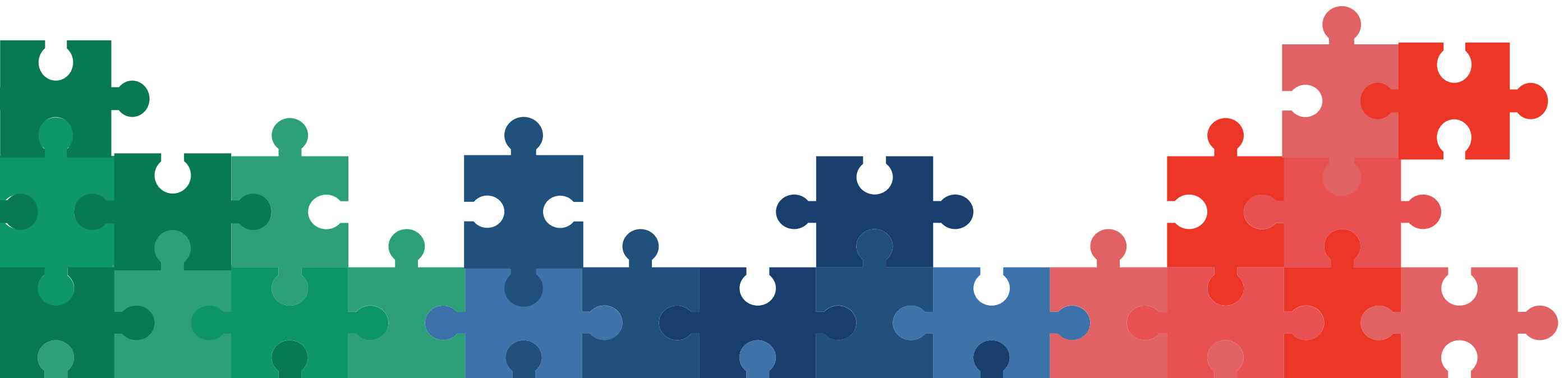


2018

Informe de Responsabilidad
y Sostenibilidad Empresarial



A Nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales	3
Perfil de la Organización	5
■ Misión, Visión y Valores	6
■ Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades	7
■ Resumen Financiero	10
La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social	15
■ Gobierno Corporativo	16
■ Nuestros Accionistas	29
■ Nuestro Capital Humano	31
La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social	61
■ Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad	62
■ Voluntariado Corporativo Banesco	68
■ Nuestros Clientes	71
■ Nuestro Compromiso Ambiental	88
■ Nuestros Proveedores	92
■ Nuestro Compromiso con las Autoridades	98
Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial	101
Nuestros Compromisos	105
Balance Social Banesco 1998-2018	109
Índice de Contenidos GRI	110
Informe de los Auditores	133
Encuesta de opinión	136

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

Han transcurrido quince años desde que, en el 2005, publicamos por primera vez la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, correspondiente al 2004. Entonces aquella iniciativa fue recibida como lo que era: una acción pionera, sin antecedentes en Venezuela. Con ella Banesco demostraba que su cultura de innovación no se limitaba a los ámbitos de los servicios, al diseño de productos o a los usos de la tecnología en beneficio de los clientes, sino que también era posible innovar en ámbitos como las comunicaciones, las relaciones con la sociedad y, en un sentido más amplio, en nuestro modo de gestionar nuestros proyectos de inversión social.

En este corto período de tiempo, muchas cosas han cambiado en el mundo. En el caso de las organizaciones productivas, los cambios han sido de gran calado. En un sentido general, cabe decir que las empresas han adquirido una mayor responsabilidad con respecto al destino del planeta y la sociedad. El cambio climático, la contaminación de los océanos y las fuentes de agua, la destrucción de selvas y grandes superficies boscosas, la acelerada extinción de especies animales y vegetales, ha puesto a ciudadanos, instituciones y gobiernos, en la obligación de actuar con el objetivo de parar y, hasta donde sea posible, revertir la destrucción que se ha venido causando.

A las empresas, que históricamente concentraron sus deberes en cuestiones como creación de riqueza y empleo, se les exige hoy el cumplimiento de parámetros con respecto al medio ambiente, la salubridad y seguridad de las operaciones, la calidad de sus productos y servicios, y sobre los términos económicos y sociales con los que contratan a sus trabajadores. La pregunta que deriva de todo esto es si las empresas deben limitarse al cumplimiento de la ley o si deben plantearse ir más allá.

Ese ir más allá del que hablo, supone romper con el conformismo del mínimo esfuerzo necesario, para así adoptar la inversión social como una meta más de las empresas, tan relevante como las metas productivas. Esta adopción viene a cambiar el papel que las empresas tienen en la sociedad: de entes especializados en la producción de los bienes y servicios que demandan los mercados, adquieren una responsabilidad todavía mayor: la de ser factores activos en la construcción de una sociedad más sostenible en lo socio-económico y lo ambiental.

Cuando comparamos los avances logrados hasta ahora, por ejemplo, en las últimas dos décadas, estamos en la obligación de reconocer que se han dado grandes pasos: muchas empresas, de todos los sectores, tienen programas propios o apoyan a organizaciones que actúan a favor de la sociedad. Esto merece aplauso y estímulo. Pero, a un mismo tiempo, nos exige reconocer que hay un amplio campo de oportunidades, frente a las cuales no es posible permanecer indiferentes. Aquellas empresas que no se han sumado a este movimiento –que es nada menos que un movimiento internacional a favor de la convivencia y la salvación de La Tierra– deben hacerlo. No deben esperar a que los hechos o las leyes las obliguen. Y todas aquellas que ya tenemos prácticas de inversión social debemos preguntarnos, periódicamente, qué más podemos hacer, dónde podemos mejorar, qué alianzas podemos establecer para que nuestros esfuerzos logren un alcance mayor.

Desde que salió al mercado, Banesco se ha propuesto actuar dentro del marco de la ley, del modo más riguroso, al tiempo que ha establecido sus propias metas en cada ámbito de actuación. La historia de Banesco es una historia de superación constante. De renovados



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

esfuerzos por hacer las cosas bien. Además, y esto es fundamental, somos una organización que, mientras crecía para convertirse en el primer banco privado de Venezuela, ha sabido adaptarse a las realidades de un país que atraviesa por un cúmulo de dificultades de extraordinaria complejidad.

Estos atributos y esfuerzos, esta cultura que ha ido configurándose y haciéndose más honda y extendida con el paso de los años, nos han dotado de una especial capacidad para afrontar las dificultades, hasta este punto: hoy somos una estructura humana y profesional especialmente dispuesta para responder y mantener siempre vigentes los múltiples compromisos que hemos adquirido con los clientes, con nuestros trabajadores, con la operatividad del sistema económico venezolano, con nuestros socios sociales y con las comunidades donde tenemos operaciones.

A pesar de las enormes dificultades que dominaron la vida pública a lo largo del 2018, Banesco no dejó de atender a sus clientes y honrar sus responsabilidades, cada uno de los 365 días del año. Al cierre del período, teníamos 4 millones 197 mil 73 clientes en el país, y para cada uno de esos clientes, uno a uno, nuestra organización empleó lo mejor de sus recursos tecnológicos, humanos y logísticos, a través de 328 Puntos de Atención, 1.113 cajeros electrónicos y 109 mil 395 Puntos de Ventas. Una sólida red siempre lista para responder a las necesidades de personas y de organizaciones.

Durante el 2018, nuestra inversión social alcanzó la cifra considerable de Bs.S. 141,91 millones. De ellos, Bs.S. 139,94 millones (98,61%) estuvieron destinados a nuestros colaboradores, mientras que Bs.S. 1,96 millones (1,39%) se destinados a proyectos sociales en las áreas de Educación e Inclusión financiera, a través del Programa de Formación de Microempresarios. Quiero añadir que el Programa de Formación de Microempresarios alcanzó su décimo año de actividad. Los graduados del 2018 fueron 3 mil 426, con lo que, entre los años 2008 y el 2018, han sido formados 55 mil 962 microempresarios en el conjunto del territorio nacional.

Estos pocos datos que señalo en esta carta son reveladores de una voluntad: seguir adelante en los buenos y los malos momentos. Los compromisos que hemos adquirido a lo largo del tiempo, están más vigentes que nunca. Las promesas que hemos hecho a nuestros trabajadores, a los clientes y a la sociedad venezolana, continuarán cumpliéndose. No solo nos preocupa el destino de nuestro país, sino el de las personas y las familias de todo el planeta. Hemos hecho nuestros los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– y mantene-mos nuestro apego al Pacto Mundial de las Naciones Unidas que suscribimos en el 2009. Seguimos adelante, porque nuestra fe y nuestra esperanza en Venezuela es más fuerte que nunca.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Banesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera de capital 100% venezolano, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, y está sometido a la supervisión, inspección, control, regulación y vigilancia de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Su sede principal, es Ciudad Banesco, ubicada en Colinas de Bello Monte y es el Banco con mayor capital suscrito y pagado del sistema financiero venezolano, el cual asciende a la suma de Bs 12.500,00.

Contamos con canales físicos y digitales, mediante los cuales comercializamos nuestros productos y servicios financieros para personas naturales y jurídicas, en todo el territorio nacional, apoyados en los valores de nuestros colaboradores.

Cerramos el 2018 con nuestra posición de liderazgo manteniendo el primer lugar como banco privado de Venezuela, con un activo total de Bs 222.713 millones, lo que hemos logrado a pulso con el compromiso, el talento y la visión compartida de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes y el apoyo constante de nuestros accionistas.

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.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

VISIÓN

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA CON SENTIDO HUMANO

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

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

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

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



Vive | nuestros
valores

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, 103-1, 103-2, 103-3, FS5

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Banesco Banco Universal, C.A., mantiene el compromiso de robustecer su visión desarrollando estrategias, no sólo 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 comercial del país.

Concluimos 2018 aún más convencidos de nuestra fórmula de éxito: el trabajo con altos estándares de desempeño y calidad para conseguir la mayor rentabilidad del negocio y el bienestar de todos nuestros stakeholders: quienes trabajan en la Organización; quienes nos eligieron como proveedor de servicios financieros y la sociedad a la que pertenecemos.

La contracción económica que mostró el país durante el 2018, la contracción de la actividad del sistema financiero, los controles de cambio y precios, la hiperinflación, las excesivas regulaciones y rigurosas normas sobre el sector bancario son claros ejemplos de los desafíos a los cuales debe enfrentarse el sector financiero en general, pero en especial Banesco Banco Universal, C.A. que, adicionalmente, debió enfrentar una medida de intervención administrativa durante la mayor parte del año 2018.

Sin embargo, pese a tener un escenario poco positivo, los resultados generales del sistema denotan un balance con crecimientos importantes, observándose un saldo en captaciones del público de Bs. 1.495,3 millardos, habiendo registrado un crecimiento de Bs 1.473,3 millardos.

Durante el 2018, nos consolidamos como el banco de referencia en el financiamiento de la actividad productiva, al liquidar más de 85.298 créditos en todo el territorio nacional, lo cual nos permitió reflejar un coeficiente de intermediación de 46,07%, con una cartera de excelente calidad (0,0003% de morosidad) y amplia cobertura para inmovilizaciones. Cabe destacar el importante crecimiento de la cartera agropecuaria la cual se incrementó en Bs. 9.629 millones, equivalentes a una variación de 2.780%, situándose al cierre de 2018 en Bs. 9.975 millones. Los resultados anteriores son producto del esfuerzo constante por parte de Banesco en apoyar a los sectores productivos del país.

En este periodo, los accionistas realizaron aportes de capital por un total de Bs. 799,6 millones, lo cual aunado a la retención de utilidades por Bs. 3.716,6 millones y a la revalorización de los activos en moneda extranjera, condujo a un incremento del patrimonio de 215.051% en el año, finalizando el ejercicio en Bs. 18.546 millones, con un índice de adecuación de patrimonio contable de 15,80% y de adecuación de patrimonio total de 23,20%, ambos en cumplimiento de la normativa vigente.

Durante el año 2018 no se realizaron cambios significativos en la estructura organizativa, propiedad accionaria y en la cadena de suministros del banco.

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-11, 102-15, 102-29, 102-40, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, FS5

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 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. 29, Capital Humano pág. 31, Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad pág. 62, Nuestros Clientes pág. 71 y Nuestros Proveedores pág. 92).

CREACIÓN DEL VALOR DIRECTO TANGIBLE: DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

MILES DE Bs.

Grupo de Interés	Indicador de Valor	2018	2017
Accionistas	Dividendos ¹	0	0,3
Empleados	Gastos de personal ²	1.282,7	1,1
Clientes	Intereses y cargas asimiladas ³	130.220	697
Proveedores	Otros gastos generales de administración ⁴	2.244,6	2,2
Sociedad	Impuestos ⁵	2.203.183	3.240
	Recursos destinados al apoyo a la comunidad ⁶	1.240	6

(1) Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.

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

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

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

(5) Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A): Incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la SUDEBAN, FOGADE, SSO, SPF, LPH, INCE y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22

Apor- taciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto Sobre la Renta, Aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación. Disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI).

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

VALOR DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2018 se ubicó en Bs.17.112.594 miles, mientras que en 2017 se ubicó en Bs.14.578 miles.

En el año 2018 y 2017, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 53,64% y 73,47% respectivamente (Bs. 9.179.954 y Bs. 10.711 miles) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 46,33% y 24,25%, corresponden a las Comisiones Netas.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

MILES DE Bs.

Grupo de Interés	2018	2017
Valor Económico Generado (VEG)	17.112.594	14.578
Margen de intermediación ⁷	9.179.954	10.711
Comisiones netas ⁸	7.928.967	3.681
Otros ingresos ordinarios ⁹	3.515	18
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	158	168
Valor Económico Distribuido (VED)	5.730.467	6.537
Dividendos ¹	0	0,31
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	2.244.578	2.152
Impuestos ⁵	2.203.183	3.240
Gastos del personal ²	1.282.705	1.144
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	11.382.128	8.041

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

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

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

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

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-11, 102-15, 102-29, 102-40, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, FS5

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Grupo de Interés	2018	2017
Valor Económico Generado (VEG)	100%	100%
Margen de intermediación ⁷	53,64%	73,47%
Comisiones netas ⁸	46,33%	25,25%
Otros ingresos ordinarios ⁹	0,02 %	0,12%
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	0,00%	1,15%
Valor Económico Distribuido (VED)	100%	100%
Dividendos ¹	0,00%	0,00%
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	39,17 %	32,92%
Impuestos ⁵	38,45 %	49,57%
Gastos del personal ²	22,38 %	17,51%

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.

El sistema financiero venezolano culminó el ejercicio correspondiente al año 2018 conformado por 30 instituciones, 23 de capital privado y 7 del Estado. De dicho total, el 76,7% de las mismas pertenecen al segmento de banca universal. Al cierre del 2018, se contabilizaron 3.406 oficinas bancarias, 56.143 trabajadores, 6.530 cajeros automáticos y 403.751 puntos de venta.

En cuanto a Banesco Banco Universal, C.A., cerramos 2018 con 5.191 colaboradores de los cuales 3.378 (65,07 %) son mujeres y 1.813 (34,93%) son hombres.

Al cierre del año 2018, Banesco mantiene el primer lugar de la banca privada en Venezuela, con activos totales por Bs. 222.713 millones. Banesco culminó el año con el mayor monto en cartera de créditos bruta del sistema financiero, de Bs. 74.660 millones y una cuota de mercado de 17,13%. Consolidado como el Banco de referencia en el financiamiento de la actividad productiva, liquidamos durante el 2018 más de 85.298 créditos en todo el territorio nacional, lo cual nos permitió reflejar un coeficiente de intermediación de 46,07%, con una cartera de excelente calidad (0,0003% de morosidad) y amplia cobertura para inmobilizaciones (571.602%). El número total de colaboradores de Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del 31 de diciembre del 2018, se ubicó en 5.191 empleados de los cuales 3.378 (65,07%) son mujeres y 1.813 (34,92%) son hombres.



PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

102-11, 102-15, 102-29, 102-40, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, FS5

VALOR INDIRECTO E INDUCIDO GENERADO

El Valor Indirecto representa la generación de riqueza y desarrollo sostenible que se derivan de las acciones sociales, ambientales y económicas impulsadas por el Banco, como por ejemplo el empleo indirecto. 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 impactos más indirectos que sobre el entorno y los distintos grupos de interés se generan como consecuencia de la actuación de la entidad, multiplicando su radio de acción, y por ende, el valor social que de dichas acciones se desprende.

RESUMEN FINANCIERO

Expresado en Millones de BsS.	Primer semestre 2017	Segundo semestre 2017	Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	CRECIMIENTO			
					II semestre 2018		II semestre 2018	
					II semestre 2017		I semestre 2018	
				Absoluto	%	Absoluto	%	
Total de activo	48,6	307,9	4.862,5	222,712,9	222.405	72.237,6	217.850	4.480,2
Disponibilidades	23,1	211,5	2307,2	103098,6	102.887	48.639,4	100.791	4.368,5
Inversiones en Títulos Valores	1,8	7,5	60,6	29176,5	29.169	390.482,6	29.116	48.014,3
Cartera de Créditos Bruta	21,1	74,2	2.242,3	73279,1	73.205	98.605,7	71.037	3.168,0
Captaciones del Público	43,3	280,9	4247,1	159.074,6	158.794	56.522,3	154.827	3.645,5
Depósitos a la Vista	39,5	262,2	4082,1	150.653,9	150.393	57.366,4	146.572	3.590,6
Depósitos de Ahorro	3,4	17,4	136,4	7.446,2	7.329	42.768,4	7.310	5.358,7
Depósitos a plazo	0,0	0,0	15,9	15,9	16	52.866,7	0	(0,1)
Otros	0,4	1,4	12,7	958,5	957	69.359,4	946	7.459,5
Total del Patrimonio	2,9	8,6	186,9	18.546,1	18.537	215.051,4	18.359	9.821,9
Activos de los Fideicomisos	0,7	1,2	15,3	6.119,8	6.119	518.528,0	6.105	39.924,9
Régimen Presatacional de Vivienda y Hábitad	0,4	0,8	2,0	78,4	78	9.948,7	76	3.780,2
Ingresos Financieros	2,1	7,2	139,8	4.457,4	4.450	62.067,5	4.318	3.088,6
Gastos Financieros	0,2	0,5	3,3	132,2	132	24.839,6	129	3.929,9
Margen Financiero Bruto	1,9	6,6	136,5	4.325,2	4.319	65.039,0	4.189	3.068,2
Margen de Intermediación Financiera	2,1	8,6	171,7	9.008,3	9.000	104.404,5	8.837	5.147,4
Gastos de Transformación	1,0	2,8	47,0	3.587,2	3.564	127.758,1	3.520	7.483,4
Impuesto doble la Renta	0,2	1,3	20,3	1.153,4	1.152	89.309,3	1.133	5.581,7
Resultado Neto	0,7	4,0	89,1	3.627,6	3.624	90.816,5	3.539	3.972,7
Cartera Agrícola Acumulada	2,8	10,4	346,4	9.975,4	9.965	96.094,3	9.629	2.779,7
Captaciones de Entidades Oficiales	1,2	5,8	54,5	3.613,1	3.607	62.627,3	3.559	6.529,5
Microempresarios	0,4	1,7	70,6	4.488,8	4.487	268.688,0	4.418	6.254,4

Ratios (%)				
Provision Cartera de Credito / Cartera Inmovilizada Bruta	4.986,88	32.673,42	926.662,37	571.602,88
Cartera Inmovilizada / Cartera Inmovilizada bruta	0,05	0,01	0,00	0,00
Resultado Neto / Activo Promedio	4,43	5,64	9,77	11,07
Resultado Neto / Patrimonio Promedio	83,18	140,05	277,63	179,44
Liquidez Ampliada	55,02	75,55	54,39	64,89

*Porcentajes Actualizados

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Para Banesco Banco Universal, C.A., es fundamental mantener un proceso de diálogo abierto con sus grupos de interés que le permita identificar los temas relevantes para cada uno de ellos y así definir la estrategia de sostenibilidad que llevará a cabo. Únicamente escuchando a nuestros grupos de interés sobre la Organización podemos identificar, no solo los problemas sino también las oportunidades de crecimiento y mejora.

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.



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 para 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 del Global Reporting Initiative (GRI) el proceso consta de 3 etapas: Identificación, Priorización y Validación.



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, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, FS5

N°	ASUNTOS Y/O TEMAS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS						Nivel de Relevancia		PRINCIPALES ACTUACIONES	TEMA MATERIAL 2018 ASOCIADO AL GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés		
1	Mantener los más altos estándares éticos y de transparencia en la operatividad gestionando los riesgos de forma integral.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	1. Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Presencia de mercado • Anticorrupción • Prevención de lavado de dinero • Riesgo • Transformación digital
										1.1 Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos.	
										1.2 Continuo monitoreo de los Sistemas de Control.	
									1.3 Generación de Valor Económico Directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria.		
2	Asegurar la Solvencia Financiera del Banco y Comunicar la información financiera y corporativa de manera adecuada y suficiente	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	2. Mantenimiento de los indicadores financieros, solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros.	
3	Fomentar el Buen Gobierno Corporativo y aplicación de las mejores prácticas.	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	3. Gestión proactiva de la mora y provisiones.	
4	Presencia en el Mercado	X	X	X	X	X	X	Alto	Medio	4. Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestra plataformas.	
5	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	5. Mantener tecnología de Avanzada e innovación de Productos y Servicios adaptados a las necesidades de la población.	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupción • Prevención de lavado de dinero • Riesgo
6	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	6. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente • Accesibilidad • Cartera de productos y servicios • Marketing y Etiquetado
7	Seguridad de la Información.	X	X	X			X	Alto	Alto	7. Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y privacidad del cliente

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, FS5

N°	ASUNTOS Y/O TEMAS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS						Nivel de Relevancia		PRINCIPALES ACTUACIONES	TEMA MATERIAL 2018 ASOCIADO AL GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupo de Interés		
8	Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.	X	X					Alto	Alto	8. Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Diversidad e igualdad de oportunidades • Atracción y retención de talento • Capacitación y educación • Clima • Salud y seguridad en el trabajo
9	Gestión Clima Organizacional	X	X	X			X	Alto	Alto	9. Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo.	
10	Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.	X	X					Medio	Medio	10. Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo.	
11	Promover Programas de Beneficios no Contractuales.	X	X					Alto	Alto	11. Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar	
12	Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.		X					Alto	Alto	12. Contrato Colectivo.	
13	Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.	X		X	X			Alto	Alto	13. Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de comunidades locales • Articulación público-privada • Participación de los grupos de interés en acciones sociales • Impacto en la inversión social
14	Gestionar Programas Sociales que incentiven el desarrollo de personas y emprendimientos.	X			X			Alto	Alto	14. Diversidad e igualdad de oportunidades.	
15	Aumentar el impacto de nuestra inversión social a través de alianzas multisectoriales en las que se fortalezca el Voluntariado Corporativo	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	15. Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado	
16	Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	X		X			Medio	Medio	16. Gestión de programas	
17	Proceso de Contratación de los Proveedores.	X				X		Medio	Medio	17. Promover el desarrollo y capacitación de nuestros proveedores así como la adhesión y respeto a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación ambiental y social de proveedores • Desarrollo local

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

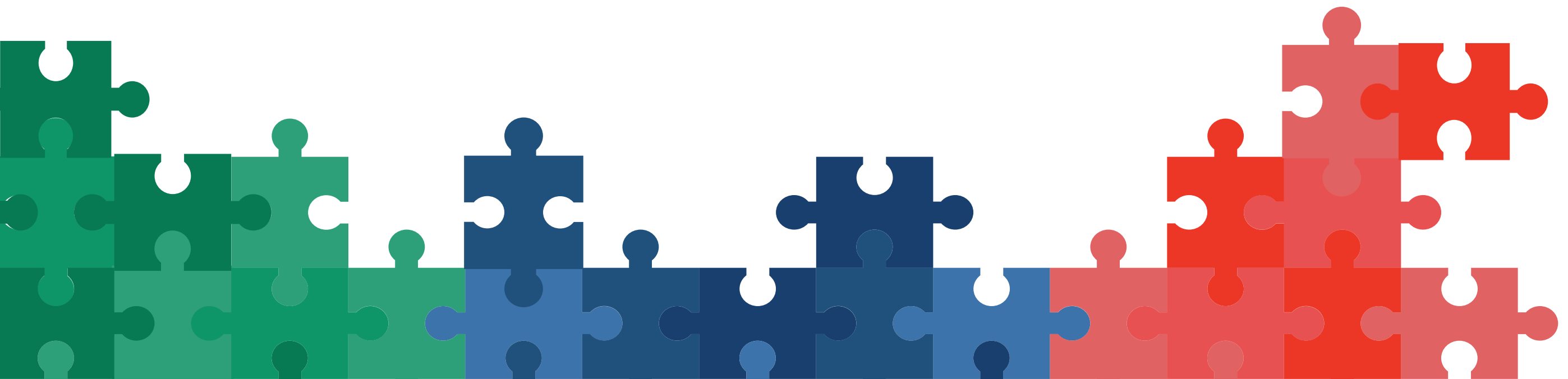
Los temas materiales que forman parte del análisis de materialidad están en constante revisión y, de requerir ajustes en el tiempo, se efectuarán e informarán a todos los grupos de interés oportunamente indicando los impactos que originen, así como las acciones tomadas para asegurar las estrategias asumidas. 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.

Impacto en los Grupos de Interés	ALTO	④	① ② ③ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮	
	MEDIO	⑩ ⑯ ⑰		
	BAJO			
		BAJO	MEDIO	ALTO
Impacto Actual o Potencial Para Banesco Banco Universal, C.A.				

LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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





NUESTRA MISIÓN

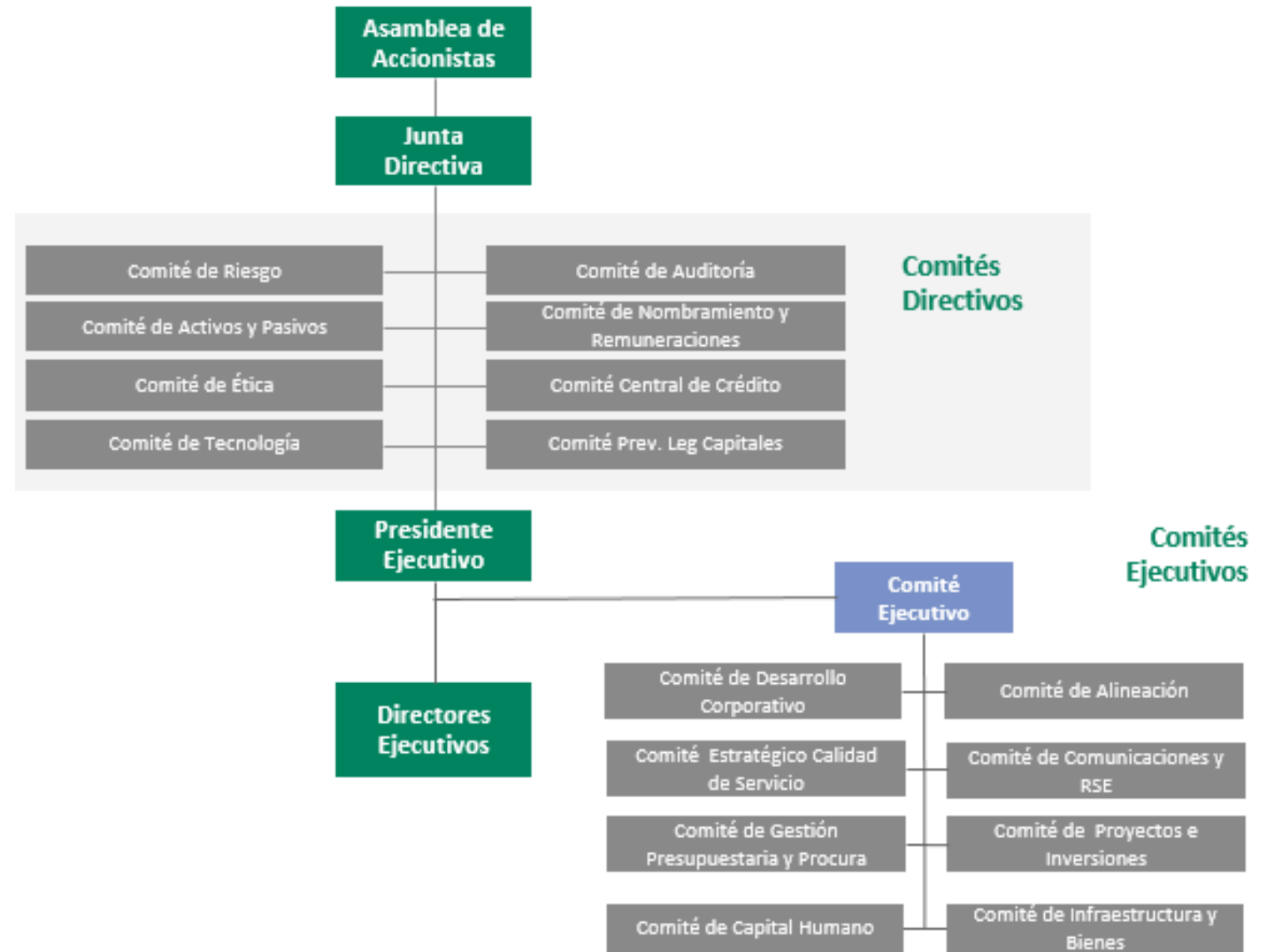
Somos el área encargada de diseñar, desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para optimizar la gestión y desempeño del Sistema de Gobierno Corporativo en Banesco Banco Universal, C.A., promoviendo esquemas de articulación y sinergia, que aseguren mayores niveles de eficiencia en el proceso de la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

NUESTRA GESTIÓN

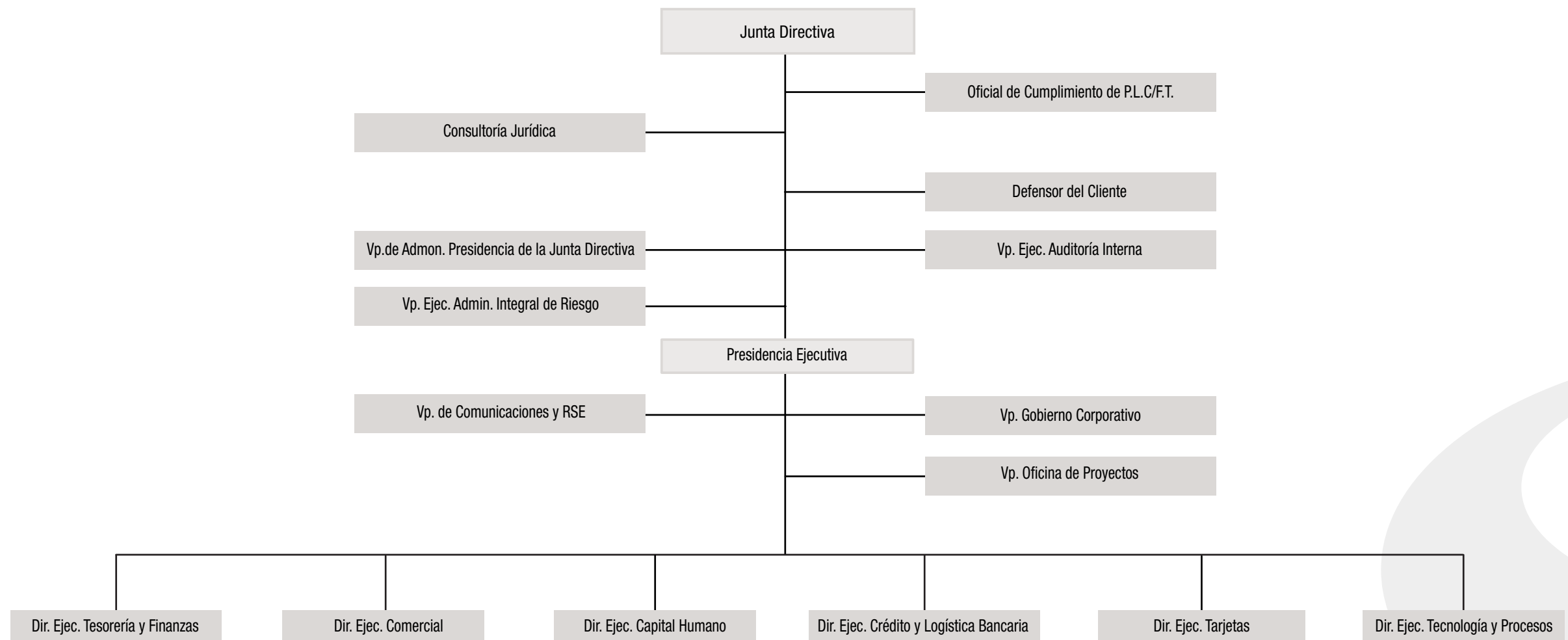
Durante 2018 Banesco Banco Universal, C.A., profundizó el impulso de sus prácticas con la aplicación de estándares mundiales en las Líneas Corporativas, que están orientadas a garantizar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gobierno Corporativo Banesco. Estas son:

- ▶ 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, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos), las diferentes Direcciones Ejecutivas del Banco, el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno.

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



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

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario (LISB), publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.154 del 19 de noviembre de 2014, reimpresso en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014, establece en su artículo 30 que la Junta Directiva debe estar integrada por no menos de siete (7) directores o directoras principales y sus respectivos suplentes, de los cuales un tercio (1/3), tanto de los principales como de los suplentes, deberán ser Directores Independientes, es decir, no podrán ser accionistas de la Institución Bancaria, directa o indirectamente.

De acuerdo con lo anterior, la designación de los miembros de la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A., es realizada en correspondencia con la LISB y demás disposiciones que al efecto dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), dentro de las que se encuentran las “Normas que permiten determinar el Cumplimiento de los Requisitos de Calidad Moral y Ética Exigidos para el Ejercicio de la Actividad Bancaria” y con los estatutos sociales del Banco.

Este órgano de Gobierno, es el encargado de la administración general de los negocios y operaciones, incluida su política de Responsabilidad Social Empresarial. La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario, de reconocida solvencia y honorabilidad. La Junta Directiva está conformada en más de 1/3 por Directores Independientes y es la responsable de la definición y dirección estratégica de la Organización, aprueba igualmente los principios y políticas de negocios y regula las autonomías de las decisiones ejecutivas. 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.

Esta instancia de Gobierno también es la responsable de la identificación de los diversos riesgos a los que está sometida la Organización, dentro de los que se encuentran riesgos de carácter económico, ambiental y social. En función a ello, establece políticas y procesos para la gestión de los mismos. Algunas de esas labores son llevadas a cabo en conjunto con el Comité Directivo de Riesgos, cuya función principal es la administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal del Banco de la manera más amplia ante todas las autoridades y cualesquiera otras personas o entidades públicas o privadas, preside las deliberaciones de la Junta Directiva. Dentro de sus atribuciones se encuentran las de representar a la institución, otorgar en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente y la Junta Directiva ejercen las más amplias facultades de administración y disposición del Banco

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tiene las atribuciones propias de la gestión, operación diaria y de los servicios internos del Banco, dentro de los que se encuentran la administración y gestión integral de los negocios relacionados con la actividad bancaria. Es el responsable de la revisión y aprobación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial que desarrolla Banesco Banco Universal C.A. El Presidente Ejecutivo reporta ante la Junta Directiva su actuación y gestión.



* Dos representantes en proceso de autorización por parte de la SUDEBAN.



ENTRE LOS ÓRGANOS DEL BANCO SE CUENTA CON:

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

El Oficial de Cumplimiento es un funcionario de alto nivel dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de LC/FT, le reporta directamente a la Junta Directiva de Banesco Banco Universal, C.A. y es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT del Banco. Tiene autoridad funcional para tomar decisiones en el marco de la ejecución de sus atribuciones, dentro de las que se encuentran las siguientes:

- a) Promover y supervisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y controles relacionados con la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado.
- b) Diseñar en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT el Plan Operativo Anual.
- c) 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 y sus recomendaciones para el mejoramiento de los procedimientos adoptados.
- d) Enviar a la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF) los Reportes de Actividades Sospechosas que considere necesario; así como, las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con la materia que ésta y otras autoridades competentes requieran, dentro de los plazos establecidos por las leyes y comunicaciones de solicitud de información.
- e) Mantener las relaciones institucionales con esta Superintendencia/UNIF; así como, con otras autoridades competentes, organizaciones no gubernamentales e instituciones dedicadas a la prevención, represión y control de LC/FT.
- f) Representar a la Institución en convenciones, eventos, foros, comités y actos oficiales nacionales e internacionales relacionados con la materia, cuando sea designado por la Junta Directiva del Sujeto Obligado.
- g) Desarrollar conjuntamente con los equipos de comunicaciones, estrategias comunicacionales orientadas a informar y concientizar a los clientes y empleados sobre los temas relacionados con la materia.
- h) Formar parte del Comité de Administración Integral de Riesgos de la Institución Bancaria, ejerciendo las funciones que se le asignan en la normativa prudencial vigente que regule la materia, entre otras.



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 administrativa, quien se apoya en el Comité de Auditoría para coordinar y supervisar la función de Auditoría Interna, evaluar el comportamiento, 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, que tienen como objetivo impulsar el cumplimiento de las políticas corporativas y la transparencia de los negocios gestionados por la gerencia. Durante el año 2018 el Banco contó con los siguientes comités:

► COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO): Es la instancia de apoyo a la Junta Directiva y al Presidente del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos, pasivos y de los riesgos de mercado y liquidez (precio; interés y cambiario), así como de la adecuación patrimonial.

► COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de informar a la Junta Directiva acerca de las deficiencias que hubiere identificado en la revisión de los controles. Entre sus principales funciones se encuentra (i) preparar el Plan Anual de Auditoría y en función a ello, evaluar el comportamiento y efectividad de los procesos; (ii) conocer los estados financieros para ser sometidos a la aprobación de la Junta Directiva y a la aprobación de la Asamblea de Accionistas y (iii) asistir a la Junta Directiva en la implantación de medidas destinadas a preservar la integridad de la información financiera de la sociedad. El Comité está presidido por un Director Independiente.

En el año 2018, fueron auditadas un total de 329 sucursales y 59 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 92%, respectivamente, del total planificado. Asimismo, en el año 2017, fueron auditadas un total de 348 sucursales y 79 áreas centralizadas, representando estas el 100% y el 75%, 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:

Auditoría efectuadas	Informes emitidos durante 2018		Informes emitidos durante 2017	
	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
Sucursales y Agencias				
Gran Caracas	137	135	143	140
Centro Los Llanos	29	29	57	56
Carabobo	27	26		
Los Andes	24	23	50	49
Sur Oriente	29	29	59	57
Nor-Oriente	27	26		
Centro Occidente	25	25	39	38
Zulia Sur	19	19	—	—
Zulia-Falcón	17	17	—	—
Gran Caracas Zona Fronteriza	1	—	—	—
Centro Los Llanos Zona Fronteriza	5	—	—	—
Los Andes Zona Fronteriza	20	—	—	—
Sur Oriente Zona Fronteriza	26	—	—	—
Zulia-Falcón Zona Fronteriza	35	—	—	—
Total	421	329	348	340
	750		688	
Áreas Centralizadas				
Área Centralizadas	27	24	21	45
Riesgo Integral	1	1	1	1
Oficina de Cumplimiento	4	2	4	7
Total	32	27	26	53
	59		79	

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, aprobación y liberación de garantías de crédito.
- Decidir sobre propuestas de renegociaciones de cualquiera de los términos y condiciones de los créditos aprobados. La renegociación incluye 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 este comité. Adicionalmente, presenta ante la Junta Directiva un reporte mensual de las aprobaciones de crédito de acuerdo a los niveles de autonomía.

COMITÉ DE ÉTICA

Su misión es la recepción, análisis, evaluación y resolución de asuntos que puedan estar afectando el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. De igual manera, se encarga de promover los valores de la organización.

COMITÉ DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (CPC LC/FT)

Es un órgano colegiado compuesto por empleados del más alto nivel jerárquico de las áreas sensibles del Banco con labores de prevención y control de actividades sospechosas, coordina las actividades tendentes a mitigar los riesgos de LC/FT y decide sobre el envío de los reportes de actividades sospechosas, en atención a los elementos e inusuali-

dades que le hubiesen presentado para su consideración. Actúa como órgano asesor 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 con la prevención de LC/FT.

► 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. También aprueba la metodología diseñada para identificar, medir, controlar, monitorear y valorar los diversos riesgos asumidos por la Institución Financiera.

► 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

Es el 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 ejecución y seguimiento 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 a fin de alcanzar el logro de los objetivos, indicadores y metas de crecimiento establecidos en la Planificación Estratégica.

COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

► COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Es el órgano colegiado encargado de velar por el adecuado manejo del equipo humano en Banesco Banco Universal, C.A., y su objetivo general es 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 la alineación entre las mejores prácticas en el manejo de personal y las necesidades reales del negocio. Está integrado por Directores miembros de la Junta Directiva, por Directores Ejecutivos y representantes del área de Capital Humano.



► COMITÉ DE COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Es el comité encargado de diseñar, implantar y velar por el fiel cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas del Banco, 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. Igualmente, define y coordina estrategias comunicacionales 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 órgano de gobierno 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 del 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 del Banco, 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 sus funciones específicas está:

- 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 racionalidad 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.
- 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 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 la institución; 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 como 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.

El Banco a través de la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo, evalúa los mecanismos de gobierno 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 ante 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 estándares internacionales, por parte de la institución.



REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

Banesco Banco Universal, C.A., se encuentra regulada de conformidad con la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, Ley del Banco Central de Venezuela (BCV), normativas prudenciales emanadas de la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, entre otras.

Es miembro activo de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV), especialmente en el 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.

También participa en diversos comités ante el BCV, tales como: 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).

Además, trabaja con 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.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene presente en todas sus actividades los temas sociales y ambientales. Somos firmantes del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas, acuerdos por medio de las cuales 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:

- ▶ Se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de nuestros medios internos y externos (blog).
- ▶ Se firmaron en el año 2018, 122 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 20 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 la 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), adscrita a la Sudeban.

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 establecen 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. 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 ejecutado por el área de auditoría interna. Asimismo, mantiene un enfoque basado en riesgos para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas de LC/FT, las cuales una vez evaluadas, 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 2018, el Banco mantiene un total de 390 Empleados Responsables de Cumplimiento (ERC) distribuidos en 306 red de agencias y 84 áreas centralizadas, 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.
- ▶ Elaborar sus respectivos Planes Anuales de Seguimiento, Evaluación y Control, que serán aplicados para asegurarse que sus obligaciones en materia de prevención y control de legitimación de capitales se estén cumpliendo adecuadamente.

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Directores Principales:

Juan Carlos Escotet Rodríguez
Presidente de la Junta Directiva

Giuseppe Grasso Vecchio
Presidente Ejecutivo

Miguel Ángel Marcano Cartea
Emilio Durán Ceballos
María Josefina Fernández Maroño
Carlos Eduardo Escotet Alviarez*
Patricia Riera Chaparro*

Directores Suplentes:

Juan Carlos Alviarez Hurtado*
Antonio Pardo Tolo Lalli*
Mario Vladimir D'Alfonso Schaffino*
Teresa Yabuur Ebrimain*
Marlo Germán Ovalles Martínez*
Vilma Angelina Rodríguez Vivas*
María Clara Alviarez Hurtado*

** En proceso de autorización por parte de la SUDEBAN.*

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 Unidad de Accionistas. Realizamos anualmente dos Asambleas Ordinarias de Accionistas. En el año 2018, se celebraron en fecha 22 de marzo y el 27 de septiembre y en el año 2017, se celebraron el 30 de marzo y el 28 de septiembre. Asimismo se celebraron dos Asambleas Extraordinarias en el año 2018 y año 2017 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 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 2018 y 2017, se atendieron 13.650 y 9.750 llamadas telefónicas, se remitieron 11.718 y 8.370 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.

ACCIONES PREFERIDAS

Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del año 2018 mantenía un total de 29.586 accionistas: 23.652 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes, mientras que al cierre del año 2017, el Banco contaba con un total de 29.597 accionistas: 23.661 propietarios de acciones preferidas y 5.936 de acciones comunes.



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:

- ▶ 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, el cual ofrece información relevante relacionada con información financiera emitida por el Banco y por los auditores externos, informes de RSE, y los informes financieros semestrales.



RASGOS BÁSICOS

Capital social (Bs.)	2018	2017
12.500,00	12.500,00	1.250.000.000

Acciones	2018	2017
Número de acciones	125.000.000	125.000.000
Circulación	122.045.467	122.045.467
Tesorería	2.954.533	2.954.533

Número de accionistas	2018	2017
Comunes	5.934	5.936
Preferidas	23.652	23.661
Total	29.586	29.597



Asimismo, con el propósito de impulsar el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución, se celebraron Asambleas Extraordinarias de Accionistas desde el mes de noviembre 2017 hasta noviembre 2018 en las cuales se acordaron incrementar el Capital Social del Banco en un total de ochocientos millones, cuatrocientos mil bolívares (Bs. 800.400.00,00) mediante la suscripción preferente de acciones, con la participación de la gran mayoría de nuestros accionistas. 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).

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 de oportunidades y la satisfacción de nuestros empleados, fomentando 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 las competencias 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 niveles de desarrollo, remuneración, motivación y trabajo en equipo dirigidos hacia el logro, la protección y el bienestar integral, con la convicción de que nuestros colaboradores son el eje fundamental de Banesco Banco Universal, C.A.

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 y propiciando la igualdad de oportunidades. Así mismo realizamos acciones que faciliten la contratación directa de personas con discapacidad.

NUESTRA GESTIÓN

En el 2018 garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 1.212 nuevos ingresos. Para el cierre del 2018 nuestra plantilla se encontraba en 5.191 empleados.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 37 años. Durante este año el 86% de nuestro capital humano, es decir, 4.360 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 18 y 50 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 87% de los empleados son fijos, 65% es de sexo femenino y el personal que compone los cargos base, tanto fijos como contratados, representa el 47% 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.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-7, 102-8, 102-11, 102-16, 102-21, 102-25, 102-33, 102-34, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 406-1, 408-1, 410-1, 412-1, 412-2

Durante el año 2018 el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco fue actualizado para reforzar aspectos inherentes a la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, especialmente en lo que respecta al valor confiabilidad y a la declaración de Ingresos Extraordinarios, para robustecer las normativas internas y aumentar el nivel de control y supervisión. Igualmente se realizaron Jornadas para difundir la actualización a través de la formación presencial, virtual y la difusión masiva mediante Boletines institucionales. El Código de Ética y Conducta actualizado reposa en la intranet de la organización.

Adicionalmente, se encuentra en el Portal de Intranet y la página web (<https://www.banesco.com/somos-banesco/informacion-corporativa/codigo-de-etica>) para consulta del público en general. 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 del Centro de Atención Capital Humano (CACH), atiende 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 (Contigo_Capital_Humano@Banesco.com).
- ▶ Atención presencial a través de entrevistas personalizadas y visitas a los equipos de trabajo en las agencias y demás puntos de atención a nivel nacional.

Durante el 2018, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos 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	2018			2017			Variación		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17*	24	13	37	12	10	22	100%	30%	68,18%
18-25	403	320	723	523	406	929	(22,94%)	(21,18%)	(22,17%)
26-30	564	246	810	817	353	1.170	(30,97%)	(30,31%)	(30,77%)
31-35	582	266	848	900	397	1.297	(35,33%)	(33%)	(34,62%)
36-40	623	248	871	761	343	1.104	(18,13%)	(27,70%)	(21,11%)
41-45	456	230	686	541	276	817	(15,71%)	(16,67%)	(16,03%)
46-50	337	203	540	349	230	579	(3,44%)	(11,74%)	(6,74%)
51-55	207	162	369	214	160	374	(3,27%)	1,25%	(1,34%)
56-60	122	90	212	108	79	187	(12,96%)	13,92%	13,37%
61-65	43	24	67	42	23	65	(2,38%)	4,35%	3,08%
66-70	10	8	18	13	2	15	(23,08%)	300%	20%
71-75	6	3	9	2	2	4	(200%)	1%	125%
>75	1	0	1	1		1	0%	0%	0%
Total	3.378	1.813	5.191	4.283	2.281	6.564	(21,13%)	(20,52%)	(20,92%)

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

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-8,103-1, 103-2, 103-3, 202-2, 405-1, 410-1, 412-2

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

Nivel	2018			2017			Variación %		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
AP/PA/TE	91	65	156						
Base	1.599	776	2.375	1.007	628	1.635	592	148	740
Profesional / Técnico	1.074	610	1.684	2.578	1.253	3.831	(1.504)	(643)	(2.147)
Supervisorio	78	65	143	116	85	201	38	(20)	(58)
Gerencial	508	273	781	552	284	836	(44)	(11)	(55)
Vicepresidentes	24	21	45	25	27	52	(1)	(6)	(7)
Directores	4	2	6	5	2	7	(1)	0	(1)
Presidente	0	1	1	-	2	2	0	(1)	(1)
Total	3.378	1.813	5.191	4.283	2.281	6.564	(996)	(533)	(1.529)

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

Nivel	2018		2017		Variación %	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Aprendices	81	62	91	87	19	(29)
Pasantes	10	3	21	11	7	(18)
Contratados	301	169	218	153	132	(49)
Fijos	2.986	1.579	3.953	2.030	1.407	(2.374)
Total	3.378	1.813	4.283	2.281	1.565	(2.470)
Total	5.191	2.281	6.564	1.565	(1.373)	

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

Nivel Grupos de Edad	2018						2017					
	15-17	18-30	31-40	41-50	>50	Total	15-17	18-30	31-40	41-50	>50	Total
AP/PA/TE	32	124	0	0	0	156						
Base	0	957	858	349	211	2.375	22	842	546	157	68	1.635
Profesional / Técnico	0	420	646	441	177	1.684		1.230	1.547	735	319	3.831
Supervisorio	0	17	41	48	37	143		22	71	74	34	201
Gerencial	0	15	178	367	221	781		7	227	407	195	836
Vicepresidentes	0	0	2	20	23	45			7	21	24	52
Directores	0	0	0	1	5	6			1	1	5	7
Presidente	0	0	0	0	1	1				1	1	2
Total	32	1.533	1.725	1.226	675	5.191	22	2.101	2.399	1.396	646	6.564



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-2, 103-3, 202-2, 402-1

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

Nuestra división territorial corresponde a la estrategia del negocio por lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. Un 92,52% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

La selección y contratación de personal 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. Este procedimiento es realizado por las oficinas que la Dirección Ejecutiva de Capital Humano mantiene en las principales ciudades del país, a través de un equipo de asesores integrales, expertos en la gestión de Capital Humano.

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

En las regiones, la contratación de ejecutivos adscritos al área de ventas contribuye a beneficiar a las comunidades locales y al mismo tiempo, permite que se conozca mejor la situación regional, lo cual fortalece estratégicamente una toma de decisiones basada en las particularidades de cada zona.

ANTIGUEDAD PROMEDIO

Años	Antigüedad Promedio
2018	9,73
2017	8,29
Variación %	17,37%

TOTAL DE TRABAJADORES

Años	Total Empleados
2018	5.191
2017	6.564
Variación %	(20,91%)

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

Años	Femenino	Masculino
2018	3.378	1.813
2017	4.283	2.281
Variación %	(21,13%)	(20,51%)

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

Región	2018		2017		Variación	
	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
Capital	3.259	41,59%	3.963	60,37%	(704)	(18,78%)
Centro	578	11,13%	756	11,52%	(178)	(0,39%)
Occidental-Andina	496	9,55%	660	10,05%	(164)	(0,50%)
Oriente-Sur	480	9,24%	667	10,16%	(187)	(0,92%)
Occidental-Norte	378	7,28%	518	7,89%	(140)	(0,61%)
Total general	5.191	100%	6.564	100,00%	(1.373)	0%

VICEPRESIDENTES DE LA RED

Región	2018		2017	
	Cantidad	%Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	%Procedentes de la Comunidad Local
Capital	3	66,66%	4	75%
Centro	1	0%	1	0%
Occidental-Andina	1	100%	1	100%
Oriente-Sur	1	0%	1	100%
Zulia-Falcón	1	100%	1	100%
Total general	7	53,33%	8	75%

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 2017 y 2018 este índice pasó de 35,75% a 40,36%. 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

Concepto	2018	2017
Ingresos*	1.212	1.145
Egresos	2.978	3.548
Población	5.191	6.564
Índice de Rotación	40,36%	35,75%

(*)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

2018			
Región	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación
Región Centro los Llanos	578	364	31,49%
Región Metropolitana	3.259	2.870	44,03%
Región Occidental-Andina	496	382	38,51%
Región Occidental-Norte	378	279	36,90%
Región Oriente-Sur	480	295	30,73%
Total general	5.191	4.190	40,36%
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%

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-28,102-31, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, FS13, FS14, FS15

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

2018	<18		18-30		31-40		41-50		>50		
	Nivel	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Centro los Llanos		0,00%	0,00%	0,94%	0,43%	1,13%	0,45%	0,37%	0,11%	0,03%	0,02%
Región Metropolitana		0,19%	0,17%	9,03%	6,68%	4,37%	2,53%	1,46%	1,12%	0,59%	0,45%
Región Occidental-Andina		0,00%	0,00%	0,92%	0,52%	0,95%	0,59%	0,30%	0,24%	0,05%	0,06%
Región Occidental-Norte		0,00%	0,00%	0,55%	0,39%	0,80%	0,33%	0,27%	0,15%	0,13%	0,05%
Región Oriente-Sur		0,00%	0,00%	0,48%	0,37%	0,80%	0,43%	0,39%	0,19%	0,10%	0,04%

2017	<18		18-30		31-40		41-50		>50		
	Nivel	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Centro los Llanos		0,00%	0,00%	0,94%	0,43%	1,13%	0,45%	0,37%	0,11%	0,03%	0,02%
Región Metropolitana		0,19%	0,17%	9,03%	6,68%	4,37%	2,53%	1,46%	1,12%	0,59%	0,45%
Región Occidental-Andina		0,00%	0,00%	0,92%	0,52%	0,95%	0,59%	0,30%	0,24%	0,05%	0,06%
Región Occidental-Norte		0,00%	0,00%	0,55%	0,39%	0,80%	0,33%	0,27%	0,15%	0,13%	0,05%
Región Oriente-Sur		0,00%	0,00%	0,48%	0,37%	0,80%	0,43%	0,39%	0,19%	0,10%	0,04%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, Y GÉNERO

2018	Población		Ingresos+Egresos		Ind. Rotación		
	Nivel	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Centro los Llanos		444	134	257	105	28,94%	39,18%
Región Metropolitana		2024	1235	1632	1148	40,32%	46,48%
Región Occidental-Andina		308	188	231	147	37,50%	39,10%
Región Occidental-Norte		260	118	182	95	35,00%	40,25%
Región Oriente-Sur		342	138	183	107	26,75%	38,77%
Total		3.378	1.813	2.485	1.602	36,78%	44,18%

2017	Población		Ingresos+Egresos		Ind. Rotación		
	Nivel	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		4.283	2.281	2.728	1.965	31,85%	43,07%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Realizamos periódicamente Evaluaciones de Desempeño bajo la metodología de 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 2018 fue de 4.173 empleados, lo que representa 82,83% 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 2018.

EVALUACION DE DESEMPEÑO

	2018	2017	Var %
Total de Empleados	5.191	6.564	(23,25%)
N° de empleados evaluados	4.173	5.365	(22,22%)
% de empleados con evaluación	80,39%	81,73%	1,35%

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-28, 102-31, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 401-2, 404-3, FS6, FS13, FS14, FS16

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

Banesco Banco Universal	2018				2017			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	239	14%	442	18%	395	22,75%	740	20,39%
Profesional/Técnico	825	49%	1675	68%	994	57,26%	2.245	61,86%
Supervisorio	59	3%	68	3%	83	4,78%	110	3,03%
Gerencial	553	33%	274	11%	264	15,21%	534	14,71%
Vicepresidentes	18	1%	20	1%	0	0,00%	0	0,00%
Directores	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Total por Género	1.694	100%	2.479	100%	1.736	100,00%	3.629	100%
Total General de Evaluados	4.173				5.365			

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 2018 y 2017 promovimos a 831 y 1.021 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

PROMOCIONES DE CARGO

Dirección	2018	2017	Variación%
Junta Directiva	41	24	70,83
Presidencia Ejecutiva	7	28	(75,00%)
Dir. Ejec. Capital Humano	24	30	(20,00%)
Dir. Ejec. Comercial	534	555	(3,78%)
Dir. Ejec. Crédito y Logística Bancaria	111	161	(31,06%)
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo	0	0	0,00%
Dir. Ejec. Tarjetas	20	37	(45,95%)
Dir. Ejec. Tecnología y Procesos	58	140	(58,57%)
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	36	46	(21,74%)
Total general	831	1.021	(18,61%)



NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-28, 102-31, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 401-2, FS6, FS13, FS14, FS16

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Como parte del compromiso que tenemos con nuestros colaboradores y sus familias durante el 2018, realizamos 6 ajustes salariales con un incremento promedio general de 38.30%. Dado el drástico aumento del Salario Mínimo, el ajuste de la Organización fue de 889%, culminando el año con un ajuste de 114% para 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

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como procurar el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2018, se realizó un incremento promedio general de 38.30% a todos los Ciudadanos Banesco, en 6 momentos diferentes; otorgando 50% en enero, 120% en marzo y mayo, 150% en julio y para septiembre, considerando el aumento del Salario Mínimo nacional, el ajuste de la Organización fue de 889%, culminando el año con un ajuste de 114% para Noviembre. Adicionalmente se realizaron mejoras en los beneficios de Bono de alimentación Atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.

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 toman 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 establecer la asignación más adecuada para cada caso. La remuneración anual de un colaborador comprende, Ingreso Básico Mensual, Bono Vacacional, Utilidades y Aporte de la Empresa a Caja de Ahorro de 11%.

RELACIÓN ENTRE LA REMUNERACIÓN ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA CON LA REMUNERACION ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

Retribución	2018	2017
Retribución Media resto de la Población	22.426	6.853.255,43
Relación de Retribución Total Anual	3,86	7,12

- 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.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

201-1, FS4, FS14, FS16

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	2018	2017
Posición Mejor Pagada	32.595%	69,98%
Retribución Media	139.407%	539,50%
% De Incremento Anual	38.300%	536,45%

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

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, hemos incorporado a nuestra plantilla a personas con necesidades especiales a 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.

Región	2018	2017	Variación
Metropolitana	13	13	0%
Centro - Los Llanos	1	1	0%
Total	14	14	0%

TIPO DE DISCAPACIDAD

Tipo	2018		2017	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Visual	2	1	2	1
Mental	-	2	-	2
Múltiple	2	3	2	3
Discapacidad Músculo Esquelética y Otros	1	3	1	3
Total General por Género	5	9	5	9
Total General	14		14	

Juntos por una inclusión sin distinciones



NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3, FS14, FS16

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 metas organizacionales planteadas y al desarrollo de competencias de los colaboradores.

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

Nivel	Participaciones			Horas Hombre			Horas Promedio		
	2018	2017	Var	2018	2017	Var	2018	2017	Var
Base	4.468	2.503	78,51%	80.901	72.276	11,93%	18	29	(37,56%)
Profesional	7.835	5.374	45,79%	222.376	223.737	(0,61%)	28	42	(32,42%)
Supervisorio	425	342	24,27%	16.536	15.690	5,39%	39	46	(15,42%)
Gerencial	2.932	1.013	189,44%	88.955	62.098	43,25%	30	61	(50,26%)
Vicepresidentes	193	48	302,08%	3.480	548	535,04%	18	11	63,92%
Directores	4	7	(42,86%)	68	25	172,00%	17	4	325,00%
Presidente	1	2	(50,00%)	23	8	187,50%	23	4	475,00%
Total	15.858	9.289	70,72%	412.339	374.381	10,14%	26	40	(35,00%)

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

Nivel	Trabajadores Adiestrados 2018				Trabajadores Adiestrados 2017			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	2.988	31%	1.480	24%	1.498	25%	1.005	30%
Profesional/Técnico	4.598	47%	3.236	53%	3.493	59%	1.881	55%
Supervisorio	258	3%	167	3%	200	3%	142	4%
Gerencial	1.744	18%	1.187	19%	669	11%	344	10%
Vicepresidentes	112	1%	81	1%	25	0%	23	1%
Directores	4	0%	2	0%	5	0%	2	0%
Presidente	0	0%	1	0%	-	0%	2	0%
Total	9.704	100%	6.154	100%	5.890	100%	3.399	100%

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, incluyendo seguridad industrial, física y de la información. La Tipología de Conocimiento Técnico, incluye capacitación en control de gestión, mercadeo, ventas, tecnología, servicios y conocimiento especializado según el área de negocio y; La Tipología Desarrollo de competencias comprende las acciones de formación y fortalecimiento en desarrollo personal, conducción de personas y competencias claves de la Organización.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3, FS14, FS16

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

Tipo de conocimiento	Horas de Adiestramiento		
	2018	2017	Variación%
Conocimiento Bancario o Regulatorio	93.100	183.807	(49,35%)
Conocimiento Técnico	249.726	154.824	61,30%
Desarrollo de Competencias	69.512	35.750	94,44%
Total Horas Adiestramiento	412.339	374.381	10,14%
Total Trabajadores	5.038	6.564	(23,25%)
Horas Promedio de Adiestramiento	82	40	105,00%
Total Trabajadores Adiestrados	4.803	9.289	(48,29%)
% de Trabajadores Adiestrados	95%	141,51%	(32,87%)

TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Apoyados en un equipo de alto desempeño con visión integral de aquellos elementos que puedan impactar el logro de los objetivos, entre los años 2018 y 2017 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.

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

Denominación de la actividad	2018		2017	
	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo	3.045	3.045	5.432	5.432
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	396	396	446	446
Programa de Formación de Jóvenes Talentos	21	21	35	35
Total General	3.462	3.462	5.913	5.913

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 de 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 21 participantes capacitados, los cuales fueron distribuidos en áreas claves (crédito, finanzas, riesgo y tecnología).

NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 404-1, 404-2, 404-3

PRESUPUESTO EN ADIESTRAMIENTO A DELEGADOS DE RIESGO OPERATIVO

Durante el año 2018 y 2017 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 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

Honrando lo establecido en 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, ejecutamos 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 Mesas de Trabajo con casos reales, Teatros Foros y Microteatros, Cursos con actualización bajo la modalidad Virtual, envío de microlearning y tutoriales, que permiten potenciar y apalancar de una manera mucho más práctica y vivencial los aspectos claves en materia de PCLC / FT.

Nivel	Numero de trabajadores			Monto en Bs.		
	2018	2017	Var	2018	2017	Var
Nuevos Ingresos	1.109	1.142	(2,89%)			
Personal Activo	4.082	5.809	(29,68%)	17.559,96%	17.304.538%	10.047,60%
Total	5.191	6.951	(25,28%)	17.559,96%	17.304.538%	10.047,60%



NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-8, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 403-3, 410-1, 412-2

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Durante 2018, 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 con las últimas tendencias de Aprendizaje Organizacional, en la que mantenemos nuestra meta del 85% de la formación impartida bajo la modalidad Virtual, y sólo un 15%, bajo la modalidad Presencial; logrando posicionarnos en Experiencias de Aprendizaje Virtual con 46.751 participaciones y 347.272 horas de formación. De igual manera, se potenciaron las bondades del sistema de SAP en la Nube, logrando que cada colaborador pudiese ingresar desde su casa para realizar sus cursos virtuales.

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 años, hemos incorporado de forma continua y permanente, programas modulares que abordan los diferentes aspectos teóricos y prácticos de la Calidad de Servicio y Experiencia de Cliente, así como contenido para el desarrollo de competencias Banesco, que permiten fortalecer y cerrar las brechas identificadas en los procesos de evaluación de desempeño.

Existen programas orientados a reforzar los conocimientos técnico - 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, así como Programas de Aprendizaje: Cultura de Eficiencia y Cultura de Riesgo; y también 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 siguientes: 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 PASANTIAS

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 sus requisitos académicos 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 la Ley, formando a 143 Aprendices INCES, de los cuales 100 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.

Logramos contar con 43 aprendices en diversas unidades de la Organización realizando su Fase Práctica. Aproximadamente un 25% de los Aprendices que nos apoyan en la Fase Práctica, logran incorporarse efectivamente en la Plantilla de posiciones fijas de la organización. De esta forma, los Aprendices INCES que formamos en Banesco se convierten en una excelente opción para la Adquisición del nuevo talento.

*Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En el 2018 se brindó el programa a 78 pasantes externos.

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

PASANTIAS

Pasantías	2018	2017	Variación%
Externo*	78	137	0%
Interno **	40	24	118,18%
Total	118	161	(20,30%)

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

La Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad Laboral gestiona los aspectos relacionados con la vigilancia epidemiología de nuestros colaboradores y tiene como objetivo integrar todas las actuaciones en materia de política preventiva que se complementa con la prevención de riesgos laborales.

Estamos comprometidos en proporcionar un entorno 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, se centra en personas y abarca la faceta física, mental en el ámbito laboral, en concordancia con las políticas del país y acogidas por Banesco Banco Universal, C.A.

Durante el año 2018 y 2017, se realizaron 3.947 y 4.547 consultas en la Gran Caracas respectivamente. Asimismo, se presentaron 3.480 y 3.940 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras la baja prolongada (reposos) a nivel nacional, lo que generó 22.166 y 27.966 días perdidos, que representan el 1,00 y 1,00% de absentismo por causas médicas, concluyendo que un número cercano al 100% de la población es sana. Cabe destacar, que las consultas o reposos comprenden la asistencia de un colaborador por varias patologías.

$$\begin{array}{l} \% \text{ Absentismo laboral} \\ \text{por causas médicas} \end{array} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Total de días perdidos}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores} \times \text{N}^\circ \text{ de días del período}} \times 100$$

La Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad laboral realiza seguimiento y control de las bajas laborales y en especial de las bajas de larga duración, aplicando los siguientes programas:

- ▶ Programa de Atención Primaria en Salud.
- ▶ Programa para la Prevención de Accidentes Comunes y Laborales.
- ▶ Programa de Prevención de Enfermedades Comunes y Ocupacionales.
- ▶ Aplicación de Baremos tanto del Ente Regulador (IVSS) como la Gerencia.
- ▶ Promovemos 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 625 empleados evaluados durante el año 2018, 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.
- ▶ Recolección de basura, depósito y manipulación del agua
- ▶ Se realizaron 3 jornadas de prevención de cáncer de cuello uterino y próstata con la Sociedad Anticancerosa de Venezuela
- ▶ Se realizó charla sobre el ABC del cáncer con el apoyo de SenosAyuda

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 2018, se realizaron 40 audiometrías con el fin de controlar el riesgo. Por la “situación-país”, en el año 2017 no se realizó ninguna.

4. Evaluaciones anuales de los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes. Durante el año 2018 y 2017 se presentaron a nivel general y desglosado por región, sexo y número de Reposos:

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD/ACCIDENTE

Enfermedad / Accidente	2018			2017	
	Reposos	Días Perdidos	%Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días Perdidos
Enfermedad Común	2.534	14.457	0,7	3.463	23.203
Enfermedad Ocupacional	0	0	0	0	0
Accidentes de Trabajo	12	98	0,05	8	39
Accidentes Comunes	247	2.083	0,95	469	4.724
Total General Absentismo por Enfermedad /Accidente	2.793	16.638	1,7	3.940	27.966

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS

Enfermedad / accidente	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	5	6	11	4	3	7
Occidente-Andina	1	0	1	0	0	0
Oriente-Sur	0	0	0	1	0	1
Zulia-Falcón	0	0	0	0	0	0
Total	6	6	12	5	3	8

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE DÍAS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	9	75	84	27	10	37
Occidente Andina	30	0	30	0	0	0
Oriente Sur	0	0	0	2	0	2
Zulia Falcón	0	21	21	0	0	0
Total	39	96	135	29	10	39

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE COMUNES - N° DE REPOSOS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	9	27	36	27	36	63
Metropolitana	55	133	188	115	199	314
Occidente Andina	3	7	10	15	33	48
Oriente Sur	1	5	6	15	13	28
Zulia Falcón	4	3	7	9	7	16
Total	72	175	247	181	288	469

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE COMUNES - N° DE DÍAS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	118	335	453	342	445	787
Metropolitana	393	1.003	1.396	920	1.937	2.857
Occidente-Andina	29	59	88	180	388	568
Oriente-Sur	19	53	72	177	142	319
Zulia-Falcón	47	27	74	78	115	193
Total general por Absentismo Accidentes Comunes	606	1.477	2.083	1.697	3.027	4.724

NUESTRO CAPITAL HUMANO

403-2, 403-3, 403-4

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR - N° DE REPOSOS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	751	2.042	2.793	1.017	2.923	3.940

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2018 y 2017, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos:

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE DÍAS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	36	237	273	950	4.526	5.476
Occidente - Andina	34	110	144	515	3.244	3.759
Metropolitana	565	1.362	1.927	2.539	8.633	11.172
Oriente - Sur	19	81	99	103	1.444	1.547
Zulia-Falcón	19	71	90	197	1.052	1.249
Total	673	1.861	2.534	4.304	18.899	23.203

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN - N° DE REPOSOS

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	36	237	273	950	4.526	5.476
Occidente - Andina	34	110	144	515	3.244	3.759
Metropolitana	565	1.362	1.927	2.539	8.633	11.172
Oriente - Sur	19	81	100	103	1.444	1.547
Zulia-Falcón	19	71	90	197	1.052	1.249
Total	673	1.861	2.534	4.304	18.899	23.203

El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes en el año 2018 y 2017 fueron de 14.457 y 23.203 que representan 2.534 y 3.463 reposos respectivamente.

Las patologías más frecuentes durante el año 2018 y 2017, se consideran dentro de las enfermedades comunes que se presentan a continuación:

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

	Músculo-Esquelética y Articular	Respiratorias	Gastro intestinales	Ginecológica	Dermatológicas	Enfermedades Virales
Total 2018	604	481	281	226	226	589
Total 2017	1.033	574	480	556	556	354

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.

ABSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRAYECTO

Regiones	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	1	1	0	1	1
Metropolitana	7	26	33	24	55	79
Occidente Andina	0	1	1	1	5	6
Oriente Sur	0	0	0	1	0	1
Zulia Falcón	1	0	1	6	2	8
Total	8	28	36	32	63	95

Banesco Banco Universal, C.A., investigó 8 denuncias y 2 certificadas 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 10 y 4 casos internos sospechosos de enfermedad ocupacional durante el año 2018 y 2017 respectivamente, con el objetivo de realizar las correcciones pertinentes a nivel de ergonomía e higiene postural en el trabajo.



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-2, 103-3, 401-3, 403-2, 403-3, 403-4

INDICADORES DE SALUD LABORAL

Tasa de absentismo*	
Año	%
2018	1,19
2017	1,00
Variación	15,96

Días de reposo totales**	
Año	Días
2018	22.166
2017	27.966
Variación	(20,74)

*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

EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2018		2017	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de Empleados con derecho a permiso parental	1.323	2.647	2.281	4.283
Número de Empleados que ejercieron ese derecho	24	193	53	218
Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	24	192	51	210
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	100%	99,48%	96,23%	96,33%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	17	124	24	117
Tasa de Retención de Empleados	70,83%	64,25%	45,28%	53,67%

Es importante destacar que los números fueron obtenidos conforme a los siguientes criterios:

1) Edad para empleados con derecho a permiso parental: 45 años de edad, esto en virtud que la Póliza de Seguros mantiene activa la cobertura hasta los 45 años de edad.

2) Se estableció el principio de uniformidad sobre los 45 años de edad para el derecho a permiso parental tanto en damas como en caballeros.

3) Se tomó como cierto que el 100% de la población de empleados que ejercieron el permiso parental se reincorporó a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevenida a la reincorporación.

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.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 401-2, 403-2, 403-3, 403-4, 405-1, 406-1

Al ser Banesco Banco Universal, C.A. del sector financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en esta Organización 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 la 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 encuentra en los cajeros y administradores operativos seguido de los Gerentes de las agencias.

Al cierre de 2018 Banesco Banco Universal, C.A. contaba con 425 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:

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Región	CSSL	Colaboraciones
Centro los Llanos	44	138
Metropolitana	89	145
Occidente Andina	47	142
Oriente	8	16
Zulia Falcón	35	108
Total	126	425

Los CSSL han trabajado alineados a las directrices de la Gerencia de Servicio de Salud y Seguridad 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 2018 contamos con:

CENTRO DE TRABAJOS CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Región	CSSL
Centro los Llanos	44
Metropolitana	89
Occidente Andina	47
Oriente	8
Zulia Falcón	35
Total	126



CAPACITACIONES REALIZADAS

Evento	Participaciones	Sumatoria de Horas
Fomentando la Armonía Laboral (Acoso Laboral)	133	514
Charla de Higiene y Seguridad Industrial	139	278
Charla de Higiene y Seguridad Laboral	241	430
Hábitos Saludables en mi puesto de Trabajo (Ergonomía)	113	284
Brigadistas Banesco 1er. y 2do Grupo	27	432
Total	653	1.938

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, 407-1
410-1, 412-1, 412-2

OTRAS CAPACITACIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

Capacitaciones	Total de Eventos	Nº de Beneficiarios
Nuevo ingreso: Seguridad y Salud en el Trabajo	12	507
Utilización del Sistema Contra Incendios	1	14
Plan de Acción y Control de Emergencias	1	14
Cómo actuar en Caso de Emergencia, (Desalojo: Sismo)	1	50
Certificación Brigada de Emergencia	2	25
Total	17	610

CAPACITACION VIRTUAL 2018

Acciones de Capacitación Virtuales	Participaciones	Sumatoria de Horas
Diplomado SSLL	63	10.080
Nuestra meta es 0 accidentes	3.321	53.136
Recomendaciones para manejar el estrés laboral	3.809	60.944
Prevención Accidentes de Trayecto 2018	1.085	17.360
Total	8.278	141.520

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 2018. Según su cláusula 3ra., 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 sus hijos, ayuda para útiles escolares, entre otros. El resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el talento; genera bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los colaboradores.

Amparados Bajo Convenio	2018	2017	Variación%
Total Empleados	5.191	6.564	57,19%
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	3.680	6.290	70,87%
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	71%	95,83%	

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, los Trabajadores y las Trabajadoras, 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 2018, se mantienen afiliados 3.672 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 73,69% 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, se reconoce la inamovilidad sindical a los doce miembros principales que conformen el Comité Ejecutivo de la organización sindical, y se contempla una contribución por parte de la organización para el sindicato, todo esto como manifestaciones efectivas del reconocimiento a la organización sindical.

CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Banesco mantiene un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT) cuyo alcance, diseño, estructura y obligaciones han sido implementados en función a las normas vigentes, por ello, esta Institución Bancaria adopta medidas apropiadas, eficaces y suficientes, orientadas a identificar, evaluar y aplicar medidas para reducir la posibilidad de ser utilizada como mecanismo para ocultar capitales ilícitos, o para desviar fondos destinados al financiamiento de grupos o actividades terroristas.

En este contexto, Banesco Banco Universal, C.A. prepara y ejecuta anualmente un Plan Operativo Anual (POA), el cual es aprobado por la Junta directiva y contiene entre otros componentes, el Programa Anual de Adiestramiento (PAA), el cual es elaborado con base a las necesidades de capacitación y ajustado al perfil operacional del Banco, conforme a las funciones específicas de cada una de las áreas. La ejecución del citado plan permitió alcanzar la participación activa los empleados de la Organización, a través del aprendizaje presencial y virtual con diferentes focos de atención y contenidos relacionados a los aspectos básicos de la LC/FT, las normas aplicables, la Política Conozca su Empleado, la Política Conozca su Cliente, así como la capacitación especializada para los Empleados Responsables de Cumplimiento.

De igual manera, el Banco mantiene Estrategias Comunicacionales dirigidas a Clientes y Empleados en materia de Prevención y Control de LC/FT. La Intranet ha servido de herramienta de información vinculada con el tema, para proporcionar a todos los empleados de la Institución información que contribuye 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 pueden realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas, que puedan detectarse en clientes o empleados.

La principal herramienta para reducir estos riesgos consiste en mantener normas, políticas y procedimientos en alineación con la normativas vigentes en materia de PCLC/FT, dentro de las que se encuentran los 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 esta 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.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tomamos todas las medidas que tiendan a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial e igualitario para todos los empleados que laboran o que aspiran ingresar a la Organización. 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 que nuestros colaboradores fortalezcan sus capacidades, aptitudes 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 EL 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 53% de nuestros vicepresidentes son mujeres y el 59% de nuestros directores son mujeres.

Categoría de Cargos	2018	2017
Base	1,48	1,01
Profesionales/Técnicos	1,57	1,24
Supervisorio	1,83	1,08
Gerencial	1,54	1,03
Vicepresidente	1,88	1,01
Director	1,75	1,24

EXPLORACIÓN 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 lo tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

TRABAJO FORZOSO

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

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

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

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

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.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 201-3

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

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

BENEFICIOS CONTRACTUALES

Tipo de conocimiento	Inversión (Bs)			N° de Beneficiario		
	2018	2017	Variación%	2018	2017	Variación%
Aporte a la Caja de Ahorro	8.528.563,57	16.730,12	99,80%	7.141	9.174	28,46%
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	12.002,24	50,29	099,58%	7	6	14,28%
Ayuda para útiles escolares	341.959,80	4.924,00	98,56%	2.883	4.118	42,83%
Becas de Estudio	244,16	171,02	29,95%	1.775	426	76%
Contribución para Cajeros y Promotores	4,86	8,39	72,63%	1.991	2.103	5,62%
Contribución por deceso de familiares directos	11,80	0,19	98,38%	56	49	12,05%
Contribución por Día de la Madre	17.241,24	165,17	99,04%	2.701	3.428	26,91%
Contribución por Matrimonio	3,80	0,18	95,26%	24	61	154,1%
Contribución por Nacimiento e hijos	7,22	0,69	90,44%	88	224	154,5%
Juguetes Navideños	5.659.240,13	1.988,29	99,96%	2.488	3.215	29,22%
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	157,07	649.400,00	46,23%	1.063	1.312	22,42%
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.	25.586.485,66	26.811,86	99,89%	5.295	6.560	23,89%
Subsidio Familiar	1.003,52	3,39	99,66%	1.956	2.637	34,81%
Uniformes y Equipos	741.394,34	991,2	99,86%	1.941	3.267	68,31%
Vacaciones y Bono Vacacional	5.746.125,4	10.607,49	99,81%	3.916	5.597	42,92%
Total General	46.634.441,01	66.689,65	1.329,05%			



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 201-3

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

Debe señalarse que el personal fijo y a tiempo determinado disfrutan de los beneficios contractuales, y en el caso de los no contractuales, son otorgados en las mismas condiciones. Adicionalmente, ambos disfrutan de los beneficios que establece la normativa legal vigente.

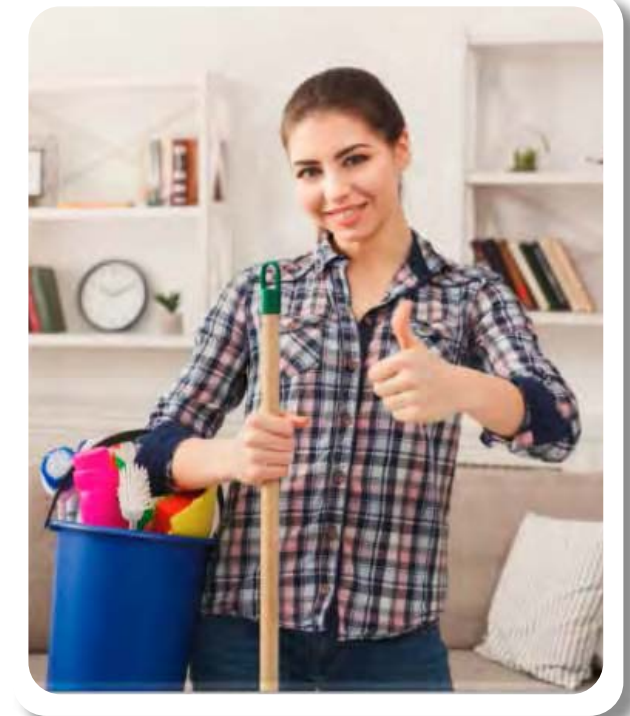
Beneficios no contractuales	Inversión (Bs)			Nº de Beneficiario		
	2018	2017	Variación%	2018	2017	Variación%
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	0	7,81	0	0	33	0%
Subsidio de Estacionamiento	1.713	128,89	12,29%	7.465	8.744	0,14%
Subsidio Comedor	1.223,51	80.556,70	0,98%	31.784	3.881	7,18%
Servicio Médico	11,25	947,82	0,98%	3.014	3.578	0,15%
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	6,44	2.559,00	0,99%	26	34	0,23%
Total General	2.954,2	84.200,22	15,24%			



NUESTRO CAPITAL HUMANO

JORNADAS DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD

Tipo de Jornada	Cantidad de Jornadas	Region	Colaboradores Atendidos
Proteínas	10	Barquisimeto, Puerto la Cruz, Área Metropolitana	7.736
Higiene Personal	2	Área Metropolitana	5.431
Aceite para Vehículos	1	Área Metropolitana	170
Alimentos Varios	7	Área Metropolitana	16.064
Total Jornadas:	20		29.401



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 201-3

Tabla de Obligaciones Legales	Inversión (Bs)			N° de Beneficiario		
	2018	2017	Variación %	2018	2017	Variación %
Guarderías	682.806,63	2.737,30	99,59%	600	1.035	72,5%
INCES	1.487.289,53	3.412,01	99,77%	5.191	10.034	93,29%
Ley de Alimentación de Trabajadores	2.697.207,09	141.720,38	94,74%	5.191	9.975	92,15%
Ley de Empleo	1.319.333,78	3.125,37	99,76%	5.191	10.063	93,85%
FAOV (ley de Vivienda y Hábitat)	4.271.325,65	6.525,91	99,84%	5.191	10.034	93,29%
Seguro Social Obligatorio	6.596.538,93	15.620,68	42.129,52%	5.191	10.063	93,85%
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	56.106,96	173,05	99,69%	5.191	5.809	11,90%
Total	17.110.608,57	173.314,67				



PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

Tu casa en Banesco	Inversión (Bs)		N° de Beneficiario	
	2018	2017	2018	2017
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	4.272,00	17.792,28	11	87
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	928.935,00	28.052,19	29	60
Total	933.207,00	45.844,48	40	147



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 201-3

OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

Beneficios	Inversión (Bs)			N° de Beneficiario		
	2018	2017	Variación%	2018	2017	Variación%
Aporte emergencias médicas de la Caja de Ahorros	0	1,00	0%	0	5	0%
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	2.648.818,13	8.021,53	32.921,35%	678	60	1.030%
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	31.620,48	797,41	3.865,33%	2.383	3.607	(33%)
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	3.407.900,59	7.842,17	43.356,09%	8.805	25.410	188,5%
Programas de Formación y Capacitación	3.335.071,30	379.684.521,95	10.384,6%	4.468	9.289	107,9%
Totales	9.423.410,5	8.818,93	90.527,37%			



INDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

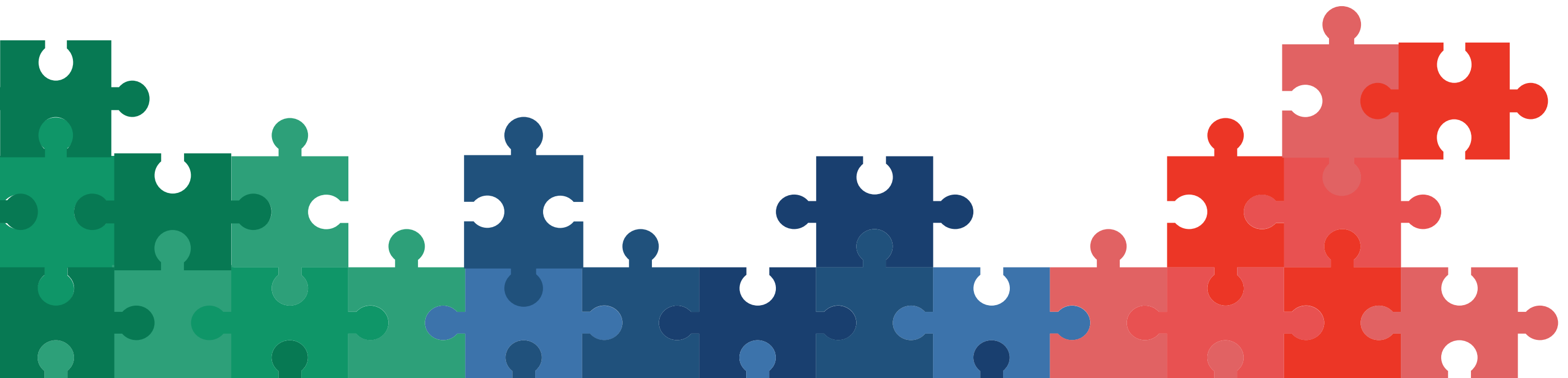
Programa	Puntuación	
	2018	2017
Comedor	6,29	6.25
Índice de Satisfacción	6,29	6.25
Jornadas de Artículos de Primera Necesidad	93,25%	N/A

Estudio de Clima Organizacional

Durante el año 2018, como parte de las acciones para impulsar una cultura de Alto Desempeño, Banesco Banco Universal, C.A. realizó la medición Anual de Clima y Cultura Organizacional. Esta medición se aplica a la totalidad de la Organización. Para este año se alcanzó una participación del 76% de los colaboradores. Se consideraron 6 variables para medir la Cultura Organizacional, a saber: Adaptabilidad y Flexibilidad, Anticipación a Dificultades, Desarrollo y Autodesarrollo, Identidad Corporativa, Innovación y Mejora Continua. El resultado alcanzado para el año 2018 fue del 86%, este resultado muestra que los colaboradores perciben que la cultura de la organización está caracterizada por acciones orientadas a nuestros valores: Calidad, Responsabilidad, Confiabilidad e Innovación.

En cuanto al resultado de la medición del Clima, se tomaron en cuenta las variables Estabilidad, Liderazgo, Engagement, Recompensa, Bienestar y Calidad de Vida. El resultado para la medición correspondiente al 2018, da cuenta de un Clima percibido por los empleados como favorable, alcanzando el 79%. Los estudios de Clima Organizacional permiten identificar las brechas y áreas de oportunidad en las diferentes variables, y establecer planes de Acción por unidad y reforzar las variables.

LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL





NUESTRA POLÍTICA

Nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial está enfocada en contribuir con el Desarrollo Sostenible de nuestros grupos de interés, a través de una propuesta de valor, basada en productos, servicios y programas que promuevan el Desarrollo Económico, Social y Ambiental, de modo equilibrado.

Respetamos y promovemos los Derechos Humanos e interactuamos bajo preceptos éticos con todos nuestros interlocutores: trabajadores, clientes, proveedores, autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Nuestra inversión social está enfocada en apoyar proyectos de educación, inclusión financiera y salud, los cuales son ejecutados por organizaciones sociales que tienen alcance en todo el territorio nacional y con quienes hemos establecido alianzas sociales, a estas organizaciones hemos denominado: Socios Sociales.

Con ellos mantenemos una relación a largo plazo que no solo garantiza la ejecución de los proyectos, sino que establecemos relaciones cercanas de manera que el apoyo brindado no sea la ayuda económica sino que exista una relación que nos permita involucrarnos, de manera transparente y ética, para que los procesos de gestión del proyecto y de rendición de cuentas potencien la importancia de la sustentabilidad.

Estamos comprometidos con las comunidades y su desarrollo, bajo esta premisa ejercemos la política del “Buen Vecino” con la cual nos incorporamos en la sociedad e interactuamos con los diferentes actores que allí conviven, atentos a su problemática y haciendo una contribución que responda a algunas de sus expectativas.

NUESTRA GESTIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., nos hemos propuesto ofrecer bienestar y generar transformaciones positivas a nuestros grupos de interés para contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes.

En 2018, nuestra inversión social fue de Bs.141,91 millones de los cuales Bs.139,94 (98,61%) corresponden a beneficios sociales para nuestros colaboradores mientras que Bs.1,96 millones (1,39%) se destinaron a proyectos sociales en las áreas de educación, inclusión financiera y salud.

Nuestra estrategia de Inversión Social es ejecutada por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial que cuenta con una planificación presupuestaria anual en la que se incorporan y aprueban proyectos sociales de acuerdo a las necesidades particulares de las comunidades. Con la promoción de estas iniciativas Banesco Banco Universal, C.A. contribuye con 4 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

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

NUESTROS SOCIOS SOCIALES

102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1

Organismo / Institución	Proyecto	2018				2017				
		Monto	Beneficiarios		Impacto Territorial	Proyecto	Monto	Beneficiarios		Impacto Territorial
			Directos	Indirectos				Directos	Indirectos	
Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	44.667,62	3.427	13.708	Nacional	Programa de Formación de Microempresarios	1.312,61	5.685	22.623	Nacional
Fe y Alegría	Proyecto "Apostando por una Alimentación Saludable"	23.908,38	20	100	Portuguesa, Táchira, Barinas y Apure.	Proyecto "Apostando por una Alimentación Saludable"	497,57	1720	5160	Estado Zulia
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	6.712,20	60	157	Distrito Capital y estado Miranda	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	225,01	52	116	Distrito Capital y estado Miranda
Fundana	Aporte anual	0	250	1250	Distrito Capital y estado Miranda	Aporte anual	50,00	480	4800	Distrito Capital y estado Miranda
	Programa de Alimentación	7.875,00				Programa de Alimentación	710,63			
Fundación Museo de los Niños	Aporte anual	5.000,00	No suministrado			Aporte anual	3,00	No suministrado		
UCAB	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	825.936,66	82	246	Caracas y Ciudad Guayana	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	1.701,10	77	231	Caracas y Ciudad Guayana
	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	30.000,00	No suministrado			Patrocinio Feria del Oeste Ucab	200,00	No suministrado		
	El Ucabista	0	No suministrado			El Ucabista	10,00	No suministrado		
AVEC	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	4.924,75	840	4200	Nacional	Consolidación de programas educativos y recreativos	92,40	1417	7085	Nacional
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Donación Tratamientos Médicos	2.436,86	8	20	Distrito Capital	Dotación de Equipos Médicos H.O.I	112,88	40.452	161.808	Distrito Capital
A.C. Apoye	Aporte anual	360,00	60	120	Distrito Capital y estado Miranda	Aporte anual	5,36	72	220	
Asociación Civil de Damas Salesianas	Aporte Escolar	4.208,58	368	368	Distrito Capital y estado Miranda	Ampliación del preescolar de la Unidad Educativa Don Felipe Rinaldi.	90,00	44	42	Distrito Capital y estado Miranda
Fundación Musical Simón Bolívar	Aporte para la Orquesta Juan José Landaeta	48.147,70	180	350	Nacional	Proyecto Alma Llanera	50,00	100	700	Nacional
Total Bs.		1.004.177,75					5.060,56			

ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2, FS5

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

Hace 10 años iniciamos el Presupuesto Participativo con la Comunidad de Bello Monte como una iniciativa para acercarnos y dialogar con uno de los vecinos que rodean nuestra sede principal y conocer de primera mano sus necesidades. El éxito de esta iniciativa nos permitió expandirla por las ciudades más importantes del país y replicarla para que las ONG's y fundaciones que hacen vida en esas comunidades, puedan participar y seguir trabajando de acuerdo a sus necesidades particulares. A la fecha hemos llevado esta iniciativa a 9 estados del país. En 2018 la distribución de los recursos por localidad fue de la siguiente manera:

INVERSIÓN EN PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Región	2018	2017
Zulia	300,00	32,00
Nueva Esparta	0,00	34,30
Mérida	0,00	20,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	163,00	60,00
Anzoátegui	20.000,00	33,60
Carabobo	0,00	30,00
Lara	300,00	33,20
Táchira	10.000,00	32,40
Total	30.763,00	275,50

BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO

Uno de los pilares fundamentales de nuestro Programa de Responsabilidad Social Empresarial es la educación. Somos firmes creyentes de que éste es el mecanismo para el progreso del país. Por eso, hemos establecido acuerdos con diferentes universidades del país para desarrollar un Programa de Becas para aquellos bachilleres que no cuenten con los recursos necesarios para culminar sus estudios superiores. Los beneficiados son escogidos por las casas de estudio de acuerdo a los indicadores socio-educativos que estas universidades tienen establecidos.

INVERSIÓN EN BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA

Institución	2018		2017		Variación	
	Beneficiarios	Monto	Beneficiarios	Monto	Beneficiarios	Monto
UNIMAR	30	86.670,05	29	203,87	3,45	42.412,93
Programa Becas Banesco - UCAB	98	825.936,66	137	1.701,10	(28,47)	48.452,96
Universidad Monteávila	20	3.600,00	0	0,00	0,00	0,00
Asociación Civil Queremos Graduarnos	1.000	2.000,00	0	0,00	0,00	0,00
Total	1.148	918.206,71	166	1.904,97	591,57	48.100,53

ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2, FS5

FONDO EDITORIAL BANESCO

Ya tenemos tres décadas de trabajo editorial a través del Fondo Editorial Banesco. Los libros que componen este fondo son un caleidoscopio del venezolano de hoy: un ser humano diverso, en quien conviven rasgos tradicionales con múltiples formas contemporáneas de relacionarse con su entorno. Así somos y queremos que estos libros estén a disposición de los interesados para su descarga, de forma gratuita.

En 2018 nuestra Biblioteca Digital siguió creciendo con la suma de tres nuevos títulos: "101 Razones Para Amar a Los Leones, 10 Razones Para Ser Antimagallanero"; "70 años de Crónicas Policiales" y "Nuevo País del Cine". Estos textos y toda la colección están disponibles en nuestra Biblioteca Digital y pueden ser descargados gratuitamente en:

"<https://www.banesco.com/somos-banesco/biblioteca-digital-banesco/biblioteca-digital-banesco-2>".



NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

Área de Atención	Inversión Bs.		Variación %
	2018	2017	
Atención a la infancia en riesgo, adultos mayores y personas con discapacidad	3.317,22	458,70	623,18
Salud	24.961,91	785,48	3.077,91
Educación	107.638,05	596,38	17.948,56
Entes gremiales	500,00	61,64	7,11
Cultura	0,00	190,59	0
Proyectos editoriales	15.800,44	430,83	3.567,44
Eventos para la comunidad	781.035,88	990,84	78.725,56
Total	933.253,50	3.514,47	86.001,2

Durante el año 2018 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

IMPACTO DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL POR REGIONES

Indicador	2018	2017	Var%
Región Capital (Distrito Capital, Miranda y Vargas)	1.512.206,02	5.878,01	25.626,48
Región Centro - Los Llanos (Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure)	0,00	214,92	(100,00)
Región Occidental- Andina (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas)	34.208,38	86,39	39.496,70
Región Oriente - Sur (Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro, Nueva Esparta y Dependencias Federales)	334.553,99	427,34	78.187,81
Región Occidental Norte (Zulia - Falcón)	12.540,52	773,50	152.127,18
Territorio Nacional	44.667,62	1.405,01	3.079,16
Total Nacional	1.938.176,53	8.785,18	21.961,89

ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2, FS5

RENDICIÓN DE CUENTAS

Para Banesco Banco Universal, C.A, es importante medir los avances de los proyectos financiados. Por eso, anualmente realizamos una encuesta entre nuestros Socios Sociales, con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución y su nivel de satisfacción.

De esa manera podemos hacer un seguimiento a las diferentes iniciativas, así como a la inversión y asesorías que realizamos para llevarlas a feliz término, corrigiendo posibles desviaciones y construyendo indicadores que nos permitan medir el impacto de los programas en cuestión.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Indicador	2018	2017
Los tiempos de respuesta de banesco	77,78%	100%
La orientación de apoyo recibidos de banesco	88,89%	89%
La cantidad de información recibida de banesco	88,89%	89%
Los resultados	56%	78%
Índice de satisfacción ponderado	70%	89%



Estas fotografías corresponden a AC APOYE, uno de nuestros once Socios Sociales activos para 2018

ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2, FS5

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

El Programa de Formación de Microempresarios tiene como objetivo 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.

En su décimo año de ejecución, el Programa de Formación de Microempresarios formó a 3.427 microempresarios para sumar en total 55 mil 962 emprendedores formados en toda Venezuela, cumpliendo con la promesa empeñada en Palabras para Venezuela en el año 2012, de certificar a 50 mil personas en el período 2013-2018.

INNOVACIÓN

Con el apoyo de nuestras aliadas de FundAcción Social se dictó el Programa de Formación de Microempresarios vía online desde la Mega Sala Digital Movistar, y la Iglesia Cristiana de Avivamiento Maranatha Venezuela, sede Valencia. Con el módulo tecnológico del Programa de Formación de Microempresarios que incorpora el uso de la computadora como herramienta de productividad y de estrategia para el negocio, logramos formar a 1.276 personas. Con el apoyo del Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT) capacitamos a 16 integrantes del Voluntariado de la Organización como Facilitadores Exitosos, dotándolos con las herramientas y métodos prácticos que les permitirán desarrollar habilidades como Facilitador de Alto Impacto del Programa de Formación de Microempresarios.



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 Gestión Administrativa del Voluntariado Banesco la cual se realiza en conjunto con las líneas de acción social de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, garantizando su capacitación de acuerdo a las actividades a realizar en las áreas prioritarias de atención: salud, educación, ambiente y cultura. 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 que se postulan anualmente; 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 Acción de Voluntariado, el cual 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.

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 DEL 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 organizacionales.

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	2018		2017	
	Voluntarios	% del total	Voluntarios	% del total
Aprendices / Pasantes / Tesistas	0	0,00%	4	1,03%
Base	18	6,74%	23	5,93%
Profesionales y Técnicos	116	43,45%	206	53,09%
Supervisorio y Gerencial	105	39,33%	150	38,66%
Vicepresidentes	28	10,49%	5	1,29%
Total Voluntarios	267	100,00%	388	100
Total Horas / Hombre Aportadas	534	-	416	-
Promedio de horas anuales por Voluntario	8,9	-	4,6	-

Modo de Participación	2018	2017
Eventos puntuales de Acción Social	481	297
Dedicación de Tiempo Libre	0	0
Proyecto Grupal	45	0
Voluntariado Profesional	349	0
Voluntariado Ambiental	60	119
Capacitación de Voluntarios	349	0
Total Horas	1284	416

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2018 se evidencia que la mayor cantidad de población que conforma el Voluntariado Corporativo Banesco está distribuida en los cargos profesionales y técnicos, quienes representan el 43,45% del total de participantes.

El promedio de horas de trabajo por voluntario fue de 8,9 horas, con la participación de 139 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 481 horas, dedicación al medio ambiente 60 horas.

A fin de fortalecer y sencibilizar a los colaboradores que conforman el Voluntariado Corporativo se realizaron mesas de trabajo y capacitaciones con expertos en el área.

Durante el 2018 innovamos para fortalecer el voluntariado y reconocer el valor estratégico del mismo en la construcción del Capital Social. En este sentido, en alianza con las Gerencias Calidad de Vida (Voluntariado), Cultura y Responsabilidad Social Empresarial, se definió como iniciativa conjunta Fortalecer al Voluntariado Banesco en el marco de la política de Responsabilidad Social Empresarial, incorporándose en acciones con Aliados Sociales y empresas relacionadas a Responsabilidad Social Empresarial.

INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO

2018	2017	Variación %
299,35	0,00	100%

VOLUNTARIADO SOCIAL:

El año 2018 una de las actividades que tuvo mayor participación fue la visita a la Escuela de Educación Especial "San Judas Tadeo" de Fe y Alegría con la actividad Arepas de Colores.

En esta actividad, que realizamos en alianza con el Voluntariado de Unicasa y de Bimbo, se alcanzaron 120 horas de labor de acción social con un Grupo de Niños y Jóvenes.

ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Socio Social	Actividad	Horas de Voluntariado
FUNDANA	Subasta FUNDANA	30
AVESID	Concierto Día de las Madres	15
Fe y Alegría	Escuela de Educación Especial "San Judas Tadeo"	60
Unicasa	Realización de Arepas de colores en Hogares Bambi	48
Unicasa / DIRECTV	Día Mundial de las Playas	60
Otros Eventos	Bautizo de Libros • "101 Razones para Amar a los Leones y 10 motivos para ser antimagallanero" • "70 años de Crónicas Policiales"	15
	Actividades Protocolares	100
	Exposiciones • "Nuevos País de las Artes" • "Caracas en 450" • "Fundación Paso a Paso"	15
	Total	343

NUESTROS CLIENTES

102-2,102-6, 103-1, 103-2, 103-3, 412-1, FS6, FS7, FS13



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., 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.

NUESTRA GESTIÓN

El año 2018, fue un año que impuso importantes retos a nuestra institución, dentro de un entorno económico caracterizado por constantes cambios durante todo el período.

Sin embargo, mantuvimos nuestra posición de liderazgo de la banca privada en Venezuela, con activos totales por Bs. 222.712 millones (72.237,6%) en los últimos doce meses.

Los resultados de nuestras operaciones durante este periodo fueron exitosos, entre los cuales cabe resaltar el otorgamiento de 85.298 créditos. Nuestra cartera bruta registró el mayor crecimiento en términos absolutos de todo el sistema financiero, para ubicarse en Bs. 74.660 millones, primer lugar del mercado. Cerramos con un saldo de Bs. 886.480,61 en Captaciones del Público.

Durante la profundización del proceso de transformación digital, hicimos importantes inversiones para potenciar nuestras plataformas, adaptándolas a las nuevas y múltiples necesidades de nuestros clientes, quienes contaron con la más alta disponibilidad de canales electrónicos Digitales y una extensa red de agencias para efectuar todas sus

transacciones financieras: 328 puntos de atención, 1.113 cajeros automáticos, 109.395 puntos de venta y más de 4.438 millones de transacciones en todas nuestras plataformas digitales.

En Carteras Dirigidas liquidamos un total de Bs. 16.672.704.395 destacando Créditos Agrícolas por Bs. 9.975 millones y Microcréditos por Bs.4.488 millones.

Se mantiene el esfuerzo con apoyo de la fuerza de ventas en la gestión de la información de datos y expedientes de clientes, aplicando la política “Conozca a su Cliente” en cada contacto que se realiza, a través de visitas y entrevistas que permiten obtener información actualizada.

La gestión comercial mantiene 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.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Región	2018	2017	Variación %
Capital	453	564	(19,68%)
Centro Los Llanos	186	224	(16,96%)
Occidental Andina	179	218	(17,89%)
Oriente Sur	173	220	(21,36%)
Zulia - Falcón	122	151	(19,21%)
Total	1.113	1.377	(19,17%)

NUESTROS CLIENTES

102-2,102-6, 103-1, 103-2, 103-3, 412-1, FS6, FS7, FS13

TOTAL CRÉDITOS LIQUIDADOS

Total de Créditos Liquidados			
Cantidad de clientes			
Banca	2018	2017	Variación %
Personas Naturales + Jurídicas (PYMEs)	12.416	1.192.054	(98,96%)
Banca Comunitaria	1.065	32.340	(96,71%)
Bancas Especializadas Personas Naturales	36.708	58.191	(36,92%)
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	35.109	8.833	297,48%
Total	85.298	1.291.418	(93,40%)

TOTAL TARJETAS DE CRÉDITO

Total Tarjetas de Crédito			
Cantidad de Tarjetas	2018	2017	Variación %
Nº de Tarjetas de Crédito	2.313.399	2.804.817	(21,24%)

PUNTOS DE ATENCIÓN

Región	2018	2017	Variación %
Capital	135	139	(2,88%)
Centro Los Llanos	54	57	(5,26%)
Occidental Andina	48	49	(2,04%)
Oriente Sur	55	57	(3,51%)
Zulia - Falcón	36	38	(5,26%)
Total	328	340	(3,53%)



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

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
- Créditos para el Turismo
- Créditos para la Construcción
- Créditos para el Sector Manufactura

Otros Productos Importantes

- Fideicomisos de Inversión.
- 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.

Banesco Banco Universal, C.A., comprometido en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades especiales, continúa 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.

NUESTROS CLIENTES

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

CANALES ELECTRÓNICOS, TELEFÓNICOS, VIRTUALES Y MÓVILES

Al cierre de diciembre 2018, Banesco cuenta con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrece una amplia gama de productos y servicios a nivel nacional:

- ▶ 328 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express)
- ▶ 109.395 Puntos de Venta (Físicos, Merchant, Loteros y POS Web)
- ▶ 1.113 Cajeros Automáticos (587 Monofuncionales y 526 Multifuncionales).

Durante el 2018, a través de los canales electrónicos nuestros clientes pudieron realizar más de 4.438 millones de transacciones en todas nuestras plataformas digitales. Entre las plataformas electrónicas más utilizadas está la Banca por Internet y Pago Móvil.

NÚMERO DE TRANSACCIONES

Número de transacciones			
Canal	2018	2017	Variación %
Banca por Internet	3.679.842.220,61	2.998.369.887,00	22,73%
Banca Móvil (SMS)	559.952.087,64	526.001.613,00	6,45%
Cajeros Automáticos (BE)	60.924.228,00	103.229.964,00	(40,98%)
Puntos de Ventas	1.509.215,83	1.088.947.931,00	(99,86%)
Banca Telefónica	43.684.622,64	82.731.511,00	(47,20%)
Pago Electrónico (EDI)	27.880.944,78	31.582.236,00	(11,72%)
Red de Agencias	24.580.580,00	44.275.582,00	(44,48%)
Pago Móvil (P2P)	40.300.148,00	9.972.041,00	304,13%
Corresponsables No Bancarios	-	324.696,00	(100,00%)
Total	4.438.674.047,50	4.885.435.461,00	(9,14%)

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Al cierre de 2018, la Cartera de Tarjetas de Crédito presentó un crecimiento del 74.805% con respecto cierre del 2017 y un incremento en las ventas de 47.861%.

Durante este periodo, realizamos aumentos de límite de crédito a 2.485.800 tarjetas.

El producto ExtraCrédito, incrementó su venta en 61.336%, superando en Bs. 2.373 MM lo liquidado el año anterior.

Entre los beneficios para nuestros colaboradores estuvo el otorgamiento del producto "Mi primera TDC" a 2.323 Ciudadanos Banesco y se realizaron diversos aumentos de límites de crédito a las Tarjetas de 4.328 colaboradores.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 86.466% al cierre de 2018, siendo el canal más utilizado por los clientes el Punto de Venta, llegando a tener una participación de 99,7% con un crecimiento del 86.596% interanual.

NUESTROS CLIENTES

103-2, 103-3, 102-17

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 al cierre de diciembre en Bs. 200.000 TDD Clásicas, Electrónicas, Plan Estrella, Pensionados y en Bs. 300.000 las TDD Gold y Jurídicas. Adicionalmente, 408.893 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

Durante el 2018 el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió un total de 6.228 casos los cuales están distribuidos en: 2.182 casos monetarios, 452 casos de servicio y 3.594 que no correspondían a esa instancia. De este número, se admitieron 1.920 casos monetarios.

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

Los principales requerimientos atendidos fueron:

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

Cumpliendo con nuestro valor de Responsabilidad, Banesco Banco Universal, C.A. ofrece a través de su página web a todos sus clientes y público en general, una sección dedicada al Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, donde los interesados encontrarán toda la información necesaria para realizar gestiones ante esta instancia.

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

Banesco Banco Universal, C.A. 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 2018 gestionamos 4.258 casos de 5.006 casos reportados a través de nuestro Sistema Integral de Requerimientos, (SIR). Del número de casos gestionados, se dictaminó la procedencia de 1.901 casos.

NUESTROS CLIENTES

102-6, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, FS6, FS7, FS13

La distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero durante 2018 fue de la siguiente manera:

Instrumento Financiero	2018			2017		
	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)	857	1.382.055.860	17,12%	1.122	238.044.000	2%
Tarjeta de Débito (TDD)	4.076	30.943.708.225	81,42%	23.864	9.659.372.888	92%
Libreta de Ahorro	7	202.503.721	0,14%	113	204.151.791	2%
Cheques	54	497.006.280	1,08%	514	444.235.312	4%
Atención al Cliente	12	-	0,24%	1	0	0%
Total	5.006	33.025.271.086	100,00%	25.614	10.545.803.991	100%

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

Durante el 2018 garantizamos la disponibilidad de cada uno de los servicios, sistemas y procesos de negocio de la cadena de valor del cliente, asegurando la ejecución de sus operaciones bajo condiciones de seguridad y confiabilidad, a través de esquemas robustos de contingencia.

Continuamos con nuestra estrategia de transformar acciones en oportunidades de negocio, potenciando la autogestión de procesos, habilitando las estrategias de crecimiento y desarrollo de nuevos mercados, brindando una experiencia confiable a nuestros clientes, garantizando la estabilidad, continuidad, y el crecimiento de los servicios, con criterios de calidad y rentabilidad.

PROCESOS

Aplicando la metodología de los estudios de capacidades y productividad en las diferentes áreas de la Organización, hemos logrado valorar la productividad en función del esfuerzo realizado durante cada actividad, a fin de identificar y accionar estrategias que nos permitan reducir o eliminar las tareas improductivas.

De la misma manera, de forma continua, mejoramos nuestros procesos, apalancando los objetivos estratégicos e implementamos controles para mitigar los riesgos operativos.

Entre los logros de este período, destaca la implementación del nuevo procedimiento de custodia de los procesos, el cual consiste en la evaluación sistemática que se realiza a los procesos del negocio para garantizar que se cumplan bajo los estándares definidos y esperados por la Organización.

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 de persona a persona (Pago Móvil Banesco), mejoras en las plataformas de Pago Electrónico, Puntos de Venta y la habilitación de nuevos canales de comunicación con el cliente como: Chat Virtual, implementación de la nueva plataforma de IVR y la atención de iniciativas regulatorias. Así mismo, desarrollamos la aplicación de pagos interbancarios de Persona a Comercio (P2C) y la consulta de saldo por SMS, permitiendo a los clientes consultar el saldo de sus cuentas activas en Banesco mediante un simple mensaje de texto.

En cuanto al marco regulatorio, observamos los tiempos establecidos en todas las solicitudes realizadas por los distintos entes gubernamentales, destacando el cumplimiento en fecha y tiempo de la implantación del Proyecto de Reversión Monetaria y el nuevo Cono Monetario. Culminamos con éxito la implantación de la herramienta Advanced Compliance Risk Manager (ACRM) para facilitar la gestión del área de Prevención y Legitimación de Capitales. Con esta herramienta, se potencian las propiedades del sistema anterior para permitir la evaluación de clientes y su oportuna detección ante actividades inusuales.

OPERACIONES DE TECNOLOGÍA

Durante el 2018, el área de Operaciones de Tecnología garantizó los niveles requeridos por las plataformas que soportan los diferentes servicios, productos y canales del Banco. Se continuó con la actualización permanente de las principales arquitecturas de almacenamiento, procesamiento, monitoreo, comunicaciones y centros de datos, garantizando la confiabilidad, seguridad y calidad de los servicios ofrecidos para nuestros clientes.

Se efectuaron adaptaciones a la infraestructura tecnológica en función de los nuevos servicios del negocio, logrando mantener satisfactoriamente los niveles de operatividad de la plataforma de tecnología de la información del Banco, los cuales son medidos a través de los procesos corporativos de gestión de servicios de tecnología: cambios, incidentes, problemas, configuraciones y liberaciones.

En este período se instalaron las nuevas infraestructuras de telecomunicaciones con las Franquicias MasterCard y American Express y se amplió la infraestructura de servidores para nuestra Nube Privada, aumentando las capacidades de procesamiento y actualizamos la infraestructura de servidores para los esquemas de seguridad de cajeros automáticos.

El logro más importante fue la migración de la infraestructura actual que soporta el Core Bancario y el Sistema de Tarjetas a una nueva plataforma tecnológica de procesamiento, ampliando la capacidad de procesamiento del computador central y asegurando el crecimiento transaccional para los próximos tres años.

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

Los indicadores de captaciones del público mostraron resultados positivos. En 2018 se aprobaron casi 80 mil solicitudes de créditos, lo que permitió un aumento significativo en la cartera total en este segmento. Estos resultados se apalancaron en acciones comerciales dirigidas a los clientes de los distintos segmentos naturales y jurídicos.

BANCA CORPORATIVA

Este segmento mantiene su foco en el fortalecimiento de su vinculación con los clientes, principalmente en los productos y servicios adaptados a las necesidades financieras y transaccionales según el sector donde se desempeñen. Se ha apoyado de manera importante con financiamientos a los sectores productivos del país.

BANCA AGROPECUARIA

Estamos comprometidos con el apoyo y crecimiento de los sectores productivos del país, entre los cuales destaca la actividad agropecuaria, cuya cartera se incrementó en Bs. 9.629 millones, equivalentes a una variación de 2.780%, situándose al cierre de 2018 en Bs. 9.975 millones. Estos resultados nos permitieron alcanzar el cumplimiento de la obligatoriedad de Cartera Agropecuaria establecida en la Ley.

BANCA DE EMPRESAS

La Banca de Empresas tiene como función la atención y asesoramiento en materia de productos y servicios financieros a los principales actores económicos del país. Durante el 2018 este segmento logró un aumento importante en el negocio de las captaciones que mantienen los equipos de negocios a sus carteras de clientes para la colocación y uso de productos de Medios y Servicios de Pago y del negocio comercial (Puntos de Venta).

Los préstamos otorgados a nuestros clientes presentaron un crecimiento de 3.937%, los cuales fueron destinados a cubrir necesidades de capital de trabajo, equipamiento y ampliaciones en las infraestructuras de las principales empresas nacionales, en su mayoría de los sectores manufacturero, comercial y turístico.

BANCA DEL SECTOR PÚBLICO

La Banca Sector Público mantiene su foco en el fortalecimiento de su vinculación con los clientes, principalmente en los productos de cobro y pago adaptados a las necesidades financieras y transaccionales según el sector gubernamental. 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

Al cierre del 2018 sumamos más de 378.000 microempresarios pertenecientes a los sectores populares de Venezuela; otorgamos 1.065 créditos.

La cartera de crédito de la Banca Comunitaria se ubicó en Bs. 7.371.690.

Cabe destacar que la cartera de crédito antes mencionada muestra una excelente calidad al alcanzar un índice de morosidad de 0,00%.

Durante el período analizado incentivamos la captación de fondos a través de diversos productos, logrando incrementar en forma importante los saldos de nuestros clientes comunitarios en 38.328%.

Como estrategia de optimización en el segmento comunitario se realizó la incorporación total de la atención en el ecosistema de negocios de nuestra red de agencias. Con esto perseguimos ampliar el alcance de los puntos de atención y de la oferta de valor para este importante segmento, lo que fortalece nuestro programa de Responsabilidad Social de apoyo al microempresario que seguirá en vigencia a la atención de todos nuestros clientes.

La implantación del nuevo Modelo de Negocio de Banca Comunitaria, comenzó a aplicarse desde el mes de Marzo 2018, buscando la integración de los Asesores Comunitarios y la atención de clientes BCB en la red de agencias Banesco; lo que permite que todos nuestros clientes tengan un modelo de atención integral con productos y servicios de BBU.

Las estrategias estuvieron enmarcadas en tres pilares bajo los modelos actuales del Banco, permitiendo mejorar y optimizar la gestión y la rentabilidad del negocio: Gestión del Segmento, Gestión de Productos y Gestión Financiera; lo que nos permitió transformar el modelo de negocio comercial de banca independiente a un modelo de segmento.

Con el nuevo modelo de atención de los clientes a partir de 2019, se culmina la integración migrando nuestro portal web de BancaComunitaria Banesco a Banesco.com; donde contará con un despliegue comunicacional informando al cliente los nuevos accesos a nuestra BancaenLínea.



SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los servicios de Cobro y Pago registraron más de 80 millones de transacciones impulsados por el crecimiento de las transacciones electrónicas de Multipagos y Recaudación.

GESTIÓN DE CALIDAD

Cumplir con la promesa de valor de marca de forma consistente y con calidad, continuó siendo el principal propósito impulsado por la estrategia de experiencia de cliente a lo largo del 2018. Con ese objetivo, se promovieron acciones que tuvieron como eje fundamental la vinculación del cliente con la Organización bajo una visión cliente céntrica.

Igualmente, como parte de la estrategia, proseguimos con la medición de los indicadores de experiencia, identificando y comprendiendo el estado de la Voz del Cliente, recogiendo su opinión sobre el servicio que le prestamos, su satisfacción y nivel de preferencia, no solo de Banesco Banco Universal, C.A. sino de los principales bancos del país. Gracias a este seguimiento identificamos sus expectativas y vivencias, información de cuantía que nos permite profundizar continuamente en acciones que atraigan, vinculen y fidelicen.

En aras de optimizar recursos en el proceso de medición de la Voz del Cliente y ampliar el alcance y versatilidad de las encuestas, también emprendimos un mecanismo de autogestión de los indicadores operativos para hacer seguimiento de la opinión del Cliente Banesco, su percepción y nivel de recomendación sobre nuestros canales y principales productos del portafolio.

Gracias a este análisis continuo y al uso del Customer Journey como metodología, al cierre de 2018, se completaron la ejecución de 42 iniciativas que impactaron la experiencia, creando momentos de valor en importantes puntos de contacto donde interactúan los clientes con nuestros principales productos y servicios.

Así mismo iniciamos el proyecto Multigestión con la finalidad de avanzar en nuestro objetivo de transformación hacia una banca digital. Para el cierre del año se contó con el primer entregable de la iniciativa, por lo que a lo largo de todas nuestras agencias se dispuso de una ficha de cliente más robusta que nos permite, no solo cumplir con el marco normativo vigente, sino incrementar nuestro conocimiento sobre los clientes.

Otras de las estrategias profundizadas durante el 2018 provienen del análisis continuo de las interacciones de nuestros clientes con los canales, productos y servicios; un volumen de información de alta complejidad que nos ha permitido precisar grupos de interés que representan importantes potenciales para el desarrollo de acciones comerciales, u otras acciones que apalancan en distintas verticales a la gestión de negocios de la organización. El desarrollo del conocimiento de nuestros clientes a través de la información nos ha permitido afinar cada día más nuestra “Segmentación Comportamental”, la cual nos ha concedido tener precisión en los target de clientes obtenidos para generar negocio, caracterizar y entender la interacción en nuestros canales e impulsar la personalización a través del Marketing Relacional y Experiencial.

MARKETING RELACIONAL Y EXPERIENCIAL

Durante todo el 2018, continuamos el plan de marketing relacional y experiencial personalizado, dirigido tanto al cliente interno como externo, sumado a la fidelización y a la construcción de relaciones perdurables con nuestros clientes, mejorando su valor de relación con la organización.

Durante este período enviamos cerca de 39 millones de correos electrónicos para impulsar acciones comerciales y de relacionamiento personalizadas, con una tasa de correos abiertos de 39,4% en promedio entre todas las campañas distribuidas. De esta manera acompañamos la gestión de negocios de los productos y servicios que ejecuta el área comercial del banco.

Dentro de estas acciones, especial mención requiere la gestión realizada dentro del proyecto de Reversión Monetaria, el cual requirió del establecimiento de una estrategia integral de comunicación para garantizar la entrega oportuna de información, de forma fácil y sencilla, con el fin de orientar adecuadamente a todos nuestros stakeholders en el marco de un proceso de vital importancia para el país.

DIÁLOGO GRUPOS DE INTERÉS

Personas Naturales	2018		2017		Segmentos
Grupos Focales/ Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	
Estudios de Experiencia de Cliente	12	92.441	12	42.096	Personas naturales
Estudios Banca Comunitaria	0	0	12	2.310	Cientes BCB
Estudios de Marca	1	800	1	800	Personas naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	5	1.074	5	1.489	Personas naturales
Evaluación Banesco.com	1	162	4	426	Personas naturales
Estudios Cliente interno / empleados Banesco	11	7.575	13	9.573	Empleados Banesco

Personas Juridicas	2018		2017		Segmentos
Grupos Focales/ Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	
Evaluación de Productos y Servicios	0	0	1	170	Pymes y Comercios
Conocimiento del segmento	0	0	1	40	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN EL 2018

Premio	Institución que lo otorga
• Premio Soy Responsable Venezuela Categoría: Asitencial	Fundación Mundo Bondad
• Certificado del proceso de transporte, almacenamiento y reciclaje de residuos electrónicos.	Recicladora Industrial Metalmorfoxis, C.A.

NUESTROS CLIENTES

103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1, FS15

MENSAJES

Somos garantes de que los mensajes que transmitimos a nuestro 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.

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, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.

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

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

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).

NUESTROS CLIENTES

416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1, 419-1, FS15

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.

ALIANZAS COMERCIALES Y PROMOCIONES

Comprometidos con nuestros clientes en la construcción de relaciones perdurables, durante el 2018 impulsamos más de 30 campañas publicitarias orientadas a comunicar los beneficios de los productos y servicios que ofrece nuestra Banca Digital Banesco, contribuimos con la formación y la educación de estos en el uso de los canales digitales, e informamos acerca de las innovaciones en materia tecnológica y financiera.

Entre las iniciativas comunicacionales dirigidas a generar recordación en la mente de nuestros clientes, destacamos:

PARA QUE NUESTROS CLIENTES NO INTERRUMPAN SU DESTINO

Impulsamos el uso de BanescOnline, BanescoMóvil y Banesco PagoMóvil, recordándoles que no necesitan ir al banco para realizar sus operaciones ya que disponen de los canales digitales para hacerlo de forma rápida y fácil, y así no interrumpir su destino. Realizamos el lanzamiento de la campaña Banca Digital Banesco con el despliegue masivo de un comercial de televisión, radio, redes sociales y Banesco.com en el marco de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018.



NUESTROS CLIENTES

EDUCAMOS A NUESTROS PENSIONADOS EN EL USO DE LA BANCA DIGITAL

Dirigimos una comunicación permanente hacia los clientes beneficiarios del IVSS y sus allegados con el fin de educarlos en el uso de la Banca Digital Banesco, destacando las bondades que ofrecen nuestros servicios para realizar sus operaciones con mayor rapidez y facilidad, sin necesidad de acudir a las agencias, así como informar los nuevos beneficios de la Cuenta de Ahorro Pensionados y reforzar los ya existentes. Impulsamos la campaña de forma mensual en Banesco.com y redes sociales en los días previos a la notificación de pago del IVSS.



BANESCO AL DÍA CON LA RECONVERSIÓN MONETARIA

Sostuvimos una comunicación constante acerca del proceso de Reconversión Monetaria, dirigida a educar a nuestros clientes naturales y jurídicos, así como al público en general, sobre la reexpresión de la unidad monetaria nacional. Impulsamos la campaña a través de la actualización del landing page en Banesco.com, acompañado de un despliegue en redes sociales, envío de emailing focalizados y la colocación de afiches informativos en la red de agencias. De esta forma contribuimos con la familiarización del nuevo cono monetario.



NUESTROS CLIENTES

MANTUVIMOS INFORMACIÓN PERMANENTE ACERCA DE “PREVENCIÓN”

Como parte de nuestra responsabilidad y compromiso con la sociedad en la lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, comunicamos de forma mensual, mediante boletines informativos en nuestro portal web de Banesco.com los diferentes tips que contribuyen a hacer del conocimiento de clientes y usuarios, tanto la normativa existente como acciones que pueden implicar riesgos.

Adicionalmente, realizamos mensualmente el despliegue de una campaña por nuestras redes sociales, para impulsar el conocimiento del boletín, contribuyendo así con la mitigación del riesgo operativo, legal y reputacional asociado a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

INVITAMOS A NUESTROS CLIENTES A NOTIFICAR SUS VIAJES AL EXTERIOR

Con el objetivo de seguir ofreciendo un mejor servicio a nuestros clientes, impulsamos la campaña “Notificación de Viajes al Exterior”. A través de nuestras redes sociales y Banesco.com, informamos a nuestros clientes y usuarios la disponibilidad de la opción en BanescOnline para realizar la debida notificación en caso de viajar al exterior.

JUSTIFICA EL ORIGEN
Y EL DESTINO DE TUS
FONDOS



¿YA TIENES LA MALETA LISTA?
NO OLVIDES NOTIFICAR A TRAVÉS DE
BanescOnline SOBRE TU VIAJE



NUESTROS CLIENTES

IMPULSAMOS EL USO DE LOS PUNTOS DE VENTA BANESCO Y PREMIAMOS A NUESTROS TARJETAHABIENTES

La campaña "Evita Los Sustos" estuvo orientada a impulsar el uso de los Puntos de Venta Banesco a través la premiación del Programa Permanente Ticket Premiado Banesco durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. Contó con un despliegue masivo de nuestro comercial en televisión, radio, Banesco.com y redes sociales.

INFORMAMOS A NUESTROS CLIENTES QUE SU TARJETA DE DÉBITO BANESCO NO VENCE

Comunicamos que a partir del mes de octubre las tarjetas de débito Banesco ya no vencen, por lo que los clientes pueden seguir utilizándolas de forma segura y no será necesario solicitar un nuevo plástico a menos que esté deteriorado o se pierda. La campaña fue divulgada a través de Banesco.com, redes sociales y envío de emailing.

REALIZAMOS EL LANZAMIENTO DE LA NUEVA APLICACIÓN BANESCOMOVIL

Con el fin de dar a conocer la nueva imagen y nuevas funcionalidades, en el mes de noviembre desplegamos una campaña para impulsar la descarga y uso de la nueva aplicación BanescoMóvil, como parte de los servicios que ofrece la Banca Digital Banesco.

El lanzamiento estuvo acompañado de publicaciones en Banesco.com, redes sociales, envío de emailing a clientes y menciones en radio.

¡QUE NO TE DÉ VÉRTIGO HACER UNA OPERACIÓN BANCARIA!

Los puntos de venta Banesco son confiables, seguros y sin sorpresas



SÉ PARTE DE LA BANCA DIGITAL BANESCO CON **BanescoMóvil**

RIF: J-07013380-5



NUESTROS CLIENTES

LLEVAMOS A CABO DIVERSAS INICIATIVAS PARA IMPULSAR EL USO DE BANESCO PAGOMÓVIL

Para impulsar la descarga y uso de la aplicación Banesco PagoMóvil se realizaron diversas acciones enfocadas, tanto en personas naturales como en comercios. En el primer trimestre del año 2018, se reforzaron los beneficios que ofrece el servicio para personas naturales y en una segunda etapa se impulsó con una nueva modalidad para realizar pagos a comercios, integrando ahora la posibilidad de pagar a través del escaneo de un código QR que genera la aplicación para optimizar las transacciones. Esta característica hace de Banesco el primer Banco del país en incluir pagos a comercios en su servicio pago móvil, liderando una vez más el mercado venezolano.

Se desplegó una campaña enfocada especialmente en Medios Digitales a través del lanzamiento de tres videos en los que se representaban situaciones reales donde el servicio PagoMóvil facilita las operaciones bancarias de los protagonistas, destacando las bondades del servicio y orientando al cliente en el proceso de descarga, registro y afiliación para su uso eficiente.

OPTIMIZAMOS CONSTANTEMENTE BANESCO.COM PARA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

Alineados con nuestro propósito de brindar el servicio de banca digital más eficiente del país, coordinamos las optimizaciones de «Frontend» y «Backend» para mejorar la experiencia de usuario y la productividad en el proceso de administración y mantenimiento de Banesco.com. Nos mantenemos en seguimiento constante para identificar asertivamente las oportunidades de mejora, brindando a nuestros usuarios una mejor experiencia y la percepción positiva de nuestra página web.



PRESENCIA EN EVENTOS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

- ▶ Feria Internacional del Libro del Caribe 2018 (FILCAR)
- ▶ Perspectivas Sociales de Venamcham 2018
- ▶ 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 18.063 casos, entre consultas y requerimientos, que se atendieron por nuestras distintas cuentas a través de las redes sociales.

Banesco Banco Universal, C.A. 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 708.842 seguidores a diciembre de 2018. 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 264.628 seguidores, mientras que en Instagram alcanzó los 147.074 seguidores el año pasado. Los videos colocados en el canal de YouTube "Banesco en Imágenes" registran más de 4,7 millones de reproducciones, además de sumar 10.208 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2018, el Blog.banesco.com alcanzó 7.938.915 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.

Redes sociales		2018	2017
Twitter	@Banesco	708.842	672.507
	@Baneskin	190.165	182.799
Facebook	Banesco Banco Universal	264.628	257.227
Youtube	Reproducciones	4.713.708	3.916.293
	Suscripciones	10.208	8.167
LinkedIn	Seguidores	40.679	19.514
Instagram	Seguidores	147.074	98.992
Blog Banesco	Visitas	7.938.915	6.925.989
Google +	Seguidores	10.715	10.354
	Visitas	N/A	N/A



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 medio ambiente.

Por ello, nos esforzamos y aplicamos medidas que disminuyan los impactos medioambientales que puedan generar nuestra actividad, haciendo un uso racional de la energía, optimizando los recursos y concientizando a nuestro entorno sobre la conservación medioambiental.

NUESTRA GESTIÓN

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

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		
	2018	2017	Var. %	2018	2017	Var. %
Crédito Comercial	28.985	18.514	56,56%	561.691	582.000	3,61%
TDC (Solicitud/Servicio)	50.987	25.439	100,43%	303.042	133.444	127,09%

PROGRAMA DE RECICLAJE

Nuestro programa de reciclaje de papel y cartón se realiza principalmente en Ciudad Banesco, Sede principal del banco, y en los Galpones en San Vicente, estado Aragua. Para el cierre del 2018 el programa arrojó resultados satisfactorios al lograr reciclar 178.960 kg. de papel y cartón que se ha traducido en Bs. 303.878.368 recursos que se han destinado para apoyar proyectos que ejecutan nuestros Socios Sociales.

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.

AHORRO DE PAPEL

	2018	2017	Var. %
Cantidad de páginas ahorradas	6.605.009	5.167.453	27,82%
Bs. Ahorrados	145.310.198	34.229,50	424.417,45%

TOTAL DE IMPRESIONES

2018	6.605.009
2017	25.717.850
Variación %	78%

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

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

CONSUMO DE ENERGÍA

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 de la red eléctrica nacional durante este periodo fue de 236.582,93 G.J lo que representa una disminución de 1,17% con respecto al año anterior.

En paralelo con la red eléctrica nacional, disponemos para situaciones de emergencia, de seis (6) generadores diesel en Ciudad Banesco y dos (2) generadores diesel en El Rosal y en otras sedes administrativas, respaldando entre un 80% a un 100 % de los servicios. Actualmente estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial.

Durante el año 2018 generamos 1.006,20 lo que significa un aumento del 333,33% con respecto al año anterior, principalmente ocasionado por las fallas eléctricas en la red comercial.

Esto produjo que este año se incrementaron en un 329,73% las emisiones de CO₂ por equipos generadores de diésel.

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.

INDICADORES AMBIENTALES

Consumos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2018	2017	Var. (%)	2018	2017	Var. (%)
Agua (m ³) ¹	262.045	249.405,58	0,05%	50,48	38,00	(0,32%)
Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) ¹	236.582,93	239.382,73	(1,17%)	45,58	35,78	27,39%
Electricidad Gigajulio / generación propia ²	1.006,20	232,2	333,33%	0,19	0,10	91,16%
Papel (Kg) ¹	24.566	38.334	(35,92%)	4,73	5,84	(18,97%)
Papel (Kg) / Clientes ⁵	35.548	65.282	(45,55%)	0,01	0,01	(44,29%)
Residuos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2018	2017	Var. (%)	2018	2017	Var. (%)
Papel reciclado (Kg) ¹	178.960	63.440	182,09%	34,48	9,66	256,71%
Tóner y/o Cartuchos ³	0	69	(100%)	0	0,01	(100%)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ¹	54.960,70	320.559,40	(82,85%)	10,59	48,84	(78,32%)
Emisiones de Gases efecto invernadero	Emisión Total			Emisiones por Persona		
	2018	2017	Var. (%)	2018	2017	Var. (%)
Emisiones CO ₂ equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) ⁽⁴⁾	269.624,25	62.742,75	329,73%	136,519	27,40	398,27%
Emisiones CO ₂ Vehículos de empleados ⁽²⁾	777.647,07	457.513,45	69,97%	393,75	199,79	97,08%
Total Emisiones de CO₂⁽²⁾	1.047.271,32	520.256,20	101,30%	530,26	227,19	133,41%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 5.191 empleados en 2018 y a 6.564 empleados en 2017.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.975 colaboradores en 2018 y 2.290 colaboradores en 2017.

3. Donados a FUNDANA en 17. En 2018 no se realizaron donaciones de esta naturaleza.

4. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base a 1.975 colaboradores en 2018 y a 2.290 colaboradores en 2017.

5. Se toma a 4.531.671 clientes en 2018 y a 4.635.468 clientes en 2017.

NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

103-1, 103-2, 103-3, 301-3, 306-4, 307-1, FS8, FS9, FS10, FS11

CONSUMO DE AGUA

En todo el país, el agua utilizada en nuestras sedes y agencias se obtiene a través de la red hídrica alimentada de los diferentes embalses del sistema.

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.

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 desarrollará 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 2018, 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.



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

301-1

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

	2018	2017	Variación
Cantidad de Equipos Donados	851	230	270%
Total de Kg.	8.581	7.802	9,98%

DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADO

	2018	2017	Variación
Cantidad de Mobiliario Donado	63	230	(72,60%)
Total de Kg.	3.085	13.512	(77,16%)



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Comprometidos con el medioambiente nuestro Voluntariado Corporativo realizó actividades que minimizaron el impacto ambiental, ejecutando 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 2018 se invirtieron 60 horas hombre en actividades ambientales, entre la que destaca la alianza realizada entre el Voluntariado de Banesco, Supermercados Unicasa, Directv y Alfonso Rivas para realizar una jornada de limpieza y de concientización en el marco del Día Mundial de las Playas con la recolecta de 240 Kg. de desechos en Playa Verde, ubicada en Catia la Mar, estado Vargas.





NUESTRA POLÍTICA

La Vicepresidencia 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. Esta unidad tiene un Comité de Gestión Presupuestaria y Procura que tiene como función principal dirigir y gobernar los procesos de Gestión Presupuestaria y Procura, desde la formulación del presupuesto hasta la contratación de bienes y servicios.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2018 mantuvimos relaciones comerciales con 1.248 proveedores locales (97,81%) y 28 no locales (2,19%), con quienes transamos un volumen de compra por más de Bs. 12 Millardos, que representa un 67% de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra, mientras que el 33% corresponde a proveedores no locales.

Como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual el banco se adhirió en el 2008, durante el 2018 Banesco Banco Universal, C.A. firmó 122 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 20 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.

NORMAS DE 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 VP de Procura y Administración debe velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos establecidos, de acuerdo a las autonomías e instancias para aprobar las diferentes fases del proceso de compras.
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 del país.
4. El proceso de Procura es centralizado, siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y en los casos que se requiera se debe consolidar la matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.

NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 409-1, FS3

5. La documentación de los proveedores calificados y registrados en la Base de Datos del banco expirará anualmente, vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para participar 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 POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

Todo proveedor interesado en prestar servicio a Banesco Banco Universal, C.A., debe pasar por un proceso de revisión por lo que debe consignar documentación legal, financiera y técnico-comercial.

NÚMERO DE PROVEEDORES

DENOMINACIÓN	N° Proveedores		% sobre el total de Proveedores
	2018	2017	2018
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	28	28	2,19%
Hardware, Software y Tecnología	90	115	7,05%
Impresos y Papel Valor	2	13	0,16%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	1	3	0,08%
Otros Equipos	0	3	0,00%
Mantenimiento y Construcciones	120	118	9,40%
Publicidad y Mercadeo	64	99	5,02%
Honorarios y Consultorías	177	152	13,87%
Arrendamiento de Equipos	1	3	0,08%
Condominios y Arrendamientos	308	334	24,14%
Adiestramientos	13	37	1,02%
Otros Servicios	134	108	10,50%
Servicios	245	289	19,20%
Capital Humano	93	27	7,29%
Total	1.276	1.329	100%

NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 409-1, FS3

MONTO CANCELADO A PROVEEDORES

DENOMINACIÓN	Monto Cancelado Bs.		% sobre el Total Cancelado	
	2018	2017	2018	2017
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	32.218.134,26	28.996.623.617,58	0,39%	5,20%
Hardware, Software y Tecnología	6.095.768.471,35	343.544.598.963,04	74,15%	61,56%
Impresos y Papel Valor	2.503.181,41	1.966.686.500,60	0,03%	0,35%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	145.540.747,13	10.405.840.024,14	1,77%	1,86%
Otros Equipos		29.667.748,16	0,00%	0,01%
Mantenimiento y Construcciones	806.303.138,04	35.061.438.315,46	9,81%	6,28%
Publicidad y Mercadeo	2.257.828,22	18.010.902.758,35	0,03%	3,23%
Honorarios y Consultorías	255.736.614,50	16.970.487.146,39	3,11%	3,04%
Arrendamiento de Equipos	884.889,32	2.897.894,02	0,01%	0,00%
Condominios y Arrendamientos	78.486.471,78	20.074.281.641,14	0,95%	3,60%
Adiestramientos	1.961.702,66	274.979.432,37	0,02%	0,05%
Otros Servicios	34.834.652,73	353.399.355,20	0,42%	0,06%
Servicios	679.048.323,21	54.504.268.846,67	8,26%	9,77%
Capital Humano	84.841.044,71	27.835.101.479,26	1,03%	4,99%
Total	8.220.385.199,31	558.031.173.722,38	100%	100%



NUESTROS PROVEEDORES

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

PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

REGIÓN CAPITAL

Servicio	Proveedores		Monto Bs.			% sobre el total	
	2018	2017	2018	2017	Variación %	2018	2017
Hardware, Software y Tecnología	67	67	4.751.786.027,38	342.830.360.169,17	(2,90%)	78,12%	78,12%
Servicios	131	131	671.727.297,92	51.099.892.808,38	(43,48%)	11,04%	11,04%
Mantenimiento y Construcciones	95	95	370.588.393,68	26.277.908.520,03	0,00%	6,09%	6,09%
Condominios y Arrendamientos	156	156	34.878.343,49	16.893.000.201,81	(24,64%)	0,57%	0,57%
Honorarios y Consultorías	149	149	253.817.255,24	12.338.799.154,86	39,13%	4,17%	4,17%
Total	598	598	6.082.797.317,71	449.439.960.854,25	(32%)	100%	100%

REGIÓN ORIENTE - SUR

Servicio	Proveedores		Monto Bs.			% sobre el total	
	2018	2017	2018	2017	Variación %	2018	2017
Mantenimiento y Construcciones	6	7	43.593.647,56	3.272.492.353,00	(14,29%)	67,00%	76%
Servicios	26	36	229.418,50	541.850.928,54	(27,78%)	0,35%	13%
Condominios y Arrendamientos	47	42	21.239.764,98	469.611.297,21	11,90%	32,65%	11%
Total	79	85	65.062.831,04	4.283.954.579	(7%)	100%	100%

REGIÓN CENTRO - LOS LLANOS

Servicio	Proveedores		Monto Bs.			% sobre el total	
	2018	2017	2018	2017	Variación %	2018	2017
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	2	4	366.435,85	24.506.118.079,00	(50%)	0,09%	84%
Mantenimiento y Construcciones	9	5	379.029.842,73	1.738.838.291,03	80%	95,29%	6%
Condominios y Arrendamientos	41	46	13.425.705,49	1.609.203.283,68	(11%)	3,38%	6%
Servicios	34	29	4.944.481,24	1.265.890.067,99	17%	1,24%	4%
Total	86	84	397.766.465,31	29.120.049.721,70	2%	100%	100%

NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-2, 409-1

PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE

Servicio	Proveedores		Monto Bs.			% sobre el total	
	2018	2017	2018	2017	Variación %	2018	2017
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	8	15	1.708.844,68	4.519.266.972,96	(47%)	6%	41%
Mantenimiento y Construcciones	10	11	13.099.669,07	3.772.199.151,40	(7%)	48%	34%
Condominios y Arrendamientos	54	61	3.372.396,41	1.565.457.702,97	(11%)	12%	14%
Servicios	63	71	8.942.657,82	1.099.872.839,56	(11%)	33%	10%
Total	135	158	27.123.567,98	10.956.796.666,89	(15%)	100%	100%

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

Tipo	Cantidad de Proveedores		% Sobre el Total de proveedores		Monto Cancelado Bs.		% Sobre el total facturado	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Proveedores Locales	1.248	1.329	98%	96%	8.220.385.199,31	558.031.173.722	67%	100%
Proveedores No Locales	28	51	2%	4%	4.036.900.372,02	165.220.450	33%	0%
Total	1.276	1.380	100%	100%	12.257.285.571,60	558.196.394.172	100%	100%

NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3

ALIANZAS

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

COMITÉ DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

El Comité es un organismo de coordinación organizacional que permite promover la gestión eficiente del presupuesto y el diseño óptimo de las operaciones de procura, entre las cuales se enmarca cualquier evento de adquisición de bienes o servicios y su negociación.

OBJETIVO

Dirigir y gobernar los procesos de Gestión Presupuestaria y Procura del Banco, 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.

ROLES Y MIEMBROS DE LOS COMITE 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
- ▶ Miembros principales con voz y voto: Gerentes y Gerentes Ejecutivos designados por el Comité Temático de Procura
- ▶ Asesores con voz: Gerente de Consultoría Jurídica y Gerente Ejecutivo de Asesoría Tributaria

COMITÉ TEMÁTICO DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PROCURA

- ▶ Coordinador: Director Ejec. de Tesorería y Finanzas
- ▶ Secretario del Comité: Vicepresidente Procura y Administración
- ▶ Miembros principales con voz y voto: Director Ejec. Tecnología y Procesos, Director Ejec. de Crédito y Logística Bancaria, Vicepresidente Ejec. de Admin Integral de Riesgo, Vicepresidente Ejec. de Finanzas y Estudios Económicos, Vicepresidente de Procura y Administración, Vicepresidente de Operaciones de Infraestructura, Gte. Ejec. de Presupuesto y Control de Gastos y Gerente Ejecutivo de Procesos de Canales Físicos Electrónicos y Administrativos.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 201-4, 206-1, 417-2, 415-1



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., la responsabilidad, la confiabilidad y la calidad son valores fundamentales que nos hacen participar como un factor activo en el crecimiento del país.

Trabajamos para fortalecer el tejido social a través de la bancarización de los grupos sociales más excluidos del sistema financiero, la generación de empleo y el crecimiento económico del país.

Somos responsables y transparentes compartiendo información con La Junta Directiva, accionistas, trabajadores, clientes, a las autoridades competentes y al público en general (a todos los grupos de interés), para lo cual contamos con sistemas de información de calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.

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 de 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.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

Miles de Bs.	2018	2017	Variación %
Impuesto sobre la Renta	1.173.685,00	1.527,86	76.719%
Impuesto Sobre Actividades Económicas	138.108,57	235,85	58.458%
Impuesto al Valor Agregado	1.231.120,88	417,52	294.766%
Impuesto a la Publicidad Comercial	0,49	0,03	1.533,33%
Impuesto Inmuebles Urbanos	0,60	0,16	270%
Impuesto a las Transacciones Financieras (IGTF)	204.929,36	0	100%
Total	2.747.844,90	2.181,42	125.866%

MILES DE Bs.

Corresponde al ISLR causado en el año anterior, pagado en el año.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

APORTES LEGALES

MILES DE Bs.

	2018	2017	Variación %
Aporte a la ley y Tecnología e Innovación			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT)*	69,06	10,62	550%
Ley de Alimentación de Trabajadores			
Ley de Alimentación de Trabajadores	2.697.207,09	183,81	1.467.270,22%
Contribuciones Parafiscales			
Ley de Vivienda y Hábitat	4.271.325,65	6,54	65.322.552,71%
Seguro Social Obligatorio	6.596.538,93	13,66	54.736.123,82%
Ley de Empleo	1.319.333,78	2,79	54.096.259,65%
INCES	1.487.289,53	3,42	43.532.358,34%
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte.			
FOGADE	32.702,25	448,35	719.395,00%
SUDEBAN	54.293,99	51,16	106.021,51%
APORTE LOSEP (ONA - FONA)	49.956,93	66,64	74.865,38%
APORTES SOCIAL A LAS COMUNAS	575.891.783,36	327,48	1.657,82%
Contribución LEY DEL DEPORTE	48.345,23	37,56	128.614,67%

(*) Los fondos correspondientes a estos aportes son transferidos al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), que decide sobre los proyectos a ser financiados con base a los lineamientos y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como las implicaciones éticas y el potencial impacto cultural, social, ambiental y económico de los mismos.



NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

201-4, 206-1, 417-2, 415-1

CARTERAS DIRIGIDAS AL 31 DE DICIEMBRE

Modalidad	Monto Alcanzado (miles de Bs.)		Monto		% Mantenido	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Turística	4.686.558	429.539	5,25	5,25	6,17%	6,30%
Microempresarios	4.488.757.637	1.667.206	3	3	196,18%	7,72%
Agrícola	9.975.353.532	10.373.654	25	20	110,59%	48,01%
Manufactura	2.203.875.658	5.547.572	30	10	2.901,61%	56,79%
Hipot. Recursos Propios (Largo Plazo)	31.010	94.847	7	7	0,15%	0,98%
Hipot. Recursos Propios (Corto Plazo)	0	3.403	13	13	0%	0,03%

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

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante los años 2018 y 2017, Banesco Banco Universal 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.

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 2018 y 2017 se publican previa autorización del Organismo Regulador, en la página de la Asociación Bancaria de Venezuela (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 se 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.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

102-10, 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-56

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

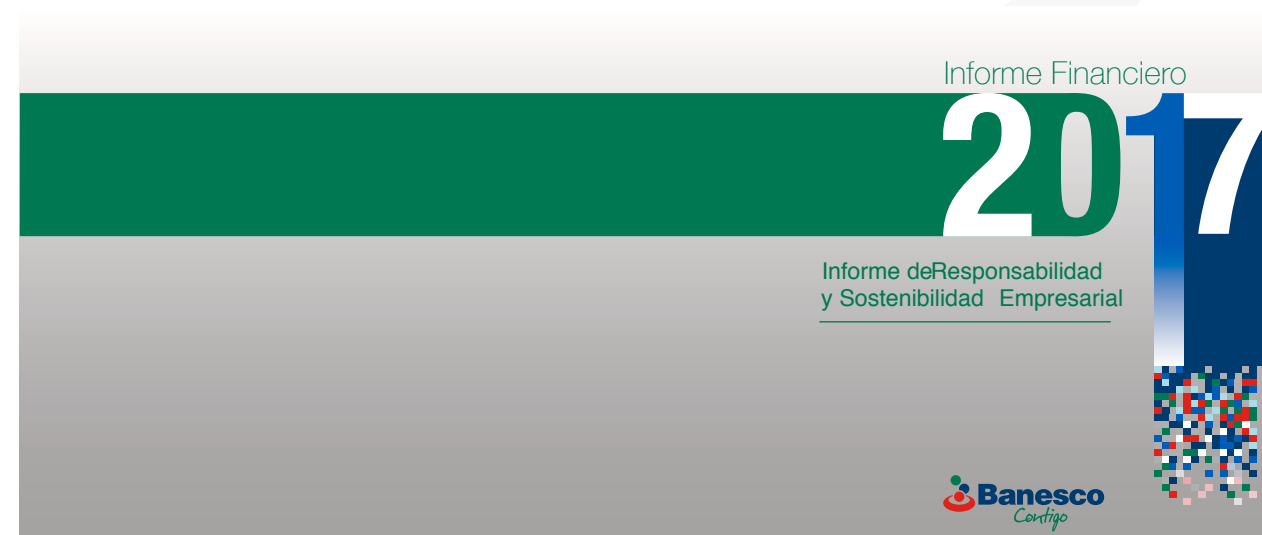
El Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal, C.A. ha sido el mecanismo mediante el cual la Organización recoge las principales actuaciones que en materia de Responsabilidad Social Empresarial se han desarrollado así como la interrelación con cada uno de sus grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad).

La planificación estratégica del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es elaborado por la Vicepresidencia 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.

Esta edición de nuestro Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial corresponde al período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018 y al igual que las ediciones anteriores, se destacan los aspectos 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 y puede consultarse en nuestra página web (<http://ow.ly/Spp93>) y en el Blog Banesco: <http://blog.banesco.com/rse/>.

En el año 2004 Banesco Banco Universal C.A. publicó su primer informe de Responsabilidad y Sostenibilidad. Sin Embargo, a partir de 2007 es cuando Global Reporting Initiative (GRI) verificó el informe con nivel de Aplicación B+; 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”. A partir del año 2015, Banesco Banco Universal C.A., ha aplicado los servicios de Context Index y Materiality Disclosure así como la adhesión al programa “Community GRI” con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

La estructura de este informe se ha realizado tomando como base lo establecido en los Estándares del GRI y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitido por el Global Reporting Initiative (GRI). Se presenta bajo el mismo esquema de los 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.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

102-10, 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-56

Cabe destacar, que de acuerdo a los Estándares GRI, este informe se complementa con una descripción detallada del desempeño relativo a los temas materiales. Como resultado de la aplicación del principio de la materialidad 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 y reuniones exploratorias, se incluyen todos los temas relevantes para cada grupo de interés. El contenido de este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Empresarial 2018, contempla los resultados de las acciones llevadas a cabo a partir de la interrelación con los grupos de interés y aquellas que se estarán materializando durante el año 2019.

Desde nuestra perspectiva de negocio, con este informe no solo reportamos nuestro desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, sino también reportamos nuestra labor dentro de un contexto más amplio que incluye entre otros:

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

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

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

Debido a la estandarización del proceso de recolección de data y la concientización del suministro oportuno de la información, se mantiene mayor fluidez por parte de las distintas áreas de la Institución.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

102-10, 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-56

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 basado en los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitido por el Global Reporting Initiative / FSSS Versión final. El principio de equilibrio se satisface con la transparencia de la data suministrada durante la elaboración del Informe.

Las cifras reportadas se encuentran detalladas para los años 2018 y 2017, 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.

Con el fin de garantizar la precisión de la información hemos utilizado los principales lineamientos y estándares internacionales y nos hemos suscrito a las iniciativas más relevantes como complemento de los contenidos de sostenibilidad cuantitativos y cualitativos presentados en este informe.

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

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

La periodicidad 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 aspecto que se reporta y se somete a la verificación de auditores externos antes de ser publicada.

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 los Estándares GRI, sino también aquellos que la alta gerencia ha considerado revelar aun cuando se trate de temas no materiales por considerarlos relevantes para el desempeño del Banco.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

102-10, 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

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.

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

Así mismo, el Informe ha sido objeto de revisión por parte de la Gerencia de Red Agencias, Banca y Procesos Financieros perteneciente a la Vicepresidencia Ejecutiva de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.



NUESTROS COMPROMISOS

Área	Principales Líneas de Acción 2018	Compromisos 2019
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aumentamos el nivel de madurez Diferenciado en la gestión de Gobierno Corporativo con énfasis en el cumplimiento del marco regulatorio. ■ Diseñamos y establecimos esquemas de comunicación, seguimiento y control para afianzar los mecanismos de gobierno corporativo y alcanzar una eficiente corporatización. ■ Garantizamos la existencia de mecanismos que permitan la Toma de Decisiones con óptima efectividad. ■ Aseguraremos el estándar corporativo en materia de normativas, lineamientos y procesos de Gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuaremos trabajando en consolidar, optimizar, estandarizar y simplificar el proceso, los formatos y las metodologías de planificación y control de gestión en las entidades del Grupo. ■ Impulsar altos niveles de ejecución y control de gestión y seguimiento de los proyectos transformacionales, para asegurar el logro de las promesas de valor y el cumplimiento de las expectativas del accionista. ■ Impulsar la aplicación de esquemas ágiles para el desarrollo de software/proyectos. ■ Robustecer al equipo de GE de las filiales, tanto en aspectos de fondo, forma y tendencias. ■ Garantizar que los PIPEs reflejen los roadmaps de implantación de las líneas corporativas. ■ Asegurar un modelo de estructura de gobierno alineado al estándar corporativo. ■ Facilitar la administración de instancias de Gobierno y el fortalecimiento de las mejores prácticas. ■ Impulsar el desarrollo de organizaciones eficientes y livianas en los procesos de toma de decisiones y la ejecución, a través de la utilización de metodologías ágiles y la disponibilidad de herramientas de gestión de procesos que contribuyan a la excelencia operacional. ■ Contribuir a la sostenibilidad de los negocios, a través de la gestión efectiva de la sucesión, y potenciando el <i>engagement</i> como palanca clave de retención y contribución. ■ Propiciar una gestión del cambio que genere las condiciones óptimas para alcanzar el éxito en los Proyectos Transformacionales, asegurando que se asimilen adecuada y oportunamente las nuevas formas de hacer. ■ Seguir reforzando el rol “consultor” de CH, GE y GC desde el HQ.

NUESTROS COMPROMISOS

Área	Principales Líneas de Acción 2018	Compromisos 2019
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aumentamos el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aumentamos el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución.
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimos y mejoramos 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. ■ Mejoramos la cobertura básica de la Póliza HCM ■ Mejoramos nuestra plataforma de Capacitación Virtual para aumentar y ofrecer más cursos virtuales a nuestros Ciudadanos Banesco. ■ Creamos acciones monetarias exitosas e innovadoras para satisfacer las necesidades y apoyar a los Ciudadanos Banesco. ■ Realizamos jornadas de adquisición de alimentos de primera necesidad con la intención de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. ■ Mantuvimos las jornadas recreacionales para nuestros colaboradores y su grupo familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizar actividades de formación que refuercen los valores personales y corporativos. ■ Mantener el incremento de los beneficios económicos de nuestros colaboradores con el fin de mejorar su Bienestar Social y el todo su entorno familiar. ■ Mantener experiencias de Aprendizaje bajo la modalidad virtual que permitan que el colaborador fortalezca sus competencias técnicas y competenciales y, de esta forma, que el colaborador logre acciones de autodesarrollo exitosas enmarcadas en rutas de crecimiento profesional. ■ Durante el año 2019 la gestión de Calidad de Vida se basará en el bienestar integral de los colaboradores, ampliando la ejecución de jornadas de alimentos y productos de primera necesidad para apoyar a nuestros colaboradores y a sus grupos familiares.

NUESTROS COMPROMISOS

Área	Principales Líneas de Acción 2018	Compromisos 2019
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nos convertimos en un 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. ■ Profundizamos 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. ■ Diseñamos y desarrollamos actividades alineadas con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial mediante las cuales el Voluntariado Corporativo participe en beneficio de las comunidades. ■ Capacitamos e incorporamos a nuestro Voluntariado Corporativo en actividades de desarrollo profesional de socios y aliados sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Así mismo seguimos garantizando espacios de recreación y esparcimiento reforzando valores para nuestra familia Banesco. ■ Continuamos Profundizamos 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. ■ Diseñamos y desarrollamos actividades alineadas con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial mediante las cuales el Voluntariado Corporativo participe en beneficio de las comunidades. ■ Capacitamos e incorporamos a nuestro Voluntariado Corporativo en actividades de desarrollo profesional de socios y aliados sociales
Socios Sociales y Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimos el Programa de Responsabilidad Social Empresarial en las principales ciudades del país a través del Presupuesto Participativo. ■ Aumentamos nuestro Fondo Editorial con la publicación de nuevos títulos gratuitos que serán distribuidos a través de la Biblioteca Digital en nuestra página web. ■ Establecimos alianzas y patrocinamos concursos para promover la escritura creativa como mecanismo de educación y culturización. ■ Mantuvimos nuestra presencia y apoyo a las diferentes Ferias de Libros de las Universidades más importantes del país. ■ Realizamos exposiciones itinerantes de nuestra colección de arte y difusión de nuestras publicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecer nuestro diálogo social con la comunidad a través de nuestra iniciativa Presupuesto Participativo en diferentes estados del país. ■ Profundizar alianzas que promuevan la escritura creativa y la poesía como mecanismo de educación y culturización. ■ Generar nuevos títulos para continuar enriqueciendo nuestro Fondo Editorial Banesco, el cual responde a la necesidad de apoyar la educación, con el propósito de incentivar la actividad editorial en el país. ■ Utilizar nuestras Redes Sociales como canal de comunicación y educación a través de los cuales se promueva el conocimiento de la historia de Venezuela. ■ Realizar campaña de recaudación de libros y útiles escolares para ser donados a nuestros socios sociales ■ Participar en eventos relacionados a RSE donde se puedan difundir las diferentes iniciativas del área

























NUESTROS COMPROMISOS

Área	Principales Líneas de Acción 2018	Compromisos 2019
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimos 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. ■ Mantuvimos 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. ■ Actualizamos nuestra aplicación móvil. ■ Realizamos aumentos periódicos aumentos en los límites de las tarjetas créditos de nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Activar aplicaciones móviles en nuestra plataforma web de permitiéndole a nuestros clientes realizar transacciones financieras por diversos canales electrónicos. ■ Mantener nuestros programas permanentes de fidelidad a nuestros clientes que utilicen nuestros puntos de venta o productos financieros. ■ Realizar en nuestras instalaciones actividades que promuevan las mejores prácticas y estándares en Gestión de Proyectos y profundizar en metodologías y herramientas para trabajar, innovar y desarrollar productos y servicios de calidad. ■ Mejorar y ampliar nuestras opciones en Banesconline las cuales permitan a nuestros clientes realizar transacciones bancarias rápidas y seguras desde la comodidad que brinda la internet. ■ Revisar y aumentar periódicamente los límites de las transacciones financieras a través de nuestros canales electrónicos.
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliamos el Programa de Reciclaje a las sedes administrativas así como incorporar nuevos materiales susceptibles de reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con el objetivo de funcionar como una organización conciente y en la obligación de ofrecer soluciones y aportar más a nuestro ambiente, nuestra institución se ha enfocado en seguir ampliando su programa de reciclaje en sus sedes administrativas e ir incorporando nuevos materiales a esta actividad, que permitan generar un menor impacto ambiental en las operaciones que realizamos. ■ Continuamos con nuestra promesa de ser un banco verde, disminuyendo el uso del papel y aprovechando la tecnología como una alternativa innovadora.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incorporamos las cláusulas que establecen los 10 principios de Pacto Mundial en 20 Contratos y Órdenes de Compra. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implantar la herramienta tecnológica SAP Ariba Commerce Cloud, la cual apoyará la gestión del registro y participación de un universo seleccionado de Proveedores, para procesos de compras de bienes y/o contratación de servicios. ■ Por otra parte, también se implantó SAP Ariba Network, la cual permitirá la autogestión del Proveedor en relación a la confirmación del pedido y la generación de las HES, estableciendo comunicación con SAP S4 Hana. ■ Ambas herramienta permitirán realizar el flujo del proceso de Procura en la Nube y nos generará una comunicación constante con nuestros Proveedores.

JUNTOS CONSTRUIMOS LAS BASES DE NUESTRO FUTURO

Veinte años trabajando **contigo**



 Programa de Formación de Microempresarios Bs.S 47.061,61	 Fe y Alegría Bs.S 24.885,81	 Fundación Musical Simón Bolívar Bs.S 48.364	 Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) Bs.S 5.017,15	 IESA Bs.S 929,99	 Universidades e Institutos de Educación Superior Bs.S 964.623,84	 Otros Institutos y Organismos de Educación Bs.S 5.107,54
 Becas Educativas Bs.S 2.025,40	 Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil Bs.S 2.650,47	 Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica Bs.S 26.241,17	 FUNDANA Bs.S 8.672,04	 Asociación Civil Red de Casas Don Bosco Bs.S 7.130,02	 Asociación Damas Salesianas Bs.S 4.350,28	 Asistencia a la Infancia Desasistida y Personas con Necesidades Especiales Bs.S 4.500,95
 Donación de Juguetes a la Comunidad Bs.S 34,17	 Proyectos Editoriales y Publicaciones Bs.S 16.789,12	 Otros Aportes Bs.S 1.018,44	 Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales Bs.S 61,29	 Eventos para la Comunidad Bs.S 782.547,62	 Inversión en Obras Colinas de Bello Monte Bs.S 23,06	 Alcaldías, Gobernaciones y otros Organismos del Estado Bs.S 141,71
 Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO Bs.S 140.060.703,45	 Aporte Voluntariado Corporativo Bs.S 23.248,21	 Aplicación Artículo 96 LOCTICSEP Bs.S 336,12	 Presupuesto Participativo Bs.S 31.073,71			

ACUMULADO 1998 - Diciembre 2018

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL **Bs.S 142.067.537,18**

TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL

MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS **Bs.S 142.067.537,18**

Cifras expresadas en bolívares soberanos

Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez • José Grasso Vecchio • Miguel Ángel Marcano Cartea
Carlos Eduardo Escotet • Emilio Durán Ceballos • María Josefina Fernández

Banesco nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social cierre de 2018. 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".

Banesco.com [@Banesco](https://twitter.com/Banesco) [Banesco Banco Universal](https://www.facebook.com/BanescoBancoUniversal) [Banescoenimagenes](https://www.instagram.com/Banescoenimagenes) [BanescoBancoUniversal](https://www.youtube.com/BanescoBancoUniversal)

RIF: J-07013380-5



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

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.

Para el *Materiality Disclosures Services*, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	5-6		√	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	71 - 72; 78		√	
		102-3	Ubicación de la sede	5-6		√	
		102-4	Ubicación de las operaciones	5-6		√	
		102-5	Propiedad y forma jurídica	5-6		√	
		102-6	Mercados servidos	5 - 6; 71 - 73; 75,		√	
		102-7	Tamaño de la organización	29 - 32		√	
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	32 - 33; 43		√	Principio 6
		102-9	Cadena de suministro	92 - 97		√	Principio 7
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	101 - 104		√	
		102-11	Principio o enfoque de precaución	7 - 12, 32; 43		√	
		102-12	Iniciativas externas	23 - 25; 40 - 41; 62 - 63		√	Principio 7
		102-13	Afiliación a asociaciones	26		√	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3 - 4		√	Principio 1, 7, 8, 9
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7 - 14,		√	Principio 7, 8, 9
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	31 - 32		√	Principio 10
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	23; 26; 31; 74 - 75		√	
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	16 - 28,		√	
		102-19	Delegación de autoridad	15 - 19		√	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23 - 24		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12 - 13; 23 - 24; 29 - 30; 32		√	
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	15 - 16; 18 - 19; 20 - 25		√	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	18 - 20		√	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	15 - 6; 18 - 25;		√	
		102-25	Conflictos de intereses	23 - 24; 26; 31 - 32		√	
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16 - 28		√	
102-27		Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12, 13		√	Principio 10	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	12; 35 - 38		√	Principio 7, 8, 9
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7-14		√	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	12-14; 23-24		√	Principio 10
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12; 35 - 38		√	
		102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	101 - 104		√	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	12 -16; 18 -19		√	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	18 -19; 31 - 32		√	
		102-35	Políticas de remuneración	18 -19; 37 -38		√	
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	18 -19; 37 -38		√	
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	18 -19; 37 - 38		√	
		102-38	Ratio de compensación total anual	37		√	
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	37 - 39		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los Grupos de Interés	102-40	Lista de grupos de interés	7 -14		√	
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	52 - 53		√	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	12 - 14		√	
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	12 - 14		√	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	12 - 13		√	
	Prácticas para la Elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	101 - 104		√	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	12 - 14		√	
		102-47	Lista de temas materiales	12 - 14		√	
		102-48	Reexpresión de la información	101 - 104		√	
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	7 - 12		√	
		102-50	Periodo objeto del informe	101 - 104		√	
		102-51	Fecha del último informe	101 - 104		√	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	101 - 104		√	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	136		√	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	104		√	
		102-55	Índice de contenidos GRI	110 - 132		√	
		102-56	Verificación externa	133 - 135 Anexo I 110 - 132		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7 - 14		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7 - 14		√	
GRI 201: Desempeño Económico 2016		201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8 - 10		√	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	88		√	Principio 7 Criterio 10
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	56 - 57; 59 - 60		√	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	98, 100		√	
PRESENCIA EN EL MERCADO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33 - 35		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33 - 35		√	
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	37 - 39		√	
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	34		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
IMPACTOS ECONÓMICOS							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71 - 73		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71 - 73		√	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	62 - 63		√	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	62 - 63		√	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92		√	
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	92; 96		√	Principio 6

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
ANTICORRUPCIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 28; 41, 42; 53, 54		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 28; 41, 42; 53, 54		√	
GRI 205: Anticorrupción 2016		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20 - 22; 51		√	Principio 10
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26 - 28; 42; 51 - 53		√	Principio 10
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	51 - 53		√	Principio 10
COMPETENCIA DESLEAL							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80, 81		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80, 81		√	
GRI 206: Competencia Desleal 2016		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	98 - 100		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
MATERIALES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88, 89		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88, 89		√	
GRI 301: Materiales 2016		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	89; 91		√	Principio 8, 9
		301-2	Insumos reciclados	88 - 89		√	Principio 8, 9
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	88 - 90		√	Principio 8, 9
ENERGÍA							
GRI 103: 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 302: Energía 2016		302-1	Consumo energético dentro de la organización	88 - 89		√	Principio 8, 9
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	88 - 89		√	Principio 8, 9
		302-3	Intensidad energética	88 - 89		√	Principio 8, 9
		302-4	Reducción del consumo energético	88 - 89		√	Principio 8, 9
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	88 - 89		√	Principio 8, 9

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
AGUA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	88 - 90		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88 - 90		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88 - 90		√	
GRI 303: 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: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	88 - 90		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88 - 90		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88 - 90		√	
GRI 304: 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

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
EMISIONES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	88 - 90		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88 - 90		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88 - 90		√	
GRI 305: Emisiones 2016		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	89		√	Principio 7, 8
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	89		√	Principio 7, 8
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	89		√	Principio 7, 8
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	89		√	Principio 7, 8
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	89		√	Principio 7, 8
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	88		√	Principio 7, 8
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	88		√	Principio 7, 8

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

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

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
EVALUACIÓN MEDIAMBIENTAL PROVEEDORES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	92 - 93		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 96		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 96		√	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	92 - 95		√	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	92 - 96		√	
EMPLEO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31 - 32; 34 - 37		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31 - 32; 34 - 37		√	
GRI 401: Empleo 2016		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35 - 36		√	Principio 6
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	37 - 38; 51		√	
		401-3	Permiso parental	50		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34 - 37		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34 - 37		√		
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	401-2	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	34		√	Principio 3	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45 - 46; 51, 52		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45 - 46; 51, 52		√		
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 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	45 - 51		√		
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	43; 45 - 51		√		
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	45 - 51		√	Principio 3	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40 - 43		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40 - 43		√	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	40 - 43		√	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40 - 43		√	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	37, 40 - 43		√	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34; 37; 54		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34; 37; 54		√	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32 - 33; 51		√	Principio 1, 6
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	54 - 55		√	Principio 1, 6

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
NO DISCRIMINACIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	54		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54		√	
GRI 406: No Discriminación 2016		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	31 - 32; 51		√	Principio 1, 2
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	52, 53		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 53		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 53		√	
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	52 - 53		√	Principio 1, 2, 3

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
TRABAJO INFANTIL							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	31; 55		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31; 55		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31; 55		√	
GRI 408: Trabajo Infantil 2016		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	26; 31 - 32		√	Principio 1, 2, 5
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	55		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55		√	
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

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	50 - 52		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	50 - 52		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50 - 52		√	
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	31 - 33; 43, 52		√	Principio 1, 2
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	54		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54		√	
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	54 - 55		√	Principio 1, 2

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26; 31 -32; 92		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26; 31 -32; 92		√	
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	26; 31 - 32, 52; 71 - 72; 92		√	Principio 1, 2
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	31 - 33; 43, 52		√	Principio 1, 2
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	92		√	Principio 1, 2
COMUNIDADES LOCALES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62 - 70		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62 - 70		√	
GRI 413: Comunidades Locales 2016		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	63 - 70		√	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	64 - 67		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	92 - 97		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 97		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 97		√	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	92 - 93		√	Principio 1, 2
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	92 - 93		√	Principio 1, 2
POLITICA PUBLICA							
GRI 103: 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: Política Pública 2016		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	98; 100		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	81		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80 - 81		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80 - 81		√	
GRI 416: 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	81 - 82		√	Principio 1
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	81 - 82		√	Principio 1
MARKETING Y ETIQUETADO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	80 -82		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80 -82		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	81 - 82		√	
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	81 - 82		√	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	81 - 82; 98; 100		√	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	81 - 82		√	Principio 10

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
PRIVACIDAD DEL CLIENTE							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74		√	
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	81 - 82		√	Principio 10
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62 - 68		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62 - 68		√	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	81 - 82		√	Principio 10

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSSS)							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11 - 14		√	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38; 71 - 73		√	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38; 71 - 73		√	
FSSS Cartera de Productos		GRI FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a la líneas de negocios	88		√	
		GRI FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	88		√	
		GRI FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	26, 92		√	
		GRI FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	39; 78		√	
		GRI FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	7 - 13, 64 - 67; 80		√	
		GRI FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo microempresas/ PYMEs/ grandes/ y el sector de actividad.	37 - 38; 71 - 73; 75		√	
		GRI FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	71 - 73; 75		√	
		GRI FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	90		√	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA	PACTO MUNDIAL
Auditoría		GRI FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	90		√	
		GRI FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	90		√	
Activismo Accionarial		GRI FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	90		√	
		GRI FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	26		√	
Comunidad		GRI FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	35 - 38; 71 - 73; 75		√	
		GRI FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	35 - 41		√	
Etiquetado de los Productos y Servicios		GRI FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	81 - 82		√	
		GRI FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	35 - 41		√	

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE LOS CONTENIDOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INCLUIDOS EN EL INFORME DE RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2018

AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

A LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

INTRODUCCIÓN

Se nos ha solicitado realizar el informe de aseguramiento limitado sobre los contenidos de Responsabilidad Social presentado en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2018** (en adelante, “el informe”), correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2018, 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 2018**, 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 2018**”, 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 contenidos de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2018”**, en función de los procedimientos que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido.

Una solicitud de informe de aseguramiento limitado es sustancialmente menos 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 contenidos de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad empresarial 2018”**.

Los procedimientos que realizamos se han basados 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:

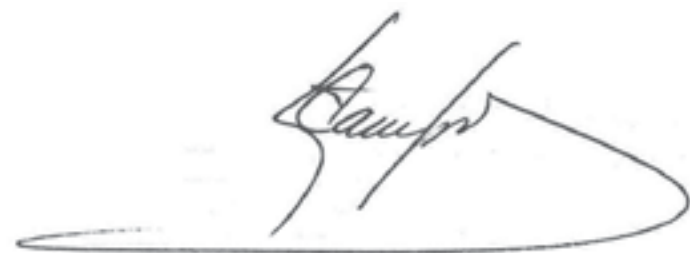
- ▶ Formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diferentes unidades de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A, que han participado en la elaboración del **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2018”**, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión 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 2018”** y en la elaboración de los contenidos 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 Estándares 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 2018”** 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 2018”**, no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
- ▶ Análisis y comprobación de los temas materiales identificados por Banesco Banco Universal, C.A, los cuales 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 2018”**.
- ▶ 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 2018”**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Banco.

- ▶ Revisión a través del análisis de la información interna suministrada de las actuaciones realizadas por las partes involucradas, a lo largo del ejercicio en relación con la identificación, obtención de la información y relaciones mantenidas.
- ▶ Análisis de la adaptación de los contenidos 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 2018”**.

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 contenidos de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI”** incluido en el **“Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2018”**, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus temas significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y con el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, para la opción exhaustiva de acuerdo a los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.



MARÍA DE LA CRUZ CAMPOS

AUDITOR INTERNO

Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe enviando esta información al correo electrónico yianezl@banesco.com. ¡Muchas gracias!

Nombre: _____ Dirección física: _____
 Correo electrónico: _____ Teléfono: _____
Usted es: Accionista Empleado de Banesco Banco Universal Cliente Proveedor Contratista
 Representante de las autoridades Otro (favor especificar): _____

1. ¿Qué impresión general le produjo este informe?

- Excelente Buena Regular Negativa

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

- Excelente Adecuada Mejorable Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

3. ¿Qué opinión tiene específicamente sobre cada uno los capítulos?

- Excelente Buena Regular Negativa

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

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

- Excelente Adecuada Mejorable Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

- Excelente Adecuada Mejorable Inadecuada

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

- Excelentes Buenas Aceptables Insuficientes

Si lo desea explique:

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

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

- Muy importante Importante Indiferente

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

10. ¿Considera necesario que estos informes se publiquen en papel o sería suficiente colocarlos en formato digital en internet?
