consultorías                   | 16.970.487.146,39  | 4.650.250.723,34  | 3,04%                      | 7,77%  |
| Arrendamiento de Equipos                    | 2.897.894,02       | 7.538.090,00      | 0,00%                      | 0,01%  |
| Condominios y Arrendamientos                | 20.074.281.641,14  | 2.660.004.203,88  | 3,60%                      | 4,44%  |
| Adiestramientos                             | 274.979.432,37     | 194.128.430,95    | 0,05%                      | 0,32%  |
| Otros Servicios                             | 353.399.355,20     | 691.968.766,59    | 0,06%                      | 1,16%  |
| Servicios                                   | 54.504.268.846,67  | 8.044.615.382,07  | 9,77%                      | 13,44% |
| Capital Humano                              | 27.835.101.479,26  | 5.299.448.594,42  | 4,99%                      | 8,85%  |
| Total                                       | 558.031.173.722,38 | 59.852.341.464,93 | 100%                       | 100%   |

Para 2017 Banesco firmó 202 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 31 incluyeron la Cláusula número 20 literal J) relacionada con los Diez Principios del Pacto Mundial aplicadas en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

## DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

| Tipo                   | Cantidad de Proveedores |       | % Sobre el Total de proveedores |      | Monto Cancelado |                | % Sobre el total facturado |      |
|------------------------|-------------------------|-------|---------------------------------|------|-----------------|----------------|----------------------------|------|
|                        | 2017                    | 2016  | 2017                            | 2016 | 2017            | 2016           | 2017                       | 2016 |
| Proveedores Locales    | 1.329                   | 1.538 | 96                              | 93   | 558.031.173.722 | 59.852.341.465 | 100                        | 100  |
| Proveedores No Locales | 51                      | 123   | 4                               | 7    | 165.220.450     | 181.242.653    | 0                          | 0    |
| Total                  | 1.380                   | 1.661 | 100                             | 100  | 558.196.394.172 | 60.033.584.118 | 100                        | 100  |



## PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

### REGIÓN CAPITAL

| Servicio                        | Proveedores |      | Monto              |                   |             | % sobre el total |      |
|---------------------------------|-------------|------|--------------------|-------------------|-------------|------------------|------|
|                                 | 2017        | 2016 | 2017               | 2016              | Variación % | 2017             | 2016 |
| Hardware, Software y Tecnología | 69          | 60   | 342.830.360.169,17 | 23.876.456.139,91 | 15%         | 76%              | 56%  |
| Servicios                       | 161         | 132  | 51.099.892.808,38  | 7.744.667.346,79  | 22%         | 11%              | 18%  |
| Mantenimientos y Construcciones | 95          | 92   | 26.277.908.520,03  | 4.494.190.713,02  | 3%          | 6%               | 11%  |
| Condominios y Arrendamientos    | 173         | 193  | 16.893.000.201,81  | 2.092.825.405,69  | -10%        | 4%               | 5%   |
| Honorarios y Consultorías       | 122         | 187  | 12.338.799.154,86  | 4.311.046.486,30  | -35%        | 3%               | 10%  |
| Total                           | 620         | 471  | 449.439.960.854,25 | 42.519.188.107,71 | 32%         | 100%             | 100% |

### REGIÓN ORIENTE - SUR

| Servicio                        | Proveedores |      | Monto            |                |             | % sobre el total |      |
|---------------------------------|-------------|------|------------------|----------------|-------------|------------------|------|
|                                 | 2017        | 2016 | 2017             | 2016           | Variación % | 2017             | 2016 |
| Mantenimientos y Construcciones | 7           | 49   | 3.272.492.353,00 | 147.877.929,49 | -86%        | 76%              | 28%  |
| Servicios                       | 36          | 11   | 541.850.928,54   | 292.830.103,56 | 227%        | 13%              | 55%  |
| Condominios y Arrendamientos    | 42          | 39   | 469.611.297,21   | 95.023.073,10  | 8%          | 11%              | 18%  |
| Total                           | 85          | 99   | 4.283.954.579    | 535.731.106    | -14%        | 100%             | 100% |

### REGIÓN CENTRO LOS LLANOS

| Servicio                                    | Proveedores |      | Monto             |                  |             | % sobre el total |      |
|---|-------------|------|-------------------|------------------|-------------|------------------|------|
|   | 2017        | 2016 | 2017              | 2016             | Variación % | 2017             | 2016 |
| Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina | 4           | 2    | 24.506.118.079,00 | 683.248.847,00   | 100%        | 84%              | 45%  |
| Mantenimientos y Construcciones             | 5           | 9    | 1.738.838.291,03  | 267.720.067,47   | -44%        | 6%               | 18%  |
| Condominios y Arrendamientos                | 46          | 59   | 1.609.203.283,68  | 164.346.919,95   | -22%        | 6%               | 11%  |
| Servicios                                   | 29          | 32   | 1.265.890.067,99  | 393.845.170,57   | -9%         | 4%               | 26%  |
| Total                                       | 84          | 102  | 29.120.049.721,70 | 1.509.161.004,99 | -18%        | 100%             | 100% |







## REGIÓN OCCIDENTAL NORTE

| Servicio                        | Proveedores |      | Monto             |                  |             | % sobre el total |      |
|---------------------------------|-------------|------|-------------------|------------------|-------------|------------------|------|
|                                 | 2017        | 2016 | 2017              | 2016             | Variación % | 2017             | 2016 |
| Honorarios y Consultorías       | 15          | 20   | 4.519.266.972,96  | 137.519.977,29   | -25%        | 41%              | 8%   |
| Mantenimientos y Construcciones | 11          | 16   | 3.772.199.151,40  | 976.790.835,88   | -31%        | 34%              | 57%  |
| Servicios                       | 61          | 69   | 1.565.457.702,97  | 333.779.268,02   | -12%        | 14%              | 20%  |
| Condominios y Arrendamientos    | 71          | 87   | 1.099.872.839,56  | 252.923.549,57   | -18%        | 10%              | 15%  |
| Total                           | 158         | 192  | 10.956.796.666,89 | 1.701.013.630,76 | -18%        | 100%             | 100% |

## 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.

### 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

201-4, 206-1, 417-2

## 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 y servicios 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.

El personal de la Consultoría Jurídica del Banco mantiene constante análisis de cualquier nueva ley que emitan los entes reguladores o modificación de las normativas existentes a efectos de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero. Asimismo, como parte de este proceso de 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.



Foto: Snowing / Freepik

### IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

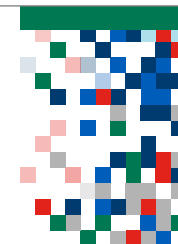
MILES DE BS.

|                                       | 2017           | 2016          | Var. % |
|---------------------------------------|----------------|---------------|--------|
| Impuesto sobre la Renta <sup>1</sup>  | 152.786.000,00 | 19.614.020,48 | 679%   |
| Impuesto Sobre Actividades Económicas | 23.584.781,00  | 3.669.387,28  | 543%   |
| Impuesto al Valor Agregado            | 41.751.880,00  | 7.294.418,17  | 472%   |
| Impuesto a la Publicidad Comercial    | 3.187,41       | 5.758,94      | (45%)  |
| Impuesto Inmuebles Urbanos            | 16.099,21      | 6.681,59      | 141%   |
| Total                                 | 218.141.947,62 | 30.590.266,46 | 613%   |

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

### MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Banesco Banco Universal, C.A., durante los años 2017 y 2016, no estuvo sujeto a ningún tipo de sanción por incumplimiento de la normativa establecida por parte del Banco Central de Venezuela o Fogade. 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.

Por otra parte, la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (Sundede) aplicó 383 multas o sanciones al Banco relacionadas con supuestas debilidades en las medidas de seguridad e incumplimiento en el tiempo de respuesta a los clientes.

En los Estados Financieros auditados del Banco, semestralmente de acuerdo con los requerimientos del Organismo Regulador son revelados los litigios, contingencias, compromisos contractuales y fiscales, y sobre los cuales el Banco no prevé algún impacto sobre los estados financieros en su conjunto. Los estados financieros auditados correspondientes al 31 de diciembre del año 2017 y 2016 se publican previa autorización del Organismo Regulador, en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela ([www.asobanca.com.ve](http://www.asobanca.com.ve)) donde pueden ser consultados por el público en general.

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.

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 ha efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines.

## APORTES LEGALES

MILES DE BS.

|   | 2017          | 2016          | Var. (%) |
|---|---------------|---------------|----------|
| <b>Aporte a la Ley de Ciencia y Tecnología e Innovación</b>   |               |               |          |
| Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) <sup>2</sup>                                 | 1.061.887,74  | 387.466,32    | 174%     |
| <b>Ley de Alimentación de Trabajadores</b>  |               |               |          |
| Ley de Alimentación de Trabajadores   | 18.381.230,98 | 4.889.642,01  | 276%     |
| <b>Contribuciones Parafiscales</b>  |               |               |          |
| Ley de Vivienda y Hábitat   | 653.881,23    | 142.916,46    | 358%     |
| Seguro Social Obligatorio   | 1.365.513,19  | 332.631,86    | 311%     |
| Ley de Empleo   | 278.564,31    | 66.666,25     | 318%     |
| INCES   | 341.650,71    | 114.605,53    | 198%     |
| <b>Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte.</b> |               |               |          |
| FOGADE  | 44.834.770,03 | 11.075.956,89 | 305%     |
| SUDEBAN   | 5.116.209,78  | 1.362.262,68  | 276%     |
| APORTE LOSEP (ONA - FONA)   | 6.664.445,00  | 796.429,17    | 737%     |
| APORTES SOCIAL A LAS COMUNAS <sup>3</sup>   | 32.748.097,37 | 3.897.647,88  | 740%     |
| Contribución LEY DEL DEPORTE  | 3.756.233,96  | 506.063,92    | 642%     |

(2) 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.

(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

| Modalidad                             | Monto Alcanzado (miles de Bs) |            | % Requerido |      | % Mantenido |       |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------|-------------|------|-------------|-------|
|                                       | 2017                          | 2016       | 2017        | 2016 | 2017        | 2016  |
| Turística                             | 42.953.852                    | 15.924.480 | 5,25        | 5,25 | 6,30        | 5,69% |
| Microempresarios                      | 166.720.570                   | 22.810.226 | 3           | 3    | 7,72        | 4,36  |
| Agrícola                              | 1.037.365.429                 | 96.501.787 | 20          | 26   | 48,01       | 34,48 |
| Manufactura                           | 554.757.241                   | 43.659.697 | 10          | 10   | 56,79       | 11,29 |
| Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo) | 9.484.739                     | 4.589.241  | 7           | 8    | 0,98        | 1,19  |
| Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo) | 340.327                       | 1.970.615  | 13          | 12   | 0,03        | 0,51  |



## PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

Banesco Banco Universal, C.A., a través de la elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad ha mantenido como objetivo recoger las principales actuaciones que en materia de Responsabilidad Social Empresarial ha venido desarrollado así como la interrelación 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.

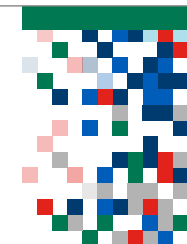
Desde el año 2004, Banesco Banco Universal, C.A., ha publicado el informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Esta edición corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2017 y al igual que las ediciones anteriores, se destacan los temas relevantes del ejercicio y el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior, así como los previstos para el año siguiente. Este informe 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 2016, 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 obtuvo el Nivel de Aplicación B+ del GRI; mientras que en los Informes presentados desde el

año 2008 al año 2014 se obtuvo de parte del Global Reporting Initiative (GRI), el Nivel "A+ GRI Checked". En el año 2015 y de acuerdo a los nuevos términos de evaluación del GRI, Banesco Banco Universal C.A., ha realizado sus informes al servicio de "Content Index" y somos miembros "Gold Community" del GRI.

En cuanto a la estructura del informe se presenta bajo el mismo esquema de años anteriores, organizado en dos grandes bloques: la Dimensión Interna y la Dimensión Externa de nuestra Responsabilidad Social, con capítulos específicos para cada grupo de interés. Cabe destacar, que este informe se complementa con una descripción detallada del desempeño relativo a los temas materiales y con la participación de un equipo multidisciplinario representado por diferentes áreas del Banco incluyendo los miembros de la Junta Directiva y participación de los Grupos de Interés, a través de encuestas, reuniones, se incluye todos los aspectos relevantes para cada grupo de interés. El contenido de este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2017, 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 2018.

Se reportan las interacciones cumplidas durante 2017 y 2016, en particular los levantamientos estadísticos (encuestas y grupos focales).



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

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

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

La cobertura del informe incluye solamente la operación de Banesco Banco Universal, C.A en Venezuela. La materialidad de la información se manifiesta en los contenidos 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, se mantiene 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., ha estado vigilante por el cumplimiento de los principios para definir la calidad de su elaboración indicados en los Estándares GRI 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 durante la elaboración 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.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para los años 2017 y 2016, 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 al respeto.



Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

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 de presentación del 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 tema material 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., incluyendo la verificación del informe correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2017, el cual contiene el Índice de Contenidos establecidos en los Estándares GRI, y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, han sido objeto de revisión por parte de los auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados (Miembros de Crowe Horwath International), quienes fungen como auditores externos del Banco a esa fecha. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

Cabe destacar, que los contenidos 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, sino también aquellos que la alta gerencia ha considerado revelar aun cuando se trate de temas 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.



[Foto: Jcomp / Freepik]





| Área                        | Principales Líneas de Acción 2017  | Compromisos 2018  |
|-----------------------------|--|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alcanzamos un nivel de madurez diferenciado en la gestión de gobierno corporativo con énfasis en el cumplimiento del marco regulatorio.</li> <li>■ Impulsamos una gestión de conocimiento eficaz e innovadora dirigida a la Directiva y Alta Gerencia en materia de "Buen Gobierno", a través de capacitaciones y asesorías a los Directores, coordinadores, secretarios de los comités y líderes de Gobierno en Materia de "Buen Gobierno Corporativo" con base a las tendencias mundiales.</li> <li>■ Diseñamos y actualizamos las herramientas que facilitan la gestión y funcionamiento de las instancias que conforman la estructura Banesco.</li> <li>■ Elaboramos instrumentos de evaluación de satisfacción de nuestros clientes de la gestión de Gobierno Corporativo.</li> <li>■ Realizar y coordinar la evaluación de satisfacción del equipo de gestión de gobierno corporativo (Director corporativo y Vicepresidencia)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aumentar el nivel de madurez diferenciado en la gestión de Gobierno Corporativo con énfasis en el cumplimiento del marco regulatorio.</li> <li>■ Diseñar y establecer esquemas de comunicación, seguimiento y control para afianzar los mecanismos de gobierno corporativo y alcanzar una eficiente corporatización.</li> <li>■ Garantizar la existencia de mecanismos que permitan la Toma de Decisiones con óptima efectividad</li> <li>■ Asegurar el estándar corporativo en materia de normativas, lineamientos y procesos de Gobierno.</li> </ul> |
| <b>Accionistas</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aumentamos el capital social a Bs. 31.250.000,00, con el propósito de continuar impulsando el crecimiento de la institución.</li> <li>■ Aumentamos la emisión de tres mil millones (3.000.000.000) de nuevas acciones comunes, nominativas, no convertibles al portador, de una misma clase y con valor nominal de Bs. 10,00 cada una.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aumentar el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución.</li> <li>■ Aumentar la emisión de nuevas acciones comunes, nominativas, no convertibles al portador, de una misma clase y con valor nominal de Bs. 10,00 cada una.</li> </ul>  |





| Área           | Principales Líneas de Acción 2017   | Compromisos 2018  |
|----------------|---|---|
| Capital Humano | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Otorgamos a los colaboradores un nuevo beneficio a través de la Tarjeta TodoTicket Salud con el propósito de cubrir gastos médicos, compras de medicinas en farmacias afiliadas y a la cancelación correspondientes al deducible de la Póliza de HCM.</li> <li>■ Mejoramos las condiciones de los beneficios ofrecidos a través de los productos TodoTicket con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.</li> <li>■ Realizamos jornadas recreacionales para los colaboradores y sus familias.</li> <li>■ Ampliamos la oferta de servicios del comedor de Ciudad Banesco.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fortalecer y mejorar los beneficios no contractuales dirigidos a apoyar la educación de nuestros trabajadores y su grupo familiar para que puedan contar con más y mejores oportunidades.</li> <li>■ Mejorar la cobertura básica de la Póliza HCM</li> <li>■ Mejorar nuestra plataforma de Capacitación Virtual para aumentar y ofrecer más cursos virtuales a nuestros Ciudadanos Banesco.</li> <li>■ Crear acciones monetarias exitosas e innovadoras para satisfacer las necesidades y apoyar a los Ciudadanos Banesco.</li> <li>■ Realizar jornadas de adquisición de alimentos de primera necesidad con la intención de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.</li> <li>■ Mantener las jornadas recreacionales para nuestros colaboradores y su grupo familiar.</li> </ul> |
| Voluntariado   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollamos iniciativas para promover la participación de los colaboradores y su grupo familiar en actividades con nuestros Socios Sociales y ambientales.</li> <li>■ Realizamos alianzas corporativas con el objetivo de establecer una red de Voluntariado Corporativo que trabaje en beneficio de los sectores más necesitados.</li> <li>■ Involucramos al voluntariado en actividades recreativas, protocolo en eventos y participación en la celebración del Día de la Madre y del Padre, el mes del servicio, apoyo a nivel recreativo durante las Jornadas Familiares.</li> <li>■ Capacitamos a nuestros Voluntarios y Agentes Culturales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ser un programa de Voluntariado Corporativo reconocido a nivel nacional, con un impacto positivo en la sociedad venezolana, a través de acciones de Responsabilidad Social enmarcadas en nuestra estrategia.</li> <li>■ Fortalecer las alianzas con los grupos de Voluntarios de empresas privadas de diversos sectores para fomentar y desarrollar actividades en conjunto que beneficien a ONG's y las comunidades.</li> <li>■ Diseñar y desarrollar actividades alineadas con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial mediante las cuales el Voluntariado Corporativo participe en beneficio de las comunidades.</li> <li>■ Capacitar e incorporar a nuestro Voluntariado Corporativo en actividades de desarrollo profesional de socios y aliados sociales.</li> </ul>         |





| Área                               | Principales Líneas de Acción 2017  | Compromisos 2018  |
|------------------------------------|--|---|
| <b>Socios Sociales y Comunidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ampliamos el Presupuesto Participativo y beneficiamos a más comunidades.</li> <li>■ Inauguramos e Impulsamos la Biblioteca Digital, canal mediante el cual se ofrece de manera gratuita los libros de nuestro Fondo Editorial.</li> <li>■ Establecimos alianzas con diversas empresas privadas para fortalecer y divulgar actividades relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fortalecer el Programa de Responsabilidad Social Empresarial en las principales ciudades del país a través del Presupuesto Participativo.</li> <li>■ Aumentar nuestro Fondo Editorial con la publicación de nuevos títulos gratuitos que serán distribuidos a través de la Biblioteca Digital ubicada en nuestra página web.</li> <li>■ Continuar nuestros concursos de Fotografía Móvil Digital a través de las redes sociales que promuevan valores</li> <li>■ Establecer alianzas y patrocinar concursos para promover la escritura creativa como mecanismo de educación y culturización.</li> <li>■ Mantener nuestra presencia y apoyo a las diferentes Ferias de Libros de las Universidades más importantes del país.</li> <li>■ Realizar exposiciones itinerantes de nuestra colección de arte y difusión de nuestras publicaciones.</li> </ul> |
| <b>Clientes</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fortalecimos la relación con nuestros clientes, a través del manejo de sus operaciones financieras por nuestros canales electrónicos, y de la gestión integral del crédito como principal palanca de acompañamiento en el crecimiento de sus negocios.</li> <li>■ Actualizamos y aumentamos los límites diarios para transferencias por Banesconline para personas naturales así como para las compras con tarjetas de débito.</li> <li>■ Lanzamos una aplicación móvil para realizar pagos de manera inmediata a otros bancos.</li> <li>■ Mantuvimos las promociones para el fomento del uso de los canales electrónicos.</li> <li>■ Mantuvimos el crecimiento en crédito orientado personas jurídicas y crear productos y servicios para el segmento natural.</li> <li>■ Afianzamos el Programa "Contacto de Calidad", cuyo objetivo es innovar en los esquemas de ventas, orientando los esfuerzos hacia el desarrollo de nuestros clientes y velando porque obtengan la mejor experiencia de servicio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fortalecer nuestra plataforma electrónica para mantener el posicionamiento en canales electrónicos y ofrecer a nuestros clientes mayor comodidad a la hora de realizar sus transacciones financieras.</li> <li>■ Mantener una actualización constante de los montos de los límites diarios para transferencias a través de Banesconline así como para compras a través de Puntos de Venta.</li> <li>■ Actualizar nuestra aplicación móvil.</li> <li>■ Realizar revisiones periódicas y realizar aumentos de los límites de las tarjetas créditos de nuestros clientes.</li> </ul>  |





| Área                     | Principales Líneas de Acción 2017   | Compromisos 2018   |
|--------------------------|---|--|
| <b>Banca Comunitaria</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Remodelamos y mejoramos la infraestructura de nuestras agencias Comunitarias con el fin de ofrecer a nuestros clientes mayor comodidad.</li> <li>■ Incorporamos la herramienta Sistemática Comercial en la gestión de negocios para desarrollan diversas campañas comerciales.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualizar nuestro modelo de atención e incorporar a la fuerza de venta de Banca Comunitaria a la Red de Agencias de Banesco.</li> </ul>  |
| <b>Ambiental</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asignamos cuotas de impresión a usuarios en aplicaciones corporativas.</li> <li>■ Realizamos acuerdos de servicios con el área de Soporte para la asignación de cuota mínima a usuarios contratados.</li> <li>■ Revisamos y mejoramos la plataforma de impresión en la sedes administrativas del interior producto de las centralización</li> <li>■ Mantuvimos la campaña de sensibilización continua para todos los Ciudadanos Banesco.</li> <li>■ Reactivamos el Programa de Reciclaje.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ampliar el Programa de Reciclaje a las sedes administrativas así como incorporar nuevos materiales susceptibles de reciclaje.</li> </ul>  |
| <b>Proveedores</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incorporamos las cláusulas que establecen los 10 principios de Pacto Mundial en 31 Contratos y Órdenes de Compra.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incorporar a todos los contratos realizados bajo el modelo de Banesco la cláusula que establezca el respeto y cumplimiento a los "Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas".</li> </ul> |





# DE LA MANO CON LA COMUNIDAD HACEMOS UN MEJOR PAÍS

Balance Social Acumulado 1998 – Diciembre 2017

  
Programa  
de Formación  
de Microempresarios  
Bs. 239.399.146

  
Fe y Alegría  
Bs. 97.743.717

  
Fundación Musical  
Simón Bolívar  
Bs. 21.630.224

  
Asociación  
Venezolana  
de Educación Católica  
(AVEC)  
Bs. 26.774.789

  
IESA  
Bs. 92.999.443

  
Universidades  
e Institutos  
de Educación Superior  
Bs. 306.712.802

  
Otros  
Institutos  
y Organismos  
de Educación  
Bs. 10.822.205

  
Becas Educativas  
Bs. 2.540.128

  
Fundación  
Venezolana  
Contra la Parálisis  
Infantil  
Bs. 21.361.439

  
Otros Organismos  
de Salud  
y Asistencia Médica  
Bs. 127.926.069

  
FUNDANA  
Bs. 79.703.879

  
Asociación Civil  
Red de Casas  
Don Bosco  
Bs. 41.781.704

  
Asociación Damas  
Salesianas  
Bs. 14.170.239

  
Asistencia a la Infancia  
Desasistida y Personas  
con Necesidades  
Especiales  
Bs. 82.373.828

  
Donación  
de Juguetes  
a la Comunidad  
Bs. 3.416.673

  
Proyectos  
Editoriales  
y Publicaciones  
Bs. 98.898.818

  
Otros Aportes  
Bs. 50.211.666

  
Campaña  
de Solidaridad  
por Catástrofes  
Naturales  
Bs. 6.138.558

  
Eventos  
para la Comunidad  
Bs. 151.174.756

  
Inversión  
en Obras  
Colinas  
de Bello Monte  
Bs. 2.306.376

  
Alcaldías,  
Gobernaciones  
y otros Organismos  
del Estado  
Bs. 14.170.881

  
Beneficios Sociales  
No Contractuales  
para Empleados  
BANESCO  
Bs. 13.433.326.754

  
Aporte Voluntariado  
Corporativo  
Bs. 4.216.387

  
Aplicación  
Artículo 96 LOCTICSEP  
Bs. 33.612.457

  
Presupuesto  
Participativo  
Bs. 36.660.726



**ACUMULADO 1998 - Diciembre 2017**  
TOTAL INVERSIÓN SOCIAL Bs. 15.000.073.665  
TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL  
MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS Bs. 15.000.073.665  
Cifras expresadas en bolívares

## Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez • Miguel Ángel Marciano Cartea • Emilio Durán Ceballos  
• María Josefina Fernández • Oscar Doval García • José Grasso Vecchio

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social 2017. Nos complace ser la primera institución venezolana en obtener la mayor calificación del Global Reporting Initiative (GRI) en nuestros Informes de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial con la "Conformidad Exhaustiva".

# ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los contenidos de los Estándares GRI y al Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI.

Cabe destacar, que los contenidos 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, sino también aquellos temas no materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.



| ESTANDAR GRI                              | CONTENIDO                 | NÚMERO        | TÍTULO  | PÁGINAS                       | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL               |
|---|---------------------------|---------------|---|-------------------------------|-----------|----------------------|-----------------------------|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>          |                           |               |   |                               |           |                      |                             |
| <b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b> | Perfil de la Organización | <b>102-1</b>  | Nombre de la organización   | 5                             |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-2</b>  | Actividades, marcas, productos y servicios                          | 70, 83 - 85                   |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-3</b>  | Ubicación de la sede  | 5                             |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-4</b>  | Ubicación de las operaciones  | 5, 100                        |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-5</b>  | Propiedad y forma jurídica  | 5                             |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-6</b>  | Mercados servidos   | 69 - 71                       |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-7</b>  | Tamaño de la organización   | 8; 26; 28 - 29                |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-8</b>  | Información sobre empleados y otros trabajadores                    | 8; 26; 29 - 31                |           | ✓                    | Principio 6                 |
|   |                           | <b>102-9</b>  | Cadena de suministro  | 92 - 93                       |           | ✓                    | Principio 7                 |
|   |                           | <b>102-10</b> | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 7; 99 - 101                   |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-11</b> | Principio o enfoque de precaución                                   | 6; 29; 40; 71                 |           | ✓                    |                             |
|   |                           | <b>102-12</b> | Iniciativas externas  | 20 - 22; 38; 55 - 56; 59 - 60 |           | ✓                    | Principio 7                 |
|   |                           | <b>102-13</b> | Afiliación a asociaciones   | 23                            |           | ✓                    | Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10 |





| ESTANDAR GRI                       | CONTENIDO          | NÚMERO | TÍTULO   | PÁGINAS                   | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL                           |
|------------------------------------|--------------------|--------|--|---------------------------|-----------|----------------------|---|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | Estrategia         | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones                    | 03 - 04                   |           | ✓                    | Principio 1, 7, 8, 9                    |
|                                    |                    | 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades  | 6 - 12                    |           | ✓                    | Principio 7, 8, 9                       |
|                                    | Ética e integridad | 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta                                     | 5; 28 - 29                |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                                      | 20; 23; 28; 48            |           | ✓                    |   |
|                                    | Gobernanza         | 102-18 | Estructura de gobernanza   | 14 - 25                   |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-19 | Delegación de autoridad  | 13 - 17; 90               |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales            | 20 - 21; 90               |           | ✓                    | Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |
|                                    |                    | 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales              | 8, 10, 11, 20, 21, 26, 29 |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                  | 13 - 14, 16 - 22          |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno   | 16 - 18                   |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                     | 13 - 14, 16 - 18          |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-25 | Conflictos de intereses  | 20, 21, 23, 28, 29        |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | 14 - 25                   |           | ✓                    |   |
|                                    |                    | 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                   | 10 - 11, 37 - 38          |           | ✓                    | Principio 10                            |
|                                    |                    | 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                   | 10, 34 - 35               |           |                      | Principio 7, 8, 9                       |
|                                    |                    | 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                  | 6 - 7, 10 - 12            |           |                      |   |
|                                    |                    | 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo   | 10 - 12, 20 - 21          |           |                      | Principio 10                            |



| ESTANDAR GRI                       | CONTENIDO                              | NÚMERO | TÍTULO  | PÁGINAS              | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|------------------------------------|--|--------|---|----------------------|-----------|----------------------|---------------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | Gobernanza                             | 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                                | 10, 34, 35           |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 99 - 101             |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas   | 10 - 14, 16 - 17, 29 |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas                                  | 16 - 17; 28 - 29; 72 |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-35 | Políticas de remuneración   | 16, 17, 35           |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-36 | Proceso para determinar la remuneración   | 16, 17, 35           |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración                           | 16, 17, 35           |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-38 | Ratio de compensación total anual   | 35                   |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-39 | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual                        | 35                   |           | √                    |               |
|                                    | Participación de los Grupos de Interés | 102-40 | Lista de grupos de interés  | 6; 10 - 12           |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva   | 48                   |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés                                       | 10 - 12              |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                | 10 - 12              |           | √                    |               |
|                                    |  | 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados  | 10 - 12              |           | √                    |               |

| ESTANDAR GRI                              | CONTENIDO                                 | NÚMERO        | TÍTULO   | PÁGINAS                          | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|---|---|---------------|--|----------------------------------|-----------|----------------------|---------------|
| <b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b> | Prácticas para la Elaboración de Informes | <b>102-45</b> | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                  | 99 - 100                         |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-46</b> | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema       | 10 - 12                          |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-47</b> | Lista de temas materiales  | 10 - 12                          |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-48</b> | Reexpresión de la información  | 99, 100                          |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-49</b> | Cambios en la elaboración de informes  | 6, 101                           |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-50</b> | Periodo objeto del informe   | 99                               |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-51</b> | Fecha del último informe   | 99                               |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-52</b> | Ciclo de elaboración de informes   | 99 - 100                         |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-53</b> | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 125                              |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-54</b> | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | 8, 101                           |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-55</b> | Índice de contenidos GRI   | 107 - 126                        |           | √                    |               |
|   |   | <b>102-56</b> | Verificación externa   | 99 - 100<br>Anexo I<br>127 - 129 |           | √                    |               |





| ESTANDAR GRI                                       | CONTENIDO | NÚMERO   | TÍTULO | PÁGINAS             | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|--|--------|---------------------|-----------|----------------------|---------------|
| TEMAS MATERIALES: DESEMPEÑO ECONÓMICO              |           |  |        |                     |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016             | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 - 12             |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 7 - 8; 27           |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 7 - 8; 27           |           | √                    |               |
| GRI 201:<br>Desempeño Económico<br>2016            | 201-1     | Valor económico directo generado y distribuido   |        | 7 - 8               |           | √                    |               |
|  | 201-2     | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático |        | 88                  |           | √                    |               |
|  | 201-3     | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación               |        | 50 - 52             |           | √                    |               |
|  | 201-4     | Asistencia financiera recibida del gobierno  |        | 98                  |           | √                    |               |
| PRESENCIA EN EL MERCADO                            |           |  |        |                     |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016             | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 - 12             |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 35 - 36             |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 35 - 36             |           | √                    |               |
| GRI 202:<br>Presencia en el Mercado<br>2016        | 202-1     | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local  |        | 35 - 36             |           | √                    |               |
|  | 202-2     | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local                         |        | 30 - 31             |           | √                    |               |
| IMPACTOS ECONÓMICOS                                |           |  |        |                     |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016             | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 - 12, 69         |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 69                  |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 69                  |           | √                    |               |
| GRI 203:<br>Impactos Económicos Indirectos<br>2016 | 203-1     | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados                                     |        | 55 - 56;<br>59 - 60 |           | √                    |               |
|  | 203-2     | Impactos económicos indirectos significativos  |        | 55 - 56;<br>59 - 60 |           | √                    |               |





| ESTANDAR GRI                                 | CONTENIDO | NÚMERO   | TÍTULO | PÁGINAS                 | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|--|--------|-------------------------|-----------|----------------------|---------------|
| PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN                     |           |  |        |                         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016       | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 -12                  |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 93                      |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 93                      |           | √                    |               |
| GRI 204:<br>Prácticas de Adquisición<br>2016 | 204-1     | Proporción de gasto en proveedores locales   |        | 93, 95                  |           | √                    | Principio 6   |
| ANTICORRUPCIÓN                               |           |  |        |                         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016       | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 -12                  |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 23 - 25; 39;<br>47 - 48 |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 23 - 25; 39;<br>47 - 48 |           | √                    |               |
| GRI 205:<br>Anticorrupción<br>2016           | 205-1     | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción  |        | 18, 19, 47              |           | √                    | Principio 10  |
|  | 205-2     | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción   |        | 23 - 25; 39;<br>47 - 48 |           | √                    | Principio 10  |
|  | 205-3     | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  |        | 47 - 48                 |           | √                    | Principio 10  |
| COMPETENCIA DESLEAL                          |           |  |        |                         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016       | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   |        | 10 -12                  |           | √                    |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  |        | 76 - 78                 |           | √                    |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  |        | 76 - 78                 |           | √                    |               |
| GRI 206:<br>Competencia Desleal<br>2016      | 206-1     | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia |        | 97                      |           | √                    |               |





| ESTANDAR GRI                                    | CONTENIDO | NÚMERO       | TÍTULO   | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL  |
|---|-----------|--------------|--|---------|-----------|----------------------|----------------|
| <b>MATERIALES</b>                               |           |              |  |         |           |                      |                |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b> |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura                         | 89, 91  |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes                              | 89, 91  |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión                                    | 89, 91  |           | √                    |                |
| <b>GRI 301:<br/>Materiales<br/>2016</b>         |           | <b>301-1</b> | Materiales utilizados por peso o volumen                             | 89, 91  |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>301-2</b> | Insumos reciclados   | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>301-3</b> | Productos reutilizados y materiales de envasado                      | 87 - 91 |           | √                    | Principio 8, 9 |
| <b>ENERGÍA</b>                                  |           |              |  |         |           |                      |                |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b> |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura                         | 88 - 89 |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes                              | 88 - 89 |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión                                    | 88 - 89 |           | √                    |                |
| <b>GRI 302:<br/>Energía<br/>2016</b>            |           | <b>302-1</b> | Consumo energético dentro de la organización                         | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>302-2</b> | Consumo energético fuera de la organización                          | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>302-3</b> | Intensidad energética  | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>302-4</b> | Reducción del consumo energético                                     | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8, 9 |
|   |           | <b>302-5</b> | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | 88 - 89 |           | √                    | Principio 8,9  |







| ESTANDAR GRI                        | CONTENIDO | NÚMERO  | TÍTULO  | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|-------------------------------------|-----------|---|---------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| AGUA                                |           |   |         |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
|                                     | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
|                                     | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
| GRI 303:<br>Agua 2016               | 303-1     | Extracción de agua por fuente   | 89      |         | √         | Principio 8, 9       |               |
|                                     | 303-2     | Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua  | 89      |         | √         | Principio 8, 9       |               |
|                                     | 303-3     | Agua reciclada y reutilizada  | 89      |         | √         | Principio 8, 9       |               |
| BIODIVERSIDAD                       |           |   |         |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
|                                     | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
|                                     | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 88 - 89 |         | √         |                      |               |
| GRI 304:<br>Biodiversidad 2016      | 304-1     | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | 89      |         | √         | Principio 8          |               |
|                                     | 304-2     | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad   | 89      |         | √         | Principio 8          |               |
|                                     | 304-3     | Hábitats protegidos o restaurados   | 89      |         | √         | Principio 8          |               |
|                                     | 304-4     | Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones                    | 89      |         | √         | Principio 8          |               |





| ESTANDAR GRI                                    | CONTENIDO | NÚMERO       | TÍTULO   | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL     |
|---|-----------|--------------|--|---------|-----------|----------------------|-------------------|
| <b>EMISIONES</b>                                |           |              |  |         |           |                      |                   |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b> |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura   | 88 - 89 |           | √                    |                   |
|   |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes  | 88 - 89 |           | √                    |                   |
|   |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión  | 88 - 89 |           | √                    |                   |
| <b>GRI 305:<br/>Emisiones<br/>2016</b>          |           | <b>305-1</b> | Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | 89      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-2</b> | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                 | 89      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-3</b> | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)  | 89      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-4</b> | Intensidad de las emisiones de GEI   | 89      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-5</b> | Reducción de las emisiones de GEI  | 89      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-6</b> | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)                                  | 88      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |
|   |           | <b>305-7</b> | Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire | 88      |           | √                    | Principio<br>7, 8 |





| ESTANDAR GRI  | CONTENIDO | NÚMERO       | TÍTULO  | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL  |
|---|-----------|--------------|---|---------|-----------|----------------------|----------------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                         |           |              |   |         |           |                      |                |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b>     |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura                    | 88 - 89 |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes                         | 88 - 89 |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión                               | 88 - 89 |           | √                    |                |
| <b>GRI 306:<br/>Efluentes y Residuos<br/>2016</b>   |           | <b>306-1</b> | Vertido de aguas en función de su calidad y destino             | 89      |           | √                    | Principio 7, 8 |
|   |           | <b>306-2</b> | Residuos por tipo y método de eliminación                       | 88 - 89 |           | √                    | Principio 7, 8 |
|   |           | <b>306-3</b> | Derrames significativos   | 89      |           | √                    | Principio 7    |
|   |           | <b>306-4</b> | Transporte de residuos peligrosos                               | 90      |           | √                    | Principio 7    |
|   |           | <b>306-5</b> | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | 89      |           | √                    | Principio 8, 9 |
| <b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>                       |           |              |   |         |           |                      |                |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b>     |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura                    | 90      |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes                         | 90      |           | √                    |                |
|   |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión                               | 90      |           | √                    |                |
| <b>GRI 307:<br/>Cumplimiento Ambiental<br/>2016</b> |           | <b>307-1</b> | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental          | 90      |           | √                    |                |





| ESTANDAR GRI   | CONTENIDO | NÚMERO   | TÍTULO          | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|--|-----------------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES                  |           |  |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                  | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 98              |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 98              |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 98              |         | √         |                      |               |
| GRI 308:<br>Evaluación Ambiental de Proveedores 2016 | 308-1     | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 92 - 96         |         | √         |                      |               |
|  | 308-2     | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas                                  | 92 - 96         |         | √         |                      |               |
| EMPLEO   |           |  |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                  | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 10 -12          |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 28 - 29; 32, 34 |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 28 - 29; 32, 34 |         | √         |                      |               |
| GRI 401: Empleo 2016                                 | 401-1     | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  | 32, 34          |         | √         | Principio 6          |               |
|  | 401-2     | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales  | 35, 47          |         | √         |                      |               |
|  | 401-3     | Permiso parental   | 46              |         | √         |                      |               |
| RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA                      |           |  |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                  | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 10 -12          |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 31 -32          |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 31 -32          |         | √         |                      |               |
| GRI 402:<br>Relaciones Trabajador-Empresa 2016       | 402-1     | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales  | 31 - 32         |         | √         | Principio 3          |               |





| ESTANDAR GRI   | CONTENIDO | NÚMERO  | TÍTULO             | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|---|--------------------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO                        |           |   |                    |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 - 12            |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
| GRI 403:<br>Salud y Seguridad<br>en el Trabajo<br>2016 | 403-1     | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 46                 |         | √         | Principio 3          |               |
|  | 403-2     | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 403-3     | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 403-4     | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         | Principio 3          |               |
| FORMACIÓN Y ENSEÑANZA                                  |           |   |                    |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 -12             |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
| GRI 404:<br>Formación y Enseñanza<br>2016              | 404-1     | Media de horas de formación al año por empleado   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 404-2     | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 404-3     | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  | 38 - 40            |         | √         |                      |               |





| ESTANDAR GRI   | CONTENIDO | NÚMERO  | TÍTULO             | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|---|--------------------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO                        |           |   |                    |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 - 12            |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
| GRI 403:<br>Salud y Seguridad<br>en el Trabajo<br>2016 | 403-1     | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 46                 |         | √         | Principio 3          |               |
|  | 403-2     | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 403-3     | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         |                      |               |
|  | 403-4     | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos   | 41, 43,<br>45 - 47 |         | √         | Principio 3          |               |
| FORMACIÓN Y ENSEÑANZA                                  |           |   |                    |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                 | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 -12             |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
| GRI 404:<br>Formación y Enseñanza<br>2016              | 404-1     | Media de horas de formación al año por empleado   | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 404-2     | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  | 38 - 40            |         | √         |                      |               |
|  | 404-3     | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  | 38 - 40            |         | √         |                      |               |







| ESTANDAR GRI   | CONTENIDO | NÚMERO  | TÍTULO          | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|---|-----------------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES                       |           |   |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                          | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 -12          |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 29 - 30; 47, 49 |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 29 - 30; 47, 49 |         | √         |                      |               |
| GRI 405:<br>Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016      | 405-1     | Diversidad en órganos de gobierno y empleados   | 29 - 30; 47     |         | √         | Principio 1, 6       |               |
|  | 405-2     | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres   | 49              |         | √         | Principio 1, 6       |               |
| NO DISCRIMINACIÓN  |           |   |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                          | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 49              |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 49              |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 49              |         | √         |                      |               |
| GRI 406:<br>No Discriminación 2016                           | 406-1     | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | 28 - 29; 47     |         | √         | Principio 1, 2       |               |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA               |           |   |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                          | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 49              |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 49              |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 49              |         | √         |                      |               |
| GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016 | 407-1     | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | 48              |         | √         | Principio 1, 2, 3    |               |
| TRABAJO INFANTIL   |           |   |                 |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                          | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 28              |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 28              |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 28              |         | √         |                      |               |
| GRI 408:<br>Trabajo Infantil                                 | 408-1     | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil                                   | 23, 28, 29      |         | √         | Principio 1, 2, 5    |               |





| ESTANDAR GRI                                       | CONTENIDO | NÚMERO   | TÍTULO      | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA                    | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|--|-------------|---------|-----------|---|---------------|
| TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO                      |           |  |             |         |           |   |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 23          |         | √         |   |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 23          |         | √         |   |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 23          |         | √         |   |               |
| GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016        | 409-1     | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | 92 - 96     |         | √         | Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |               |
| PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD                  |           |  |             |         |           |   |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 23          |         | √         |   |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 28 - 30, 40 |         | √         |   |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 28 - 30, 40 |         | √         |   |               |
| GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016    | 410-1     | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos           | 28 - 30, 40 |         | √         | Principio 1, 2                          |               |
| DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS                  |           |  |             |         |           |   |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 23          |         | √         |   |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 49          |         | √         |   |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 49          |         | √         |   |               |
| GRI 411:<br>Derechos de los Pueblos Indígenas 2016 | 411-1     | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas                                | 49          |         | √         | Principio 1, 2                          |               |





| ESTANDAR GRI  | CONTENIDO | NÚMERO   | TÍTULO               | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|---|-----------|--|----------------------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS                              |           |  |                      |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                      | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 10-12                |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 23, 28 - 29, 70, 94  |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 23, 28 - 29, 70, 94  |         | ✓         |                      |               |
| GRI 412:<br>Evaluación de<br>Derechos Humanos<br>2016       | 412-1     | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos  | 23, 28 - 29, 70, 94  |         | ✓         | Principio 1, 2       |               |
|   | 412-2     | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos  | 28 - 30, 40          |         | ✓         | Principio 1, 2       |               |
|   | 412-3     | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | 94                   |         | ✓         | Principio 1, 2       |               |
| COMUNIDADES LOCALES   |           |  |                      |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                      | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 10-12                |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 59 - 61, 63 - 64, 66 |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 59 - 61, 63 - 64, 66 |         | ✓         |                      |               |
| GRI 413:<br>Comunidades Locales<br>2016                     | 413-1     | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo                            | 59 - 61, 63 - 64, 66 |         | ✓         |                      |               |
|   | 413-2     | Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales                                | 61                   |         | ✓         |                      |               |
| EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES                        |           |  |                      |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión<br>2016                      | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura   | 91 - 96              |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes  | 91 - 96              |         | ✓         |                      |               |
|   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 91 - 96              |         | ✓         |                      |               |
| GRI 414:<br>Evaluación Social<br>de los Proveedores<br>2016 | 414-1     | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                                       | 92                   |         | ✓         | Principio 1, 2       |               |
|   | 414-2     | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   | 92                   |         | ✓         | Principio 1, 2       |               |





| ESTANDAR GRI                                       | CONTENIDO | NÚMERO  | TÍTULO | PÁGINAS | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|---|--------|---------|-----------|----------------------|---------------|
| POLÍTICA PÚBLICA                                   |           |   |        |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 98     |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 98     |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 98     |         | √         |                      |               |
| GRI 415:<br>Política Pública 2016                  | 415-1     | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos  | 98     |         | √         |                      |               |
| SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES                  |           |   |        |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 78     |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 78     |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 78     |         | √         |                      |               |
| GRI 416:<br>Salud y Seguridad de los Clientes 2016 | 416-1     | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | 78     |         | √         | Principio 1          |               |
|  | 416-2     | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | 77     |         | √         | Principio 1          |               |
| MARKETING Y ETIQUETADO                             |           |   |        |         |           |                      |               |
| GRI 103:<br>Enfoque de Gestión 2016                | 103-1     | Explicación del tema material y su Cobertura  | 77     |         | √         |                      |               |
|  | 103-2     | El enfoque de gestión y sus componentes   | 77     |         | √         |                      |               |
|  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión   | 77     |         | √         |                      |               |
| GRI 417:<br>Marketing y Etiquetado 2016            | 417-1     | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios   | 77     |         | √         |                      |               |
|  | 417-2     | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios                    | 97     |         | √         |                      |               |
|  | 417-3     | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing  | 77     |         | √         | Principio 10         |               |





| ESTANDAR GRI   | CONTENIDO | NÚMERO       | TÍTULO  | PÁGINAS         | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|--------------|---|-----------------|-----------|----------------------|---------------|
| <b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>                                |           |              |   |                 |           |                      |               |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b>              |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura  | 72 - 73         |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes   | 72 - 73         |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión   | 72 - 73         |           | ✓                    |               |
| <b>GRI 418:<br/>Privacidad del Cliente<br/>2016</b>          |           | <b>418-1</b> | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente   | 77              |           | ✓                    | Principio 10  |
| <b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>                           |           |              |   |                 |           |                      |               |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b>              |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 -12          |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes   | 10 -12          |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión   | 77              |           | ✓                    |               |
| <b>GRI 419:<br/>Cumplimiento<br/>Socioeconómico 2016</b>     |           | <b>419-1</b> | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico  | 77              |           | ✓                    | Principio 10  |
| <b>Suplemento del Sector de Servicios Financieros (FSSS)</b> |           |              |   |                 |           |                      |               |
| <b>GRI 103:<br/>Enfoque de Gestión<br/>2016</b>              |           | <b>103-1</b> | Explicación del tema material y su Cobertura  | 10 - 12         |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-2</b> | El enfoque de gestión y sus componentes   | 35; 69 - 71; 73 |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>103-3</b> | Evaluación del enfoque de gestión   | 35; 69 - 71; 73 |           | ✓                    |               |
| <b>FSSS<br/>Cartera de Productos</b>                         |           | <b>FS1</b>   | Políticas con temas medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios  | 87 - 88         |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>FS2</b>   | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio  | 87 - 88         |           | ✓                    |               |
|  |           | <b>FS3</b>   | Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones | 23, 93 - 94     |           | ✓                    |               |





| ESTANDAR GRI                               | CONTENIDO | NÚMERO      | TÍTULO  | PÁGINAS                 | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|--|-----------|-------------|---|-------------------------|-----------|----------------------|---------------|
| <b>FSSS</b><br><b>Cartera de Productos</b> |           | <b>FS4</b>  | Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio     | 37; 84                  |           | √                    |               |
|  |           | <b>FS5</b>  | Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales                            | 6;<br>8 - 11,<br>61; 76 |           | √                    |               |
|  |           | <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.                        | 35; 69 - 71; 73         |           | √                    |               |
|  |           | <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.         | 69, 70,<br>71, 73       |           | √                    |               |
|  |           | <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. | 90                      |           | √                    |               |
| <b>Auditoría</b>                           |           | <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.           | 90                      |           | √                    |               |
| <b>Activismo Accionarial</b>               |           | <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.          | 90, 102 - 105           |           | √                    |               |
|  |           | <b>FS11</b> | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.   | 90                      |           | √                    |               |
|  |           | <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                      |           | √                    |               |







| ESTANDAR GRI                            | CONTENIDO | NÚMERO      | TÍTULO   | PÁGINAS     | OMISIONES | VERIFICACIÓN EXTERNA | PACTO MUNDIAL |
|---|-----------|-------------|--|-------------|-----------|----------------------|---------------|
| Comunidad                               |           | <b>FS13</b> | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente | 34 - 35; 69 |           | √                    |               |
|   |           | <b>FS14</b> | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas           | 34 - 38     |           | √                    |               |
| Etiquetado de los Productos y Servicios |           | <b>FS15</b> | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros     | 77 - 78     |           | √                    |               |
|   |           | <b>FS16</b> | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario    | 34 - 38     |           | √                    |               |





**Márquez, Perdomo & Asociados**  
 Miembros de Crowe Horwath International  
 Av. Diego Cisneros, Los Ruices,  
 Edif. Centro Monaca, Piso 2 Ofic. 2-C  
 Torre Sur, Apartado 859  
 Caracas 1010A - Venezuela  
 (58) (212) 235.01.47 | 235.32.85 Central  
 (58) (212) 238.60.74 Fax  
 crowehorwath.socios@crowehorwath.com.ve  
 www.crowehorwath.com.ve

## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INCLUIDOS EN EL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2017

Año terminado el 31 de diciembre de 2017

A la Junta Directiva  
**BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**

### Introducción

Hemos sido contratados por la Junta Directiva **BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.**, (en adelante, “el Banco”) para realizar un encargo de aseguramiento limitado independiente sobre los Indicadores de Responsabilidad Social presentado en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017**, (en adelante, “el Informe”), correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares del GRI de Global Reporting Initiative (GRI), para la elaboración de informes y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI.

### Responsabilidad de la Dirección del Banco

La Dirección del Banco es responsable por la preparación, contenido y presentación del **Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017**, según la opción Exhaustiva “de conformidad” con los Estándares del GRI, para la elaboración de informes, y el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI.

La preparación del “**Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017**”, así como a) la información y las afirmaciones contenidas en el Informe, b) la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos, c) el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que el Informe no contenga distorsiones significativas debido a errores o irregularidades, y d) mantener registros adecuados que respalden el proceso de información, es su responsabilidad.

### Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado sobre los Indicadores de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017**, en función de los procedimientos que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo, de acuerdo con la Norma *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. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si el Informe no contiene errores significativos.



## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Informe de Aseguramiento Limitado Independiente de los Indicadores de Responsabilidad Social incluidos en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017"

Año terminado el 31 de diciembre de 2017

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable, sobre los Indicadores de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017"**.

Los procedimientos que realizamos se han basado en nuestro juicio profesional; incluyeron consultas, observación e indagación de procesos realizados, inspección de documentación, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas, que con carácter general se describen a continuación:

- 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 2017"**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo a efectos de evaluar la aplicación de los Estándares del GRI.
- 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 2017"** 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 por el GRI.
- 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 2017"** 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 2017, 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 el GRI 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 2017"**, 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 2017"**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2017 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.



## BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Informe de Aseguramiento Limitado Independiente de los Indicadores de Responsabilidad Social incluidos en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017”

Año terminado el 31 de diciembre de 2017

- 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.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad del Banco y revisión a lo señalado en los Estándares del GRI para la elaboración de informes y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI informados por el Banco y presentados como **Anexo I** del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017”.

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 de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI”** incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2017”, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) y con el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, para un nivel de aplicación exhaustiva y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

### Uso y Distribución

“Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para el Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha cumplido con los criterios del GRI para la preparación y ejecución del Informe de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva, y para ningún otro propósito”.

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

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

07 de noviembre de 2018  
Caracas, República Bolivariana de Venezuela

Baneo0118127



Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe enviando esta información al correo electrónico [bvivas@banesco.com](mailto:bvivas@banesco.com).

¡Muchas gracias!

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Nombre: _____  | Dirección física: _____ |
| Correo electrónico: _____  | Teléfono: _____         |
| <b>Usted es:</b> <input type="checkbox"/> Accionista <input type="checkbox"/> Empleado de Banesco Banco Universal <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Contratista |                         |
| <input type="checkbox"/> Representante de las autoridades <input type="checkbox"/> 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 los capítulos?**

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Misión, Visión y Valores ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Gobierno Corporativo ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestros Accionistas ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestro Capital Humano ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestros Socios Sociales ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

y Acción Social en la Comunidad ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Voluntariado Corporativo Banesco ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestros Clientes ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Banca Comunitaria Banesco ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestro Compromiso Ambiental ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestros Proveedores ☐ E ☐ B ☐ R ☐ N

Nuestro Compromiso con las Autoridades ☐ E ☐ B ☐ R ☐ 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 su Informe de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cómo?**

**8. ¿Qué opina sobre la certificación internacional que ostentan estos informes?**

☐ Muy importante ☐ Im.portante ☐ 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 formato digital en internet?**