



2019

Informe de Responsabilidad
y Sostenibilidad Empresarial

ÍNDICE



3 A nuestros Clientes,
Trabajadores, Accionistas
y Socios Sociales

5 Perfil de la Organización
Misión, Visión y Valores

6 Principales Impactos,
Riesgos y Oportunidades

9 Resumen Financiero

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

16 Gobierno Corporativo

29 Nuestros Accionistas

31 Nuestro Capital Humano

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

56 Nuestros Socios Sociales
y Acción Social en la
Comunidad

64 Voluntariado Corporativo
Banesco

68 Nuestros Clientes

85 Nuestro Compromiso
Ambiental

90 Nuestros Proveedores

94 Nuestro Compromiso
con las Autoridades

99 Proceso de
Elaboración del Informe
de Responsabilidad
y Sostenibilidad
Empresarial

101 Nuestros
Compromisos

107 Balance Social Banesco
1998-2019

108 Anexo 1 • Índice
de Contenidos GRI

129 Informe de
los Auditores

132 Encuesta de opinión

A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

La revisión sosegada de la gestión correspondiente a 2019 nos autoriza a ofrecer una primera conclusión al lector de este informe: fue un año de enriquecedores y duraderos aprendizajes. La medida administrativa que las autoridades impusieron a Banesco, a comienzos de mayo de 2018, y que se prolongó hasta el cierre de febrero de 2019, ni ralentizó, ni paralizó, ni afectó en sentido alguno nuestros procesos y proyectos, ni tampoco el cumplimiento de las metas que nos habíamos propuesto. Banesco demostró que, incluso bajo condiciones de elevada presión, tiene la capacidad de mantener su rumbo y responder, en toda circunstancia, al compromiso con sus clientes y con la sociedad venezolana.

Que la continuidad de las operaciones se haya producido bajo los más altos estándares –como lo demuestran los datos que consignaré más adelante– habla de una estructura humana y profesional constituida por 4 mil 303 personas -de ellas, más de 64% son mujeres-, plenamente consciente de sus responsabilidades, cohesionada y rigurosa en el propósito de cumplir sus deberes. Es evidente que son fundadas las razones que me animan a expresar gratitud y reconocimiento a cada uno de mis compañeros de Banesco Venezuela.

Durante el 2019 Banesco ratificó su condición de banco privado líder en la categoría de nuevos créditos otorgados: 13 mil 666. Esto demuestra que nuestra marca continúa siendo la primera referencia para emprendedores, primera referencia para proyectos personales y familiares, primera referencia para pymes y corporaciones. El desempeño del año significó un aumento del monto total de los créditos otorgados superior a los 1913 millardos de Bolívares, si lo comparamos con el 2018.

Otro dato que debe ser destacado en esta presentación, es el relativo al crecimiento de los activos, que alcanzó la cifra de 11 mil 666 millardos de Bolívares. Esta cifra representa, en relación a su par del 2018, un salto de 5138,5%, ya que el incremento del año fue, cifra realmente notable, de 11 mil 444 millardos de Bolívares.

Anotados estos dos datos fundamentales, el de créditos otorgados y el de activos, me propongo destacar otros desempeños, decisivos para garantizar la atención a los 4 millones, 72 mil 128 clientes registrados al cierre del año.

Las cuantiosas inversiones realizadas en actualización, fortalecimiento y seguridad de nuestra plataforma tecnológica, que Banesco ha afrontado con especial énfasis en la última década, continuaron arrojando positivos



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

resultados a lo largo del año. Aunque estos procesos no son visibles para los clientes, y a muchos resultan incomprensibles, la eficacia, precisión, rapidez y seguridad de los servicios que prestamos, dependen del perfecto funcionamiento de nuestra estructura tecnológica. Esa plataforma garantizó una cantidad extraordinaria de transacciones: 4 mil 218 millones. Todo ello asociado a la operación de 325 puntos de atención, 608 cajeros automáticos y 139 mil 911 puntos de venta.

En el ámbito de la solidaridad social, las cosas no fueron distintas: el objetivo de garantizar la continuidad operativa incluyó, de forma prioritaria, la inversión social y todos los programas activos de Responsabilidad Social Empresarial. Del total de inversión social, 26 mil 888 millones de Bolívares, una parte sustantiva, 94,68% fueron invertidos en beneficios para nuestros colaboradores, mientras el 5,32% restante, más de 1510 millones de Bolívares fueron invertidos en proyectos de las áreas de Educación -como es histórico en Banesco, una de nuestras constantes preocupaciones-, Inclusión financiera, Salud y Educación.

Una afirmación semejante puede hacerse, relacionado con lo anterior: hablo del cumplimiento, del que nos sentimos particularmente orgullosos, de la planificación y metas del Aprendizaje Virtual Banesco -ABV-, principal programa de formación continua y

especializada, uno de los pilares para el desarrollo personal y profesional de los Ciudadanos Banesco. Durante el 2019, alcanzamos nada menos que 310 mil 727 horas académicas, con los más altos estándares pedagógicos.

Sostienen los estudiosos de las sociedades y las organizaciones que, en tiempos de dificultad como los que Venezuela atraviesa en los últimos años, se instala una doble tendencia: se produce una concentración en las exigencias más inmediatas, y se colocan, en segundo o tercer plano, las metas más relevantes, aquellas relacionados con el largo plazo y los propósitos más estructurales.

He querido hacer este comentario porque, como en los años precedentes, este 2019 hemos ratificado con hechos nuestra adhesión a los principios universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Respeto a los Derechos Humanos y a los Derechos Laborales, Respeto al Medio Ambiente y Acción sostenida en contra de la corrupción.

Este es el compromiso y el espíritu que nos ha estimulado a mantener, sin decaimiento, nuestro apego a las prácticas que contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS–, de la Agenda 2030, también de Naciones Unidas. Las contribuciones que hacemos en materia de empleo directo e indirecto; los programas alimentarios dirigidos a nuestros

trabajadores, pero también hacia entidades externas como Fundana; las distintos aportes a la salud, tanto los enfocadas a lo interno como los que van dirigidos a entidades como la Sociedad Anticancerosa, SenosAyuda, el Hospital Ortopédico Infantil, el Hospital de Especialidades Pediátricas y el Bosco Bus, entre otras; las regulares aportaciones que hacemos a instituciones educativas, incansables en su trabajo de impartir educación de calidad, como Fe y Alegría, la Asociación Venezolana de Educación Católica –AVEC– y otros; las constantes inversiones que hacemos en Infraestructura, y en innovar en el portafolio de productos y servicios; las acciones que realizamos para sumarnos a la concientización ambiental; las políticas que como corporación promovemos para cumplir la ley y las obligaciones fiscales, impedir la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, incentivar las conductas solidarias y ciudadanas, todas son acciones que, en las páginas que siguen, dan cuenta de nuestro deseo: rendir cuentas a los propios trabajadores, a los clientes, a los accionistas, a los socios sociales, a las autoridades y a los proveedores, sobre los diversos modos con que Banesco agrega valor a la sociedad venezolana.

JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
BANESCO BANCO UNIVERSAL



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Misión, Visión y Valores

102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-15

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

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

MISIÓN | Servicios financieros integrales e innovadores

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

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.



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.

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

Durante el 2019, Banesco Banco Universal, C.A., demostró la gran capacidad que tiene su capital humano para incrementar la oferta de productos y servicios de calidad y trabajar, de manera ardua, por la eficiencia en los servicios financieros que ofrece. Insistimos en asegurar agilidad en los procesos y una reducción de tiempo considerable en las transacciones de rutina y otras gestiones financieras más complejas.

Al cierre del año, mantiene el liderazgo en el sistema financiero, y en específico, la preferencia entre clientes y usuarios de la banca privada venezolana. Este período ofrece datos interesantes. Cifras que nos hablan de decrecimiento en el número de transacciones, como resultado del incremento de límites o la creación de plataformas alternas y más eficientes. Y esas cifras son hoy el resultado de una mejor experiencia de cliente.

En 2019 emprendimos el complejo camino hacia la transformación digital para aprovechar de manera más eficiente estos recursos tecnológicos y ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de canales digitales y plataformas electrónicas con las cuales puedan realizar de manera rápida y segura todas sus operaciones financieras.

Este camino implica mucho más que innovación en el desarrollo de aplicaciones y plataformas tecnológicas. Todo el proceso se desprende de la planificación estratégica para el fortalecimiento y diversificación de los canales de atención. Supone un valioso análisis del gobierno corporativo, procesos internos, estructura de los canales, inversión en nuestro equipo humano y en facilidades y cercanía para nuestros clientes activos y potenciales.

También, implica un considerable escenario de inversiones cuantiosas por parte de nuestros accionistas. Y sin duda, requiere redimensionar y replantear el concepto formal de la atención al cliente para mantener nuestra presencia en todo el territorio nacional.



La revisión de nuestro desempeño de este periodo nos afirma que vamos en el camino correcto. Un 75% de los clientes totales y el 80% de los clientes activos del banco utilizan los canales digitales y electrónicos del banco como preferencia para realizar sus operaciones.

En total, durante 2019 nuestros clientes realizaron más de 4.218 millones de transacciones a través de Banesconline, canal Pago Móvil, por su parte, alcanzó más de 2,45 millones de afiliados y a través de Banesco Móvil, se realizaron más de 112 millones de operaciones. Banesco brinda cobertura en el ámbito nacional a través de 325 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express) y más de 139 mil Puntos de Venta, sin contar con los 608 ATM, distribuidos en las regiones más pobladas de nuestra geografía. Al cierre de 2019, la preferencia por transacciones presenciales se redujo en 42% con respecto a 2018.



PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

Por otra parte, las pérdidas esperadas de la cartera de crédito se han mantenido constantes a pesar del entorno tan cambiante y el deterioro de la actividad económica del país, debido al proceso de seguimiento continuo de los clientes, que permite detectar preventivamente el deterioro de su capacidad de pago, el reforzamiento de los criterios de otorgamiento y mantenimiento de créditos, Planes de Formación en análisis crediticio dirigido a las áreas de ventas, para una adecuada toma de decisiones. Entre las evidencias de la calidad de la cartera de créditos podemos destacar, el índice de morosidad que cierra el año en 0,0002%, ubicándonos en el 2° puesto en el ranking del sistema bancario nacional. El contar con modelos predictivos para el otorgamiento y comportamiento de crédito, así como el monitoreo de la evolución y gestión de los saldos vencidos, derivó en la generación de valor sobre el resultado final del negocio de crédito. Las estrategias de cobranzas siguen estando fundamentadas en un enfoque de recuperación bajo la óptica integral de cliente y de gestión preventiva, mostrando con ello mayores niveles de efectividad

Estos resultados contribuyen a la sostenibilidad del Banco en la compleja economía venezolana. Mantenemos nuestra posición como líderes en servicios financieros que ofrece la banca privada venezolana. Seguimos trabajando con intensidad para ser la

primera referencia y con el propósito de tener siempre como norte acercarnos a nuestros clientes y adelantarnos a sus necesidades y requerimientos.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, CONSULTA A LOS CLIENTES Y EMPLEADOS

En Banesco Banco Universal, C.A., tenemos diversos canales de comunicación que nos

permiten conocer y entender la opinión de nuestros grupos de interés y responder a sus expectativas. Con ellos, mantenemos un diálogo continuo realizando estudios y encuentros que nos permitan mejorar nuestra gestión en función de sus necesidades. (Ver capítulos Accionistas pág.29, Capital Humano pág. 31, Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad pág.56, Nuestros Clientes pág. 68 y Nuestros Proveedores pág. 90).

CREACIÓN DEL VALOR TANGIBLE DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

(MILES DE BS.)

GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR DE VALOR	2019	2018
Accionistas	Dividendos ¹	0	0
Empleados	Gastos de personal ²	232.865.561	1.282.705
Clientes	Intereses y cargas asimiladas ³	36.056.027	130.220
Proveedores	Otros gastos generales de administración ⁴	562.688.078	2.244.578
Sociedad	Impuestos ⁵	259.359.884	2.953.742
	Recursos destinados al apoyo a la comunidad ⁶	911.629	1.240

¹ Fuente: Gerencia de Unidad de Accionistas.

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

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

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

⁵ Fuente: CONRP (Estados Financieros de Banesco Banco Universal, C.A): Incluye Impuesto Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos al Valor Agregado, Aportes a la SUDEBAN, FOGADE, SSO, SPF, LPH, INCE y LOSEP. (Cuentas 445-01 Impuestos municipales, 445-99 Otros impuestos y contribuciones, 441-22 Aportaciones patronales, 449-12 Aportes al Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria, 449-13 Aportes a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 471 Impuesto Sobre la Renta, Aporte de la LOSEP ver Balance de Publicación. Disposiciones de la Ley el Aporte Social a las Comunas y el Aporte de LOCTI).

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

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 DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2019 se ubicó en Bs. 2.031.449 millones, mientras que en 2018 se ubicó en Bs.15.276.863 millones.

En el año 2019 y 2018, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 13.197% y 104.693% respectivamente, (Bs. 1.295.026 millones y Bs. 9.179 millones) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 36,25% y 39.89%, corresponden a las Comisiones Netas.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(MILES DE BS.)

GRUPO DE INTERÉS	2019	2018
Valor Económico Generado (VEG)	2.031.449.755,00	15.276.863,00
Margen de intermediación ⁷	1.295.026.383,00	9.179.954,00
Comisiones netas ⁸	736.306.944,00	6.093.236,00
Otros ingresos ordinarios ⁹	11.430,00	3.515,00
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	-3,00	158,00
Valor Económico Distribuido (VED)	1.054.913.523,00	6.480.956,00
Dividendos ¹	0,00	0,00
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	562.688.078,00	2.244.578,00
Impuestos ⁵	259.359.884,00	2.953.673,00
Gastos del personal ²	232.865.561,00	1.282.705,00
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	976.536.232,00	8.795.907,00

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(PORCENTAJE.)

VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	2019	2018
Valor Económico Generado (VEG)	100%	100%
Margen de intermediación ⁷	63,75%	60,09%
Comisiones netas ⁸	36,25%	39,89%
Otros ingresos ordinarios ⁹	0,01%	0,02%
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	0,00%	0,00%
Valor Económico Distribuido (VED)	100,00%	100%
Dividendos ¹	0%	0,00%
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	53,34%	34,63%
Impuestos ⁵	24,59%	45,57%
Gastos del personal ²	22,07%	19,79%

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

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 BsS. (Millones)					CRECIMIENTO			
	Primer Semestre 2018	Segundo Semestre 2018	Primer Semestre 2019	Segundo Semestre 2019	II Semestre 2019 II Semestre 2018		II Semestre 2019 I Semestre 2019	
					Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	4.863	222.713	2.045.800	11.666.789	11.444.076	5.138,5	9.620.988	470,3
Disponibilidades	2.307	103.099	1.378.135	7.400.370	7.297.271	7.078,0	6.022.235	437,0
Inversiones en Títulos Valores	61	29.177	115.537	1.091.680	1.062.503	3.641,6	976.143	844,9
Cartera de Créditos Neta	2.242	73.279	305.890	1.877.681	1.804.402	2.462,4	1.571.792	513,8
Cartera de Créditos Bruta	2.288	74.660	311.776	1.913.073	1.838.413	2.462,4	1.601.297	513,6
Captaciones del Público	4.247	159.075	1.378.726	7.465.597	7.306.523	4.593,1	6.086.871	441,5
Depósitos a la Vista	4.082	150.654	1.293.846	6.991.270	6.840.616	4.540,6	5.697.424	440,3
Depósitos de Ahorro	136	7.446	72.604	406.757	399.311	5.362,6	334.153	460,2
Depósitos a Plazo	16	16	137	1.408	1.392	8.758,5	1.271	928,5
Otros	13	959	12.139	66.162	65.204	6.802,4	54.023	445,0
Total del Patrimonio	187	18.546	227.000	907.097	888.551	4.791,1	680.097	299,6
Activos de los Fideicomisos	15	6.120	66.134	331.059	324.939	5.309,6	264.925	400,6
Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	2	78	1.747	13.324	13.246	16.899,6	11.578	662,9
Ingresos Financieros	140	4.457	61.084	425.419	420.961	9.444,1	364.335	596,5
Gastos Financieros	3	132	11.206	58.883	58.751	44.447,9	47.677	425,5
Margen Financiero Bruto	137	4.325	49.878	366.535	362.210	8.374,4	316.657	634,9
Margen de Intermediación Financiera	172	9.008	211.807	1.083.219	1.074.211	11.924,7	871.412	411,4
Gastos de Transformación	47	3.567	97.551	721.174	717.606	20.116,6	623.623	639,3
Impuesto sobre la Renta	20	1.153	7.072	56.122	54.968	4.765,8	49.049	693,5
Resultado Neto	89	3.628	86.690	153.916	150.289	4.143,0	67.226	77,5
Cartera Agrícola Acumulada	346	9.975	47.163	709.981	700.006	7.017,4	662.818	1.405,4
Captaciones de Entidades Oficiales	55	3.613	110.575	326.928	323.314	8.948,4	216.353	195,7
Microcréditos	71	4.489	1.260	39.876	35.387	788,3	38.615	3.064,4
Ratios (%)								
Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	926.662,37	571.602,88	142.602,01	743.404,07				
Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,00	0,00	0,00	0,00				
Resultado Neto / Activo Promedio *	9,77	11,07	15,32	6,92				
Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	277,63	179,44	143,86	65,23				
Liquidez Ampliada	54,39	64,89	99,99	99,39				

* Porcentajes Anualizados

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

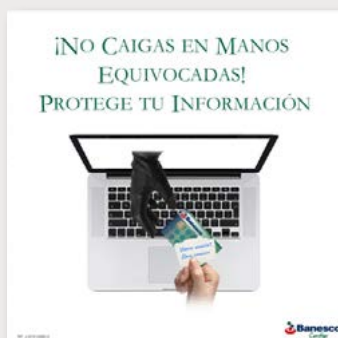
102-11, 102-15, 102-29, 102-40, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, FS5

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

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes de la importancia que tienen nuestras operaciones en la creación de valor económico a escala nacional y de cómo contribuimos en la generación del PIB.

En 2019, no sólo mantuvimos el liderazgo del sistema financiero venezolano, sino que somos la preferencia de los clientes de la banca privada venezolana. Somos la primera institución del sistema financiero venezolano en financiamiento a las actividades productivas, concluyendo el período con un monto en cartera bruta de Bs. 1.913 millardos, lo cual representa el 18,3% del mercado, otorgando en 2019 más de 13 mil préstamos, orientados principalmente a impulsar el desarrollo de las actividades productivas del país, con un portafolio de excelente calidad (0,0002% de morosidad) y una relación de cartera neta sobre captaciones del público de 25,15%, superando ampliamente el promedio del mercado (13,29%).

En cuanto al sistema financiero venezolano está compuesto por 29 instituciones financieras de las cuales 23 son de capital privado y 6 pertenecen al Estado venezolano. Banesco Banco Universal, C.A., cuenta con 325 puntos de atención a escala nacional y un total de 4.303 colaboradores de los cuales 2.759 son mujeres y 1.528 son hombres



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

En Banesco Banco Universal, C.A., mantenemos un constante proceso de diálogo abierto con nuestros grupos de interés que nos permite identificar los temas materiales para cada uno de ellos y así definir una estrategia de sostenibilidad coherente y oportuna. Con este proceso de diálogo, no sólo nos permite identificar los retos y obstáculos, sino también que detectamos aquellas oportunidades de crecimiento y mejora para nuestra gestión empresarial.

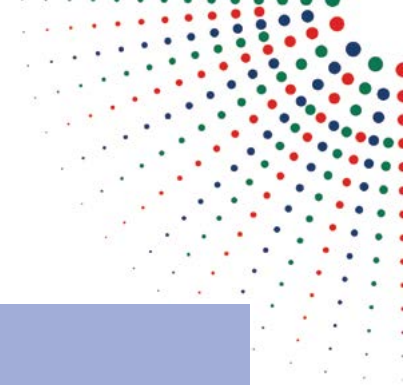
El Banco ha mantenido un proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés tomando en consideración las características específicas que conforman cada uno de ellos, lo cual se ha realizado con base en la experiencia de las relaciones que hemos mantenido a lo largo de los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

Para elaborar la Matriz de Materialidad 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.

Este proceso se realizó de acuerdo a las recomendaciones de los Estándares de Informes de Sostenibilidad del GRI y consta de 3 etapas: Identificación, Priorización y Validación.

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

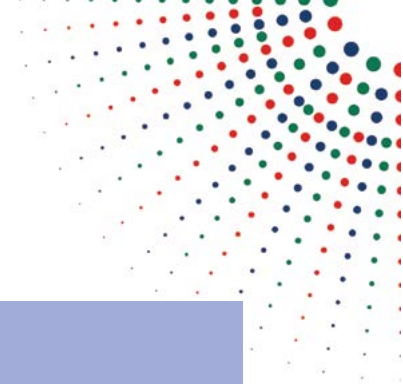
102-21, 102-27, 102-29, 102-30, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, FS5



		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2019 asociado al GRI
N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos 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	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y fomentar el Buen Gobierno Corporativo. Respuesta activa a Nuevos requerimientos normativos. Continuo monitoreo de los Sistemas de Control. Generación de Valor Económico Directo e indirecto a través del desarrollo eficiente de la actividad bancaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Presencia de mercado Anticorrupción Prevención de lavado de dinero Riesgo Transformación digital
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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al Cumplimiento del Código de Ética del Ciudadano Banesco. 	
4	Presencia en el Mercado	X	X	X	X	X	X	Alto	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la inclusión y bancarización, y acceso a nuestra plataformas./Desarrollo de Planes de diversificación del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia de mercado
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	<ul style="list-style-type: none"> Mantener tecnología 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

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

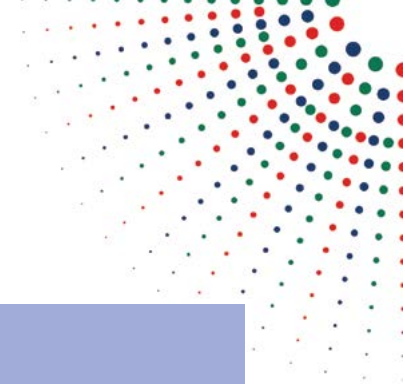
102-21, 102-27, 102-29, 102-30, 102-33, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1, 103-2, 103-3, FS5



		Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2019 asociado al GRI
Nº	Asuntos y/o Temas Materiales	Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
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	<ul style="list-style-type: none"> Continuar realizando estudios de investigación de mercado 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	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y privacidad del cliente
8	Gestión Clima Organizacional	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> 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	Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional.	X	X	X	-	-	X	Alto	Alto		
10	Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia.	X	X	-	-	-	-	Medio	Medio		
11	Promover Programas de Beneficios no Contractuales.	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades que beneficien a los colaboradores y su entorno familiar - Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo. 	

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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 2019 asociado al GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
12	Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño.	-	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Contrato Colectivo. - Evaluaciones realizadas tomando en consideración el desenvolvimiento y grado de responsabilidades / funciones desempeñadas. 	<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
13	Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad.	X	-	X	X	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar iniciativas de acercamiento con las comunidades para conocer sus necesidades a través del diálogo social 	
14	Gestionar Programas Sociales que incentiven el desarrollo de personas y emprendimientos.	X	-	-	X	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo 	<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
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	<ul style="list-style-type: none"> Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado 	
16	Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	X	-	X	-	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de programas ambientales 	
17	Proceso de Contratación de los Proveedores.	X	-	-	-	X	-	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> 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

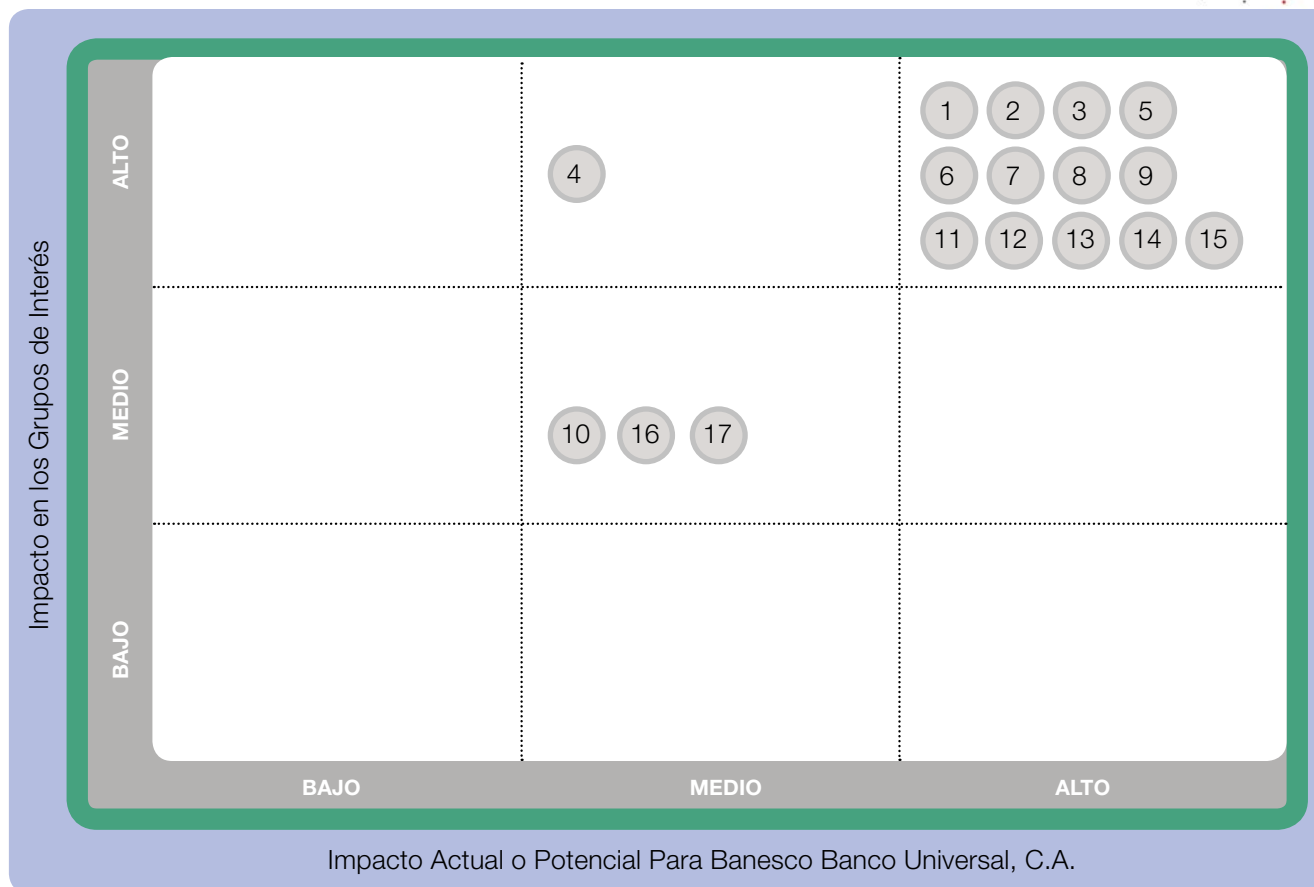
PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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.



LA DIMENSIÓN INTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

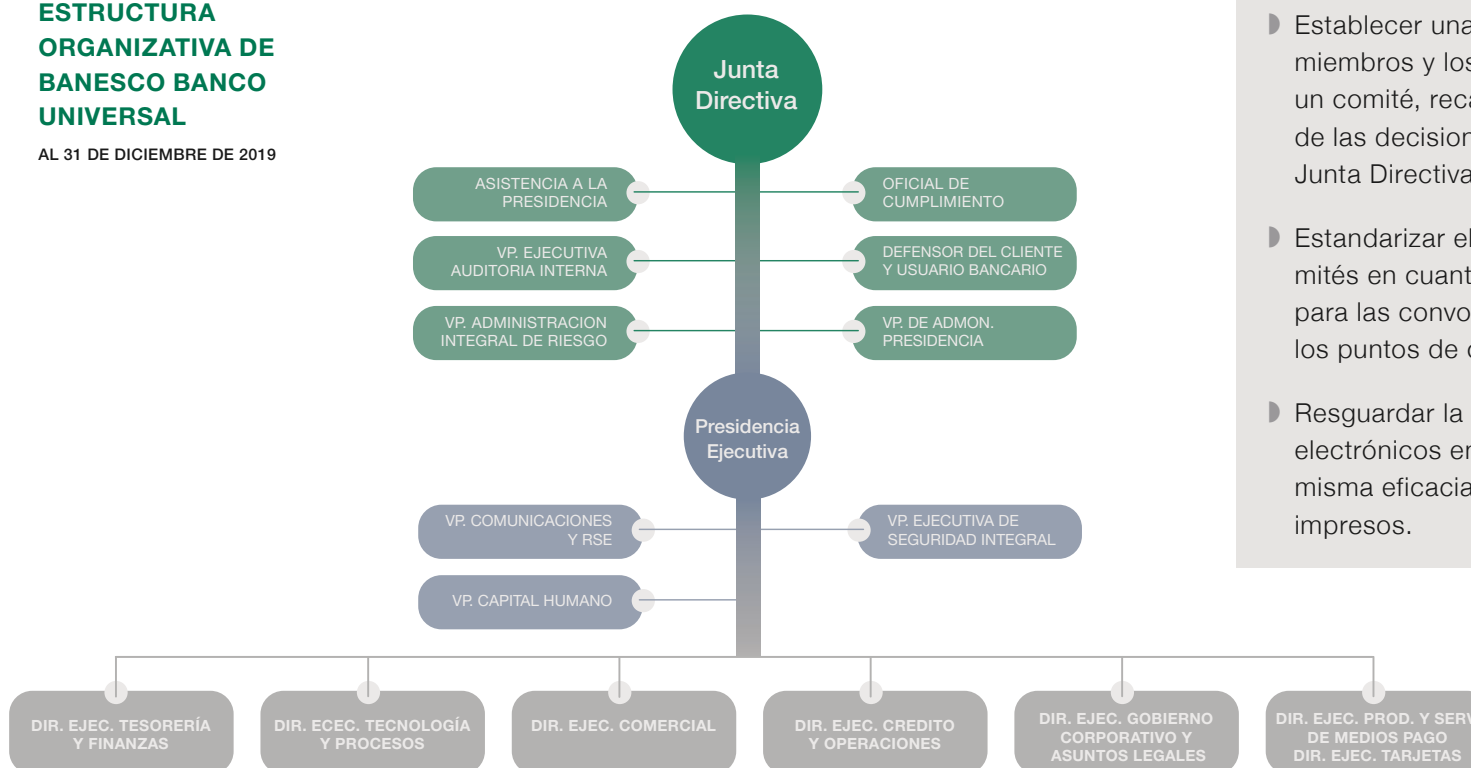


NUESTRA MISIÓN

Gobierno Corporativo es el área encargada de promover el manejo eficiente y adecuado de los órganos de deliberación de la Organización, a través de la articulación y acción conjunta de normas, principios y procedimientos que regulan su funcionamiento y buscan asegurar mayores niveles de eficiencia en el proceso de la toma de decisiones, con foco en la rentabilidad, la transparencia y la sostenibilidad de la institución.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE BANESCO BANCO UNIVERSAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

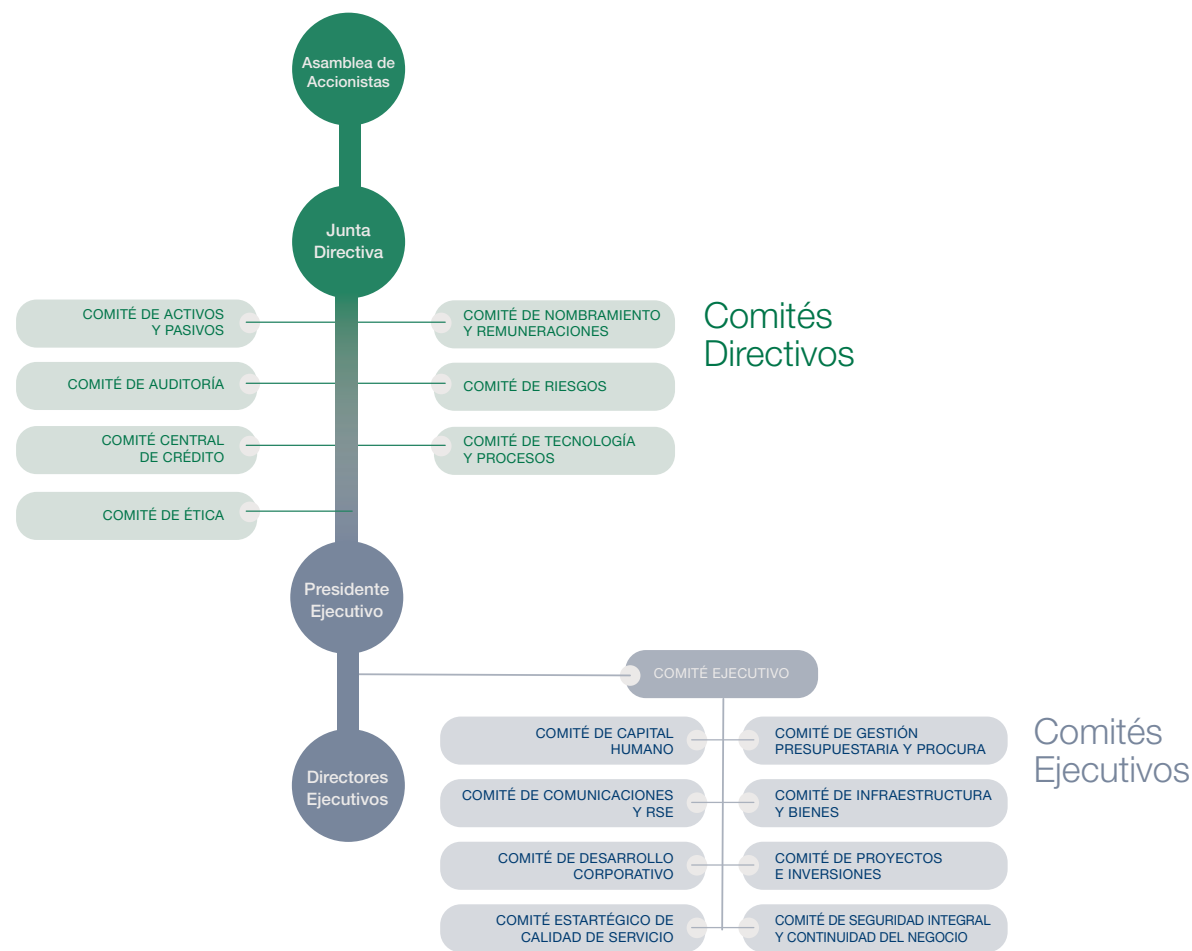


NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2019, Gobierno Corporativo impulsó la actualización de los miembros de los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos; la implantación del Reglamento Único de funcionamiento de los Comités Directivos, Ejecutivos y demás instancias de deliberación y la centralización del material emanado de los comités, permitiendo:

- ▶ Establecer una clara diferencia entre los miembros y los invitados permanentes de un comité, recayendo la responsabilidad de las decisiones en los integrantes de la Junta Directiva y los Directores Ejecutivos.
- ▶ Estandarizar el funcionamiento de los comités en cuanto a la metodología a seguir para las convocatorias, las presentaciones, los puntos de cuenta, entre otros soportes.
- ▶ Resguardar la información en formatos electrónicos en un lugar común, con la misma eficacia que tienen los documentos impresos.

ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Directores Principales:

Juan Carlos Escotet Rodríguez
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

José Grasso Vecchio
PRESIDENTE EJECUTIVO

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

Directores Suplentes:

Juan Carlos Alviarez Hurtado*
María Clara Alviarez Hurtado*
Mario Vladimir D'Alfonso Schaffino*
Marlo Germán Ovalles Martínez*
Teresa Yabuur Ebrimain*
Vilma Angelina Rodríguez Vivas*
Patricia Riera Chaparro*

* Designados en Asamblea Extraordinaria de Accionistas de fecha 26/09/2019. Su nombramiento se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Sudeban.



Para el año 2019, la edad promedio de los representantes de la Junta Directiva es de 53 años y la relación de género es de 6 hombres y 1 mujer

53
AÑOS PROMEDIO

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo se emanan de los estatutos de la sociedad, la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y las decisiones tomadas por la Junta Directiva, alineadas a las tendencias actuales a fin de aplicar las mejores prácticas.



La estructura de Gobierno está compuesta por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos), las diferentes Direcciones

Ejecutivas, así como el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno. Los distintos Comités, así como el Oficial de Cumplimiento, presentan un reporte mensual ante la Junta Directiva o el Comité Ejecutivo a fin de rendir cuentas de su gestión.

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Representa la universalidad de los accionistas y tiene la suprema dirección de la compañía. Se reúne de manera ordinaria, dentro de los 90 días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral, y de manera extraordinaria, en la oportunidad que a juicio de la Junta Directiva sea conveniente a los intereses de la compañía, o cuando así lo solicite un grupo de accionistas que represente por lo menos el 20% del capital social. Sus actos y resoluciones obligan al Banco y a todos sus accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas, entre otras atribuciones: i) Determinar el número de Directores que integrarán la Junta Directiva; ii) Designar a los miembros de Junta Directiva y fijar sus remuneraciones; iii) Nombrar el Comisario Principal y su Suplente y fijar sus remuneraciones; iv) Discutir, aprobar o modificar los Estados Financieros que le sean presentados, con vista del informe de los Comisarios; v) Dictar y reformar los Estatutos Sociales; vi) Decidir sobre la disolución anticipada, prórroga, fusión con otra sociedad, venta del activo social, cambio del objeto social, aumento, reducción o reintegro del capital social y reforma de los Estatutos en las materias expresadas; vii) Decidir sobre el decreto de dividendos y forma de pago de los mismos, por el monto, con la frecuencia y en la oportunidad que estime conveniente, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales del Banco;

viii) Decidir sobre la constitución de reservas o apartados especiales que someta a su consideración la Junta Directiva; ix) Así como, conocer y decidir sobre cualquier otro asunto de su competencia, de conformidad con la Ley y los Estatutos Sociales de la compañía.

JUNTA DIRECTIVA

La legislación vigente para el sector bancario venezolano, 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, reimpreso en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014, se establece en su artículo 30 que la Junta Directiva debe estar integrada por no menos de 7 directores o directoras principales y sus respectivos suplentes, de los cuales 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 Ley de Instituciones del Sector Bancario (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

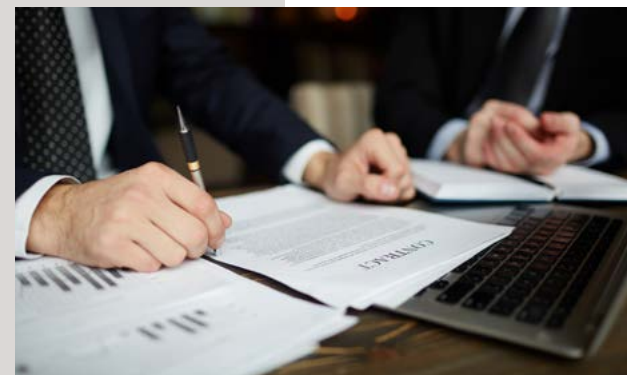
cabo en conjunto con el Comité Directivo de Riesgos, cuya función principal es la administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

El Presidente de la Junta Directiva ejerce la representación legal de la Organización 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 dentro de los que se encuentran la administración y gestión integral de los negocios relacionados con la actividad bancaria. Es el encargado de coordinar las actividades y tareas asignadas a cada una de las direcciones y reporta ante la Junta Directiva su actuación y gestión.



OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es un funcionario de alto nivel dedicado en forma exclusiva a las labores de prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), le reporta directamente a la Junta Directiva y es el encargado de la supervisión y control de la Unidad de Prevención y Control LC/FT/FPADM, 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 y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aprobados por la Junta Directiva del Sujeto Obligado; b) Diseñar en conjunto con la Unidad de Prevención y Control de LC/FT/FPADM 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/



FPADM, 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; entre otras.



AUDITOR INTERNO

De conformidad con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, el auditor interno es el responsable de velar que las operaciones y procedimientos del Banco se ajusten a la Ley, la normativa prudencial, los manuales internos de procesos de la Organización y a los principios contables aprobados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, es el encargado de vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva y de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar internamente el análisis de las diferentes operaciones de la Institución y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las diferentes auditorías realizadas a fin de mejorar los procesos y poder subsanar cualquier brecha que pudiera presentarse.

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 2019, el Banco contó con los siguientes comités:

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene la responsabilidad de monitorear la eficiencia del Sistema de Control Interno sobre la base de los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas, informar y dar opinión sobre los informes, las auditorías e inspecciones realizadas, y verificar que se ha dado solución a las observaciones planteadas.



La información que provee el Comité de Auditoría promueve la cultura de control interno en la organización y contribuye al mejoramiento de la gestión y eficiencia de las operaciones, así como al fortalecimiento de las políticas, normas y procedimientos ajustados al marco regulatorio vigente.

El Comité de Auditoría se deriva de los Estatutos del Banco, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, y de las Normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Su estructura se ajusta a la normativa vigente y a las mejores prácticas internacionales, permitiendo una gestión transparente basada en los más altos principios profesionales y éticos que enmarcan la relación con accionistas, clientes, empleados y demás partes interesadas de la Institución. Este Comité cuenta con un Reglamento Interno para su funcionamiento alineado con la buena práctica de gobierno corporativo, se reúne con frecuencia mensual y es presidido por un Director Independiente.

La unidad de Auditoría ha efectuado las auditorías regulatorias en el área de riesgo y en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), las cuales son informadas al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva del Banco y al organismo regulador de acuerdo a la normativa existente.

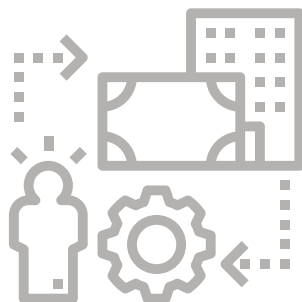
AUDITORÍAS EFECTUADAS	Informes emitidos en 2019		Informes emitidos en 2018	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
AGENCIAS GENERALES , AGENCIAS ZONA FRONTERIZA Y CLIENTES ALTO RIESGO				
Gran Caracas	-	122	137	135
Centro Los Llanos		28	29	29
Carabobo	-	22	27	26
Los Andes	-	22	24	23
Sur Oriente	-	28	29	29
Nor-Oriente	-	22	27	26
Centro Occidente	-	23	25	25
Zulia Sur	-	14	19	19
Zulia-Falcón	-	16	17	17
Gran Caracas Zona Fronteriza	-	-	1	-
Centro Los Llanos y Carabobo Zona Fronteriza	6	-	5	-
Los Andes Zona Fronteriza	19	-	20	-
Sur y Nor Oriente Zona Fronteriza	26	-	26	-
Zulia Sur y Falcón Zona Fronteriza	34	-	35	-
Sub-Total	85	297	421	329
Total General	382		750	

AUDITORÍAS EFECTUADAS	AREAS CENTRALIZADAS			
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
Área Centralizadas	31	19	27	24
Riesgo Integral	1	1	1	1
Oficina de Cumplimiento	9	3	4	2
Sub-Total	41	23	32	27
Total General	64		59	

COMITÉS TEMÁTICOS DIRECTIVOS

Comité de Activos y Pasivos

Constituye el órgano directamente responsable de la gestión de los riesgos de mercado y liquidez (precio; interés y cambiario) y de la adecuación patrimonial, analiza periódicamente el grado de exposición a los riesgos y define las estrategias financieras a corto y medio plazo frente a los riesgos asumidos de acuerdo con la evolución previsible de los mercados. Su principal objetivo es gestionar desde la perspectiva financiera, comercial y de riesgo, los activos y pasivos, logrando anticiparse a las amenazas y oportunidades del mercado, para así lograr optimizar los resultados y alcanzar el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación financiera.



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 incentivar la promoción de los valores de la Organización.

Comité Central de Crédito

El objetivo de este comité es 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 Nombramiento y Remuneraciones

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva y se le atribuyen responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de selección, nombramientos y remuneraciones de los miembros de Junta Directiva, además de desarrollar el enfoque de manejo estratégico del talento humano ejecutivo, en términos de compensación, desarrollo y sucesión.

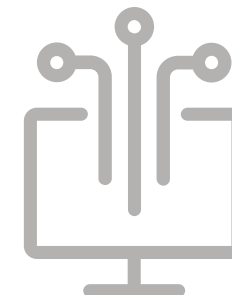
Comité de Riesgo

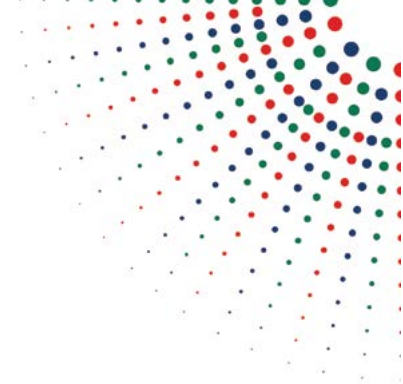
Su principal función es la administración, identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Organización, a través de un sistema que comprenda objetivos, políticas, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos, que apoyen a la Junta Directiva en la planificación estratégica y le aseguren de manera razonable el logro de sus objetivos.



Comité de tecnología

Su principal función es vigilar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización, con una visión global y horizontal del negocio, utilizando responsablemente los recursos e identificando y administrando los riesgos. Asimismo, propone las políticas bajo los principales estándares en el área de tecnología.






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. También le compete 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. 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, Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

 Es el comité encargado de diseñar, implantar y velar por el cumplimiento del Plan Corporativo de Comunicaciones Estratégicas de la Organización, 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, 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.



COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

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, 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.



Comité de Infraestructura y Bienes

Es el órgano encargado de coordinar y promover el diseño, desarrollo e implementación de proyectos de infraestructura física para proveer a la Organización de los espacios acordes con sus necesidades. También se encarga de evaluar el destino de los bienes de la institución que por sus condiciones hayan cumplido con el servicio para el que fueron dispuestos y sean susceptibles a desincorporación, así como aquellos bienes provenientes de daciones en pago, remates judiciales, adquisiciones y arrendamientos.



Comité de Proyectos e Inversiones

Tiene como objetivo primordial asegurar que el Portafolio de Proyectos e Inversiones, anual o emergente, que será recomendado al Comité Ejecutivo para su aprobación, 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, con foco en el retorno de la inversión como promesa de valor.



Comité de Seguridad Integral y Continuidad del Negocio

Es el órgano de apoyo a la gestión que realiza el área de Seguridad Integral para la prevención y control de delitos financieros y continuidad de negocio a fin de garantizar la disponibilidad de los servicios críticos de la organización. También tiene responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de seguridad de la información, control y prevención de pérdidas, investigaciones financieras y administrativas, además de elaboración y ejecución de planes o medidas de contingencia ante situaciones inesperadas o de alto impacto.

INFORME DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para Banesco Banco Universal, 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.
- **RESPECTO:** A los derechos económicos y políticos de los accionistas y los clientes.
- **TRANSPARENCIA:** Comunicación e Información: Generar la mayor confianza y credibilidad hacia los entes reguladores, los órganos internos y nuestros clientes a través de la divulgación oportuna y veraz de la información vinculada a los órganos de gobierno a fin de contribuir con el cabal conocimiento de la empresa.

Banesco Banco Universal, 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.

La Organización a través de la Dirección de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, 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 que redundan en la satisfacción de nuestros clientes. A efectos de garantizar el cumplimiento de los estándares mundiales de un buen gobierno corporativo, se evalúa de forma anual el desempeño de cada una de las instancias de gobierno, sobre la base de indicadores que miden su gestión y con esos resultados se emprenden las acciones necesarias para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración los 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 otras.

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

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

Es miembro activo de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) y tiene participación en sus distintos comités. También participa en diversos comités ante el BCV y trabaja con las franquicias y comités relacionados con sus negocios, tales como: Suiche7B, Visa, MasterCard.

Desde la perspectiva de su acción social, el Banco tiene membresía en la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) a escala nacional, El Dividendo Voluntario para la Comunidad, La Cámara de Industriales de Caracas y Venezuela Competitiva.



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. Respetamos su dignidad y garantizamos la igualdad de oportunidades. En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo y aplicamos una política de 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 los 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 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, a través del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad el cual es público.

Banesco Banco Universal, 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 2019, 59 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, 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 todos los sectores de la población.



LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Banesco Banco Universal, C.A., es un compromiso contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Es por eso que a través de nuestra gestión y actividades del negocio, así como de todos nuestros programas de inversión social contribuimos directamente al cumplimiento de los mismos. Nuestros canales de comunicación internos y externos han sido un vehículo para impulsar el conocimiento de los ODS para todos nuestros grupos de interés.



LOS PRINCIPALES ODS QUE IMPACTAMOS CON NUESTRA ACTIVIDAD BANCARIA Y GESTIÓN SOCIAL SON:



FIN DE LA POBREZA Promovemos proyectos de apoyo que impulsan la resiliencia de las comunidades y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables.



HAMBRE CERO Ofrecemos a nuestros empleados apoyo constante y beneficios para la alimentación de ellos y su grupo familiar. Brindamos diversas opciones que contribuyen a poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición de nuestros colaboradores y su grupo familiar. Contribuimos con programas de alimentación de nuestros socios y aliados sociales.



SALUD Y BIENESTAR Colaboramos con instituciones de salud para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades.



EDUCACIÓN DE CALIDAD Impulsamos la educación como mecanismo para salir de la pobreza y ayudar al progreso de las comunidades en las que estamos presentes.



IGUALDAD DE GÉNERO Mantenemos una actitud abierta a la diversidad, entendemos y respetamos a cada ser humano. Contamos con un Código de Ética que contempla la no discriminación el cual es aplicable a nuestro Capital Humano y grupos de interés.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Somos competitivos en el mercado laboral con la aspiración de atraer y retener al mejor talento y que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Ejecutamos programas para impulsar la inclusión financiera de las comunidades y su capacitación para el emprendimiento y la creación de empleo.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES Estamos comprometidos en contribuir al progreso y crecimiento de las personas y de las empresas para apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES Somos cuidadosos y estamos comprometidos en integrar de manera correcta y transparente criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable.



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS Somos una organización transparente en nuestra acción empresarial. Estamos comprometidos con la rendición de cuentas ante todos nuestros grupos de interés y con las responsabilidades éticas, riesgos y temas anticorrupción.



ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones y empresas que nos permitan contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades. Respetamos el margen normativo legal vigente el cual contribuye a aplicar políticas de erradicación de la pobreza.

SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y DEL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (SIAR LC/FT/FPADM)

Banesco Banco Universal, en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM) se rige por la Resolución N° 083.18 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), mediante la cual se dictan las “Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva Aplicables a las Instituciones del Sector Bancario”; adicionalmente, se rige por la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, la Ley Orgánica de Drogas.

En Banesco Banco Universal, el Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM), está adaptado a la naturaleza y complejidad de los negocios, productos y servicios financieros que ofrece y en cumplimiento a las disposiciones legales que rigen la materia.

A través del SIAR se previene y detecta posibles actividades sospechosas de LC/FT/FPADM, en cualquiera de sus etapas, cumpliendo con tareas de:

- ▮ **PREVENCIÓN:** Para reducir la posibilidad que se coloquen en el Sistema Bancario recursos provenientes de actividades relacionadas con la LC/FT/FPADM, mediante la aplicación de políticas, procedimientos y controles internos para el adecuado conocimiento del cliente y de los empleados, complementados con una constante información, capacitación y entrenamiento del personal de la entidad en todos sus niveles, conforme a las políticas de capacitación previstas en esta Resolución.
- ▮ **CONTROL Y DETECCIÓN:** De actividades que se pretendan realizar o se hayan realizado, para dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a la LC/FT/FPADM, mediante la implementación de controles y herramientas de monitoreo adecuadas, oportunas y efectivas.
- ▮ **REPORTE:** Oportuno, eficiente y eficaz, de operaciones detectadas que se pretendan realizar o se hayan realizado y que se sospeche que estén relacionadas con la LC/FT/FPADM.



NUESTROS ACCIONISTAS

NUESTRA POLÍTICA

Para Banesco Banco Universal C.A., gestionar el negocio de manera plural y participativa es uno de los ejes fundamentales de su accionar empresarial. Estamos convencidos 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.

Nuestro compromiso es mantener una relación transparente con los accionistas a través de las Asambleas de Accionistas y de la Unidad de Accionistas. Realizamos asambleas ordinarias y extraordinarias para dar a conocer, de manera transparente, cómo va la gestión del negocio.

En el año 2019, se celebraron dos Asambleas Ordinarias en fecha 26 de marzo y el 26 de septiembre. Así mismo, realizamos 3 Asambleas Extraordinarias en las fechas 30 de enero, 06 de agosto y 26 de septiembre. En el año 2018, se celebraron 2 Asambleas Ordinarias el 22 de marzo y el 27 de septiembre y dos Asambleas Extraordinarias, 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, 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.

ACCIONES PREFERIDAS

Banesco Banco Universal, C.A., al cierre del año 2019 mantenía un total de 29.584 accionistas: 23.650 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes, mientras que al cierre del año 2018, el Banco contaba con un total de 29.586 accionistas: 23.652 propietarios de acciones preferidas y 5.934 de acciones comunes.



LA UNIDAD DE ACCIONISTAS

El objeto de esta Unidad es atender 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. 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 2019 las consultas de nuestros accionistas 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.



Llamadas atendidas

2019
2018

9.570

13.650



Correos electrónicos
remitidos

10.340

11.718

RASGOS BÁSICOS

CAPITAL SOCIAL (BS)		
	2018	2019
Capital Social	12.500	12.500



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. 800.400.000,00) 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).

ACCIONES		
	2018	2019
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	2019
Comunes	5.934	5.934
Preferidas	23.652	23.650
Total	29.586	29.584

Con el propósito de impulsar el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución, durante el año 2017 y 2018, se celebraron Asambleas Extraordinarias de Accionistas con la participación de la gran mayoría de los accionistas en las cuales se acordaron incrementar el Capital Social del Banco en un total de ochocientos millones, cuatrocientos mil bolívares (Bs. 800.400.000,00) mediante la suscripción preferente de acciones. A la presente fecha, tales incrementos se encuentran a la espera de autorización por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), previa opinión vinculante del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional (OSFIN).

DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

La transparencia informativa hacia nuestros accionistas es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas. Disponemos de los siguientes espacios de comunicación:

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



NUESTRO CAPITAL HUMANO

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



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes que nuestros logros como Organización están definidos por Capital Humano que día a día, desde cada puesto de trabajo, vive nuestros valores corporativos con responsabilidad para hacer un trabajo de calidad, ofreciendo una excelente experiencia al cliente consolidándonos así como el primer banco privado venezolano.

Hemos establecido una política de igualdad de oportunidades, no discriminación, respeto a las personas, la conciliación de la vida laboral y personal, protección del medioambiente y solidaridad con nuestros semejantes.

Estamos convencidos que nuestros colaboradores son el eje fundamental del negocio, por eso, propiciamos niveles de desarrollo, remuneración, motivación y trabajo en equipo dirigidos hacia el logro, la protección y el bienestar integral.

NUESTRA GESTIÓN

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo, en 2019 garantizamos la estabilidad y seguridad a nuestros colaboradores y dimos cobertura a las posiciones vacantes con 717 nuevos ingresos para cerrar el año con 4.303 colaboradores en nuestra plantilla.

La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 38,2 años. Durante este año el 16,65% de nuestro capital humano, es decir, 714 trabajadores, contaban con una edad comprendida entre los 36 y 40 años.

CÓDIGO DE ÉTICA CONDUCTA BANESCO.

El Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco establece los principios que rigen la conducta cotidiana de nuestros colaboradores orientados al respeto de los derechos humanos y la prevención y control de legitimación de capitales. Contribuye a normalizar las acciones, roles y valores dentro de la Organización, con el objetivo de buscar la excelencia en las relaciones con todos los que forman parte de Banesco.

Su más reciente actualización se realizó en el mes de julio del 2019, en el marco de la Actualización del Manual de Políticas de Administración de Riesgos en Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, por adecuación a la entrada en vigencia de la Resolución 083-18 en sustitución a la Resolución 119.10. Nuestro Código de Ética Conducta es un documento público que se encuentra en el Portal de Intranet y en la página web (<https://bit.ly/31yG5yQ>) para consulta de los interesados.

Permanentemente llevamos a cabo campañas comunicacionales para reforzar en la cultura del Banco la importancia de cumplir la normativa establecida, y presencialmente se realizan actividades que propician el intercambio sobre los temas éticos, en las que se involucran a los supervisores como a los equipos en general.



Así mismo contamos con el correo Contigo_Capital_Humano@banesco.com mediante el cual nuestros colaboradores pueden mantener una comunicación constante y directa con la Coordinación del Centro de Atención Capital Humano (CACH), área que 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:

Durante el 2019, Banesco Banco Universal, C.A., no se recibieron reclamos en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores.

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, 408-1, 412-1, 412-2

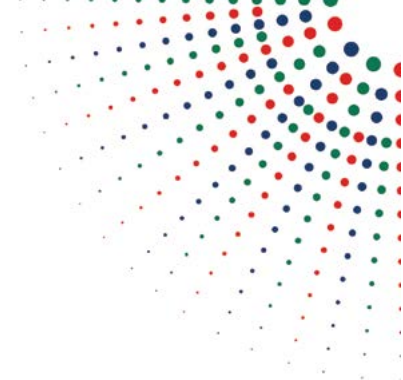
DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

Rango	2019			2018			Variación		
Edad	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17	13	9	22	19	13	32	(31,58%)	(30,77%)	(31,25%)
18-25	328	264	592	402	319	721	(18,41%)	(17,24%)	(17,89%)
26-30	395	193	588	564	246	810	(29,96%)	(21,54%)	(27,41%)
31-35	456	211	667	582	266	848	(21,65%)	(20,68%)	(21,34%)
36-40	500	214	714	623	248	871	(19,74%)	(13,71%)	(18,03%)
41-45	379	190	569	456	230	686	(16,89%)	(17,39%)	(17,06%)
46-50	324	178	502	337	203	540	(3,86%)	(12,32%)	(7,04%)
51-55	186	154	340	207	162	369	(10,14%)	(4,94%)	(7,86%)
56-60	122	88	210	121	90	211	0,83%	(2,22%)	(0,47%)
61-65	44	25	69	43	24	67	2,33%	4,17%	2,99%
66-70	12	8	20	10	8	18	20,00%	0,00%	11,11%
71-75	6	3	9	6	3	9	0,00%	0,00%	0,00%
>75	1	0	1	1	0	1	0,00%		0,00%
Total	2.766	1.537	4.303	3.378	1.813	5.191	(18,12%)	(15,22%)	(17,11%)

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

Nivel	2019			2018			Variación		
Nivel	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Pasantes/Aprendices	86	66	152	91	65	156	(5,49%)	1,54%	(2,56%)
Base	1.093	556	1.649	1.599	776	2.375	(31,64%)	(28,35%)	(30,57%)
Profesional/Técnico	1.009	581	1.590	1.074	610	1.684	(6,05%)	(4,75%)	(5,58%)
Supervisorio	62	60	122	78	65	143	(20,51%)	(7,69%)	(14,69%)
Gerencial	492	249	741	508	273	781	(3,15%)	(8,79%)	(5,12%)
Vicepresidentes	21	19	40	24	21	45	(12,50%)	(9,52%)	(11,11%)
Directores	3	5	8	4	2	6	(25,00%)	150,00%	33,33%
Presidente	0	1	1	0	1	1		0,00%	0,00%
Total	2.766	1.537	4.303	3.378	1.813	5.191	(18,12%)	(15,22%)	(17,11%)





DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

	2019						2018					
Nivel Grupos de Edad	15-17	18-30	31-40	41-50	mayor 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	>50	Total
Pasantes/Aprendices	22	130	0	0	0	152	34					34
Base	0	619	604	266	160	1649	122	957	858	349	211	2.497
Profesional/Técnico	0	402	587	410	191	1590		420	646	441	177	1.684
Supervisorio	0	14	26	50	32	122		17	41	48	37	143
Gerencial	0	15	159	328	239	741		15	178	367	221	781
Vicepresidentes	0	0	5	15	20	40			2	20	23	45
Directores	0	0	0	2	6	8				1	5	6
Presidente	0				1	1					1	1
Total	22	1.180	1.381	1.071	649	4.303	156	1.409	1.725	1.226	675	5.191

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

	2019		2018		Variación	
Nivel Grupos de Edad	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Aprendices	79	57	81	62	(2,47%)	(8,06%)
Pasantes	7	9	10	3	(30,00%)	200,00%)
Contratados	131	92	301	169	(56,48%)	(45,56%)
Fijos	2.549	1.379	2.986	1.579	(14,63%)	(12,67%)
Total	2.766	1.537	3.378	1.813	(18,12%)	(15,22%)
Total	4.303		5.191		(17,11%)	



DISTRIBUCIÓN NACIONAL

Nuestra política de selección y contratación de personal en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital. Nuestras oficinas de la Vicepresidencia de Capital Humano en las regiones revisan y evalúan los perfiles de los candidatos para validar que estén en concordancia con los requerimientos organizacionales.

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

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

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 91,63% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.



TOTAL DE TRABAJADORES

Año	Total Empleados
2019	4.303
2018	5.191
Variación %	(17,11%)

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

Región	2019		2018		Variación	
	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total	Trabajadores	% del Total
Capital	2.791	65,10%	3.259	62,78%	(452,00)	50,90%
Centro	461	10,75%	578	11,13%	(117,00)	13,18%
Occidental-Andina	383	8,93%	496	9,55%	(113,00)	12,73%
Oriente-Sur	365	8,51%	480	9,25%	(115,00)	12,95%
Occidental-Norte	287	6,69%	378	7,28%	(91,00)	10,25%
Total general	4.303	100,00%	5.191	100,00%	(888)	100,00%

VICEPRESIDENTES DE LA RED

Región	2019		2018	
	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Capital	2	100,00%	3	66,66%
Centro	1	0,00%	1	0%
Occidental-Andina	1	0,00%	1	100%
Oriente-Sur	1	100,00%	1	0%
Zulia-Falcón	1	100,00%	1	100%
Total General	6	60%	7	53,33%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

Año	Femenino	Masculino
2019	2.766	1.537
2018	3.378	1.813
Variación %	(18,12%)	(15,22%)

ANTIGÜEDAD PROMEDIO

Año	Antigüedad promedio
2019	9,24
2018	9,73
Variación %	(5,04%)

NUESTRO CAPITAL HUMANO

102-28, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, FS13, FS14, FS16

COMPORTAMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El comportamiento de rotación de colaboradores en Banesco Banco Universal, se obtiene del índice porcentual entre los movimientos de ingresos y egresos, y la relación con el número de empleados del área en un período determinado.

Entre 2018 y 2019 este índice pasó de 40,36% a 27,41%. Así bien que, la variación es constante y dinámica, por cuanto la Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A. en concordancia con la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), no exige la realización del período mínimo de preaviso. En consecuencia, las variaciones del Capital Humano ocurren dentro del marco Legal Laboral vigente apuntando a las mejores relaciones laborales y excelente clima organizacional en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

ÍNDICE DE ROTACIÓN

Concepto	2019	2018
Ingresos (*)	717	1.212
Egresos	1.633	2.978
Población	4.303	5.191
Total	27,31%	40,36%

* En ingresos, no se consideró, los pases a fijos y renovaciones de contrato. El índice de rotación se calcula por medio de la fórmula [(Ingresos + egresos)/2]población al final del año x 100]

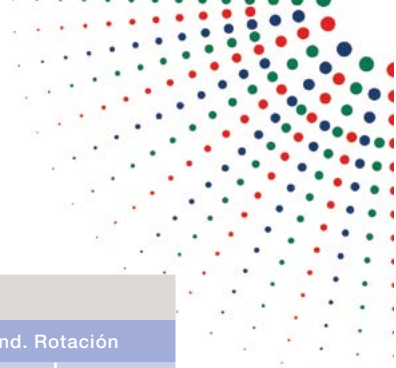


ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN

Región	2019			2018		
	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación
Región Metropolitana	2.807	1.551	27,63%	3.259	2.870	44,03%
Región Centro Los Llanos	461	221	23,97%	578	364	31,49%
Región Occidental-Andina	383	281	36,68%	496	382	38,51%
Región Occidental-Norte	365	136	18,63%	378	279	36,90%
Región Oriente-Sur	287	161	28,05%	480	295	30,73%
Total General	4.303	2.350	27,31%	5.191	4.190	40,36%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

Banesco Banco Universal	2019										2018									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50		<18		18-30		31-40		41-50		>50	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Centro Los Llanos			44,37%	50,00%	26,85%	21,11%	8,25%	20,37%	10,29%	6,67%	0,00%	0,00%	0,94%	0,43%	1,13%	0,45%	0,37%	0,11%	0,03%	0,02%
Región Metropolitana	162,50%	166,67%	53,98%	51,62%	18,16%	23,33%	9,26%	13,69%	6,58%	10,75%	0,19%	0,17%	9,03%	6,68%	4,37%	2,53%	1,46%	1,12%	0,59%	0,45%
Región Occidental-Andina			68,55%	85,42%	29,06%	38,39%	11,40%	23,75%	27,27%	18,75%	0,00%	0,00%	0,92%	0,52%	0,95%	0,59%	0,30%	0,24%	0,05%	0,06%
Región Occidental-Norte			46,77%	53,13%	19,23%	31,48%	20,00%	28,13%	9,21%	9,62%	0,00%	0,00%	0,55%	0,39%	0,80%	0,33%	0,27%	0,15%	0,13%	0,05%
Región Oriente-Sur			52,00%	82,14%	20,50%	25,93%	14,00%	16,67%	12,22%	16,67%	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

Banesco Banco Universal	2019						2018					
	Población		Ingresos Egresos		Ind. Rotación		Población		Ingresos/ Egresos		Ind. Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Metropolitana	1.696	1.111	900	651	26,53%	29,30%	2.024	1.235	1.632	1.148	40,32%	46,48%
Región Centro Los Llanos	351	110	166	55	23,65%	25,00%	444	134	257	105	28,94%	39,18%
Región Occidental-Andina	247	136	172	109	34,82%	40,07%	308	188	231	147	37,50%	39,10%
Región Occidental-Norte	202	85	88	48	21,78%	28,24%	260	118	182	95	35,00%	40,25%
Región Oriente-Sur	270	95	106	55	19,63%	28,95%	342	138	183	107	26,75%	38,77%
Total General	2.766	1.537	1.432	918	25,89%	29,86%	3.378	1.813	2.485	1.602	36,78%	44,18%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Bajo la metodología de medición de objetivos cuantitativos realizamos evaluaciones de desempeño para toda la población del banco; en este año 2019 alineamos los resultados de cumplimiento de objetivos de acuerdo al aporte que fue definido en la Planificación Estratégica de cada Unidad; así como, integramos la medición de las competencias clave de acuerdo al rol que ocupa cada colaborador; a fin de contar con una evaluación de desempeño integral que nos brinda información del aporte de cada colaborador en la estrategia de la organización y la forma en que lo logra. El total de Ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2019 fue de 3.878 empleados, lo que representa 90,46% 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 2019.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	2019	2018	Var. %
Total de Empleados	4.303	5.191	(17,11%)
N° de empleados evaluados	3.878	4.173	(7,07%)
% de empleados con evaluación	90,12%	80,39%	

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

Banesco Banco Universal	2019				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Base	201	14,91%	336	13,29%	239	14%	442	18%
Profesional/Técnico	853	63,28%	1.667	65,97%	825	48%	1.675	68%
Supervisorio	39	2,89%	51	2,02%	59	3%	68	3%
Gerencial	213	15,80%	427	16,89%	553	32%	274	11%
Vicepresidentes	40	2,89%	44	1,74%	27	2%	35	1%
Directores	4	0,22%	3	0,12%	0	0%	3	0%
Total por Género	1.350	100,00%	2.528	100,00%	1.703	100%	2.497	100%
Total General de Evaluados	3.878				4.200			

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, FS16

PROMOCIONES DE CARGO

Conscientes del talento humano que tenemos en la Organización, ofrecemos la posibilidad a nuestros colaboradores de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. Es por eso, que en 2019 promovimos a 531 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

PROMOCIONES DE CARGO

Dirección	2019	2018	Variación %
Junta Directiva	31	41	(24%)
Presidencia Ejecutiva	27	31	(13%)
Dir. Ejec. Comercial	269	534	(50%)
Dir. Ejec. Crédito y Operaciones	76	111	(32%)
Dir. Ejec. Prod. y Servi. de Medios Pago	25	20	25%
Dir. Ejec. Tecnología y Procesos	64	58	10%
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	39	36	8%
Total General	531	831	(36%)



POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Entendiendo el entorno social en el que vivimos y como parte del compromiso que tenemos con nuestros colaboradores y sus familias durante el 2019, realizamos 03 ajustes de Salario Mínimo, en cumplimiento de las regulaciones emanadas y vigentes, con un incremento promedio general de 232%. Dado el drástico aumento del Salario Mínimo, se hicieron 04 ajustes salariales en nuestra política salarial que significó un ajuste promedio de 95% para toda la organización, culminando el año con un ajuste global de 1.245% para el mes de 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 2019, se realizó un incremento promedio general de 95% a todos los Ciudadanos Banesco, en 04 momentos diferentes; otorgando 41% en Febrero, 128% en Mayo, Agosto 119% y 91% en noviembre, atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes.



PROCESOS MEDIANTE LOS CUALES SE DETERMINA LA REMUNERACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., determina sus remuneraciones realizando un análisis de los pesos relativos de sus posiciones dentro de cada una de sus unidades de trabajo, donde se 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 REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

Con respecto al año 2018 se ha disminuido la brecha entre la retribución anual media de la persona mejor pagada con respecto a la retribución anual media del resto de la población que conforma la organización.

Retribución	2019	2018
Retribución Media resto de la Población	248.978	22.426
Relación de Retribución Total Anual	2,13	3,86

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

RELACIÓN ENTRE EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA REMUNERACIÓN ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA CON EL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

Retribución	2019	2018
Posición Mejor Pagada	7.453%	32.595%
Retribución Media	1.979%	139.407%
% de Incremento Anual	1.245%	38.300%

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.

DISCAPACIDAD POR REGIÓN

Región	2019	2018	Var %
Metropolitana	12	13	(8%)
Centro - Los Llanos	0	1	(100%)
Total	12	14	(14%)

TIPO DE DISCAPACIDAD POR SEXO

Tipo	2019		2018	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Visual, Músculo-Esquelética	1	0	0	0
Visual, Intelectual, Mental	1	2	0	0
Visual	2	0	2	1
Músculo-Esquelética	0	1	0	0
Múltiple	0	0	2	3
Mental	0	0	-	2
Intelectual, Mental, Músculo-Esquelética	0	1	0	0
Intelectual, Mental	1	2	0	0
Discapacidad Músculo Esquelética y Otros	1	0	1	3
Total General por Género	6	6	5	9
Total General	12		14	



CAPACITACIÓN

Durante 2019 desarrollamos experiencias de aprendizaje dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco a fin de que desempeñe eficientemente sus funciones produciendo resultados de alta calidad.



CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

Nivel	Número de Participaciones			Horas Hombre			Horas promedio		
	2019	2018	Variación %	2019	2018	Variación %	2019	2018	Variación %
Base	7.466	4.468	67,10%	51.452	80.901	(36,40%)	7	18	(61,11%)
Profesional/Técnico	31.127	7.835	297,28%	231.216	222.376	3,98%	7	28	(75%)
Supervisorio	1.533	425	260,71%	11.601	16.536	(29,84%)	8	39	(79,49%)
Gerencial	8.741	2.932	198,12%	62.323	88.955	(29,94%)	7	30	(76,67%)
Vicepresidentes	497	193	157,51%	3.653	3.480	4,94%	7	18	(61,11%)
Directores	4	4	0%	14	68	(79,41%)	4	17	(76,47%)
Presidente	-	1	-100%	-	23	(100%)	-	23	(100%)
Total	49.368	15.858	211,31%	360.258	412.339	(12,63%)	7	26	(73,08%)

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

Tipo de conocimiento	Horas de Adiestramiento		
	2019	2018	Variación %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	281.052	93.100	201,88%
Conocimiento Técnico	66.888	249.726	(73,22%)
Desarrollo de Competencias	12.318	69.512	(82,28%)
Total Horas Adiestramiento	360.258	412.339	(12,63%)
Total Trabajadores	4.303	5.038	(14,59%)
Horas Promedio de Adiestramiento	84	82	2,44%
Total Trabajadores Adiestrados	4.256	4.803	(11,39%)
% de Trabajadores Adiestrados	98,91%	95%	

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

Nivel	Trabajadores Adiestrados 2019				Trabajadores Adiestrados 2018			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	4.785	14,77%	2681	15,81%	2.988	31%	1.480	24%
Profesional/Técnico	20.586	63,52%	10.541	62,15%	4.598	47%	3.236	53%
Supervisorio	823	2,54%	710	4,18%	258	3%	167	3%
Gerencial	5.941	18,33%	2.800	16,51%	1.744	18%	1.187	19%
Vicepresidentes	269	0,83%	228	1,34%	112	1%	81	1%
Directores	3	0,01%	1	0,01%	4	0%	2	0%
Presidente	-	-	-	-	0	0%	1	0%
Total	32.407	100%	16.961	100%	9.704	100%	6.154	100%

TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Durante el 2019, hemos mantenido especial atención a la Administración Integral de Riesgo; la cual estuvo impulsada, 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 este sentido, 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.

Estas capacitaciones se ejecutaron 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.

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

Denominación de la actividad	2019		2018	
	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo	177	177	3.045	3.045
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos	326	326	396	396
Programa de Formación de Jóvenes Talentos	15	15	21	21
Total General	518	518	3.462	3.462

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

Nivel	Número de trabajadores			Monto Bs.		
	2019	2018	Var. %	2019	2018	Var. %
Nuevos Ingresos	710	1.109	(2,89%)	—	—	—
Personal Activo	5.839	4.082	(29,68%)	147.775.587,22	4.815,13	3.068.884,37%
Total	6.549	5.191	(25,28%)	147.775.587,22	4.815,13	

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

En Banesco Banco Universal, C.A. somos responsables cumplimos con 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, Financiar al terrorismo y Financiar armas de destrucción masiva, 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, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de armas de destrucción masiva, aprobado por la Junta Directiva, que involucra a todos los empleados.

Incluimos en la formación de nuestros colaboradores, estrategias novedosas de formación como lo son Mesas de Trabajo con casos reales, cursos con actualización bajo la modalidad Virtual, envío de microlearning con frecuencia mensual, que permiten potenciar y apalancar de una manera mucho más práctica y vivencial los aspectos claves en materia de PCLC / FT / FPADM.

NUESTRO CAPITAL HUMANO

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

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Durante 2019, a través de nuestra plataforma virtual SAP Succesfactor, mantuvimos 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; alcanzando 38.297 participaciones y 310.727 horas de formación.

Mantenemos a disposición de todos los Ciudadanos Banesco a nivel nacional, a través de nuestra Plataforma de SAP en la Nube, experiencias de aprendizaje innovadoras que han permitido participaciones efectivas en diversas temáticas: Regulatorias, Experiencia de Clientes, Seguridad y Salud Laboral, Refuerzo de conocimientos técnicos, entre otras.

La plataforma de Aprendizaje Virtual, es una herramienta que aporta un altísimo valor para el desarrollo personal y profesional de cada Ciudadano Banesco, permitiendo potenciar su auto-desarrollo.

Durante este año enmarcamos nuestras iniciativas antes en actividades de formación enfocadas en áreas clave del negocio, tales como: Crédito, Ventas, Procesos de Negocio, Gerencia de Proyecto, Logística Financiera,



así como en afianzar las Competencias de Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Liderazgo, Innovación, Orientación al Servicio. Cumpliendo con la normativa legal, impartimos actividades de conocimiento bancario asociadas a Especializaciones en Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de acuerdo a áreas sensibles de riesgo, así como así como las acciones vinculadas a la Seguridad y Salud Laboral.

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Participamos activamente en el cumplimiento de la Ley, formando a 139 aprendices INCES; de los cuales 85 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 54 aprendices en diversas unidades de la Organización realizando su Fase Práctica. Aproximadamente un 20% 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.

PASANTÍAS

Pasante	2019	2018	Var. %
Externo*	78	78	0%
Interno **	23	40	(43%)
Total	98	118	(43%)

* Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En el 2019 se brindó el programa a 38 pasantes externos universitarios y 37 pasantes de Fe y Alegría.

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

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Si bien nuestra actividad comercial no presenta riesgos mayores a la salud del personal por el tipo de industria que somos, en Banesco Banco Universal, C.A., nos preocupamos por el bienestar integral de nuestros colaboradores. Es por esto que contamos con la Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad Laboral que gestiona los aspectos relacionados con la vigilancia epidemiológica 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 2019 y 2018, se realizaron 3.110 y 3.947 consultas en nuestro Servicio Médico ubicado en Caracas. Asimismo, se presentaron 1.683 y 2793 reposos por reconocimiento médico de retorno de trabajo tras la baja prolongada (reposos) a nivel nacional, lo que generó 9.366 y 16.638 días perdidos, que representan el 0,53% y 0,79% 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.

El resguardo de la privacidad y confidencialidad de los datos personales de salud de los trabajadores maneja a través de la Gerencia de Servicio Seguridad y Salud en Trabajo (Servicio Médico) el cual tiene un sistema donde se registra la morbilidad de los empleados permitiendo vigilar, controlar y mantener la confidencialidad de la salud de todos los trabajadores de Banesco Banco Universal.

% ABSENTISMO LABORAL

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



La Gerencia de Servicio, Salud y Seguridad laboral realiza el 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.
- Audiometrías al personal de alto riesgo
- Evaluaciones pre-vacacionales

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 y laboratorios clínicos, donde se efectuó seguimiento a 475 empleados evaluados durante el año 2019, con el fin de controlar el riesgo. Continuamos con el tema de fumigación (termonebulización) 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.
2. **Campañas de información:** Para promover hábitos saludables de vida (alimentación balanceada, 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 2019, se realizaron 40 audiometrías con el fin de controlar el riesgo. en las áreas críticas.
4. **Evaluaciones anuales:** Durante el 2019, se realizaron 189 evaluaciones destinadas a conocer el estatus de la salud de los colaboradores para poder prevenir y detectar a tiempo cualquier enfermedad.
5. **Formación:** Anualmente mantenemos jornadas de formación y capacitación sobre temas de salud y seguridad laboral con la intención de mantener actualizados a nuestros colaboradores de los riesgos en el lugar de trabajo y cómo actuar en cada uno de ellos.

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE

Tipo de Enfermedad / Accidente	2019			2018		
	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico
Enfermedad Común	1.514	8.152	0,46	2.534	14.457	0,70
Accidentes Trabajos	2	21	0	12	98	0,00
Accidentes Comunes	167	1.193	0,07	247	2.083	0,10
Total general por Absentismo Enfermedad/ Accidente	1.683	9.366	0,53	2.793	16.638	0,80

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO - N° DE REPOSOS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	0	2	2	5	6	11
Occidente-Andina	0	0	0	1	0	1
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia-Falcón	0	0	0	0	0	0
Total general por Absentismo Accidente de Trabajo	0	2	2	6	6	12

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO REPORTADOS ANTE EL INPSASEL - N° DE DÍAS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	10	66	76	9	75	84
Occidente Andina	0	3	3	30	0	30
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia.Falcón	15	17	32	0	21	21
Total general Accidente de Trabajo	25	86	111	39	96	135

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	5	5	9	27	36
Metropolitana	51	98	149	55	133	188
Occidente-Andina	2	4	6	3	7	10
Oriente-Sur	1	2	3	1	5	6
Zulia-Falcón	0	4	4	4	3	7
Total general por Absentismo Accidente Común	54	113	167	72	175	247

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES – N° DE DÍAS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	41	41	118	335	453
Metropolitana	361	677	1.038	393	1.003	1.396
Occidente-Andina	26	20	46	29	59	88
Oriente-Sur	17	15	32	19	53	72
Zulia-falcón	0	36	36	47	27	74
Total general por Absentismo Accidente Común	404	789	1.193	606	1477	2.083

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR - N° DE REPOSOS

Absentismo General	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	479	1204	1.683	751	2042	2.793

Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2019 y 2018, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos:

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE DÍAS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	70	1.200	1.270	416	2.369	2.785
Occidente - Andina	130	687	817	251	939	1.190
Metropolitana	1.492	3.853	5.345	2.165	6.495	8.660
Oriente - Sur	141	336	477	159	909	1.068
Zulia-Falcón	38	205	243	157	597	754
Total general por Absentismo Enfermedad Común	1.871	6.281	8.152	3.148	11.309	14.457

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE REPOSOS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	12	120	132	36	237	273
Occidente - Andina	12	72	84	34	110	144
Metropolitana	377	838	1.215	565	1.362	1.927
Oriente - Sur	15	35	50	19	81	100
Zulia-Falcón	9	24	33	19	71	90
Total general por Absentismo Enfermedad Común	425	1.089	1.514	673	1.861	2.534

El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes en el año 2019 y 2018 fueron de 8.152 y 14.457 que representan 1.514 y 2.534 reposos respectivamente. Las patologías más frecuentes durante el año 2019 y 2018, se consideran dentro de las enfermedades comunes que se presentan a continuación:

NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-3, 403-4, 403-9, 403-10



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.

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

Año	Músculo-Esquelética y Articular	Respiratorias	Gastro intestinales	Ginecológica	Dermatológicas	Enfermedades Virales
Total 2019	405	304	189	138	104	248
Total 2018	604	481	281	226	147	589

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE REPOSOS

Región	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	1	1
Metropolitana	7	30	37	7	26	33
Occidente Andina	0	1	1	0	1	1
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Occidental-Norte	0	0	0	1	0	1
Zulia-Falcon	1	3	4	0	0	0
Total general Accidente de Trayecto	8	34	42	8	28	36

En la Gerencia de servicio, seguridad y salud en el trabajo a través del Área Ocupacional, se investigó 8 denuncias y 2 casos certificados por el INPSASEL por presunto origen de enfermedad ocupacional y cuyas conclusiones arrojaron que las patologías adquiridas 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, también se investigaron 10 y 4 casos internos sospechosos de enfermedad con ocasión del trabajo durante el año 2019 y 2018 respectivamente, con el objetivo de realizar las correcciones pertinentes a nivel de ergonomía e higiene postural en el trabajo.

INDICADORES DE SALUD LABORAL

TASA DE ABSENTISMO*

Año	%
2019	0,76%
2018	1,19%

* No se incluyen los permisos Pre y Post Natal

DÍAS DE REPOSO TOTALES **

Año	Días
2019	9.366
2018	16.138
Variación %	(42%)

** Los días de reposo comprenden las enfermedades epidemiológicas, de accidente común y de accidente de trayecto

EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2019		2018	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de Empleados con derecho a permiso parental	1.531	2.762	1.323	2.647
Número de Empleados que ejercieron ese derecho.	24	126	24	193
Número de Empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo.	24	92	24	192
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	100,00%	73,02%	100%	99,48%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	21	102	17	124
Tasa de Retención de Empleados	87,50%	80,95%	70,83%	64,25%

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 incorpora a la Organización. Que cualquier decisión posterior a ello, es una causa sobrevenida a la reincorporación.

PÓLIZA DE SEGURO

Como parte del Convenio Colectivo y de los beneficios socioeconómicos que ofrece la Organización a sus colaboradores, se tiene contratada una póliza de salud básica para todos sus trabajadores; con cobertura en hospitalización, cirugía y maternidad (HCM); adicional tiene contratada una póliza de contingencias extremas, que cubre 8 tipos de patologías específicas. Son pólizas administradas, completamente gratuitas para los trabajadores. Las coberturas son revisadas y actualizadas frecuentemente.

También, se ofrece a los trabajadores una póliza de exceso, el cual permite complementar la cobertura; con primas a bajo costos.



SEGURIDAD LABORAL

Estamos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales. Por ello fomentamos condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral adaptable e idóneo para el buen desempeño de nuestros colaboradores, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.

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

Al ser Banesco Banco Universal, C.A. del sector financiero, se considera que las actividades realizadas por el personal que labora en 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 2019 Banesco Banco Universal, C.A. contaba con 299 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	2019		2018	
	CSSL	Colaboradores	CSSL	Colaboradores
Centro Los Llanos	46	70	44	138
Metropolitana	19	19	89	145
Occidente Andina	44	61	47	142
Oriente	10	10	8	16
Zulia Falcón	30	47	35	108
Total	149	207	223	549

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 2019 contamos con:

CENTRO DE TRABAJOS CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Región	2019	2018
	CSSL	CSSL
Centro Los Llanos	46	44
Metropolitana	19	89
Occidente Andina	44	47
Oriente	10	8
Zulia Falcón	30	35
Total	149	223



CAPACITACIONES REALIZADAS

CAPACITACIÓN PRESENCIAL			
Acciones de Capacitación Presencial	2019	2018	Variación %
	Beneficiarios	Beneficiarios	
Higiene y Seguridad Salud Laboral (Nuevos Ingresos)	324	507	(36%)
Conferencia "De la Emoción a la Razón, el Gran Desafío"	355	0	100%
Jornada Inspiración Sumando Capacidades	140	0	100%
Brigadistas Banesco	87	52	67,31%
Simulacros de Desalojo	39	50	(22,00%)
Teatro - Foro "Ni Tan Calvo"	39	0	100%
INPSASEL	10	0	100%
Trabajo en Altura Ambiente Industrial y Rescate	7	0	100%
Charla de Higiene y Seguridad Industrial	0	139	(100%)
Charla de Higiene y Seguridad Laboral	0	241	(100%)
Hábitos Saludables en mi Puesto de Trabajo	0	113	(100%)
Utilización del Sistema Contra Incendios	0	14	(100%)
Plan de Acción y Control de Emergencias	0	14	(100%)
Total	1.001	1.130	(11,42%)

CAPACITACIÓN VIRTUAL						
Acciones de Capacitación Presencial	2019		2018		Variación % participaciones	Variación % Horas
	Participaciones	Sumatorias de Horas	Participaciones	Sumatorias de Horas		
Dengue, Patología y Prevención	2.736	43.776	0	0	100%	100%
La Discapacidad es parte de todos	2.334	37.344	0	0	100%	100%
Buenas prácticas para mantener un estilo de vida saludable	2.127	34.032	0	0	100%	100%
Aprender a Entender mis Emociones	1.191	19.056	0	0	100%	100%
Nuestra meta es 0 accidentes	0	0	63	10.080	(100%)	(100%)
Recomendaciones para manejar el estrés laboral	0	0	3.321	53.136	(100%)	(100%)
Prevención Accidentes de Trayecto 2018	0	0	3.809	60.944	(100%)	(100%)
TOTAL	8.388	134.208	7.193	124.160	1.661%	809%



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 2019.

Según su cláusula 3ra., ampara a todos los empleados 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, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES.

En este sentido, el 53,38% 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 en mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicional a los 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,

TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

	2019	2018	Var. %
Total de Trabajadores	4.303	5.191	(21%)
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	2.322	3.680	(37%)
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	53,96%	67,24%	

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.

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 2019, se mantienen afiliados 2.322 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 53,96 % 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 conforman 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 Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Banesco mantiene un Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (PCLC/FT/FPADM) 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/FPADM, 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/FPADM. 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, Financiamiento al

Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. 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 normativa vigentes en materia de PCLC/FT/FPADM, 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

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. Respalamos la igualdad de oportunidades y respeto a los derechos humanos, resaltando la no discriminación.

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 presenten situaciones con los derechos de los indígenas.



NUESTRO CAPITAL HUMANO

103-1, 103-2, 103-3, 405-2, 408-1, 411-1



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; en el caso de Banesco Banco Universal, C. A. ofrecemos igualdad de oportunidades por género, lo cual se evidencia en el hecho de que al cierre de 2019 el 64% de nuestros colaboradores son mujeres y el 52% de nuestros ejecutivos son mujeres.

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Categoría de Cargos	2019	2018
Base	1,50	1,48
Profesionales/Técnicos	1,61	1,57
Supervisorio	1,92	1,83
Gerencial	1,49	1,54
Vicepresidente	1,88	1,88
Director	1,01	1,75

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 forzoso, así como el establecimiento de medidas de carácter obligatorio para la protección de los trabajadores, las cuales son supervisadas por las instituciones del estado venezolano.

EXPLOTACIÓN INFANTIL

Los trabajadores que conforman la plantilla de Banesco Banco Universal, C.A., son mayores de edad, excepto aquellos que se desempeñan como aprendices, cuya labor está centrada en el aprendizaje de funciones administrativas y contables, reguladas y supervisadas por el INCES. Por tanto, no se han identificado riesgos de incidentes de explotación infantil.

BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

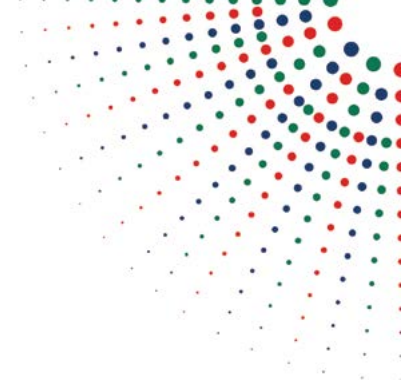


Mejorar la calidad de vida de los colaboradores que conforman la gran familia de Banesco Banco Universal, C.A. ha sido uno de nuestros principales objetivos. Nuestro reto constante es el de mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de beneficios y las mejores condiciones laborales.

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país, y así ofrecer a nuestro talento 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.

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

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2019	2018	Var	2019	2018	Var
Aporte a la Caja de Ahorro	744.902.897,94	8.528.563,57	8.634,21%	5.237	7.141	(26,66%)
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	2.826.850,48	12.002,24	23.452,69%	5	7	(28,57%)
Ayuda para útiles escolares	2.027.700.000,00	341.959,80	592.864,44%	2.372	2.883	(17,72%)
Becas de Estudio	239.300.000,00	244,16	98.009.401,97%	226	1.775	(87,27%)
Contribución para Cajeros y Promotores	37.850.453,75	4,86	7.788.158.20,78%	651	1.991	(67,30%)
Contribución por deceso de familiares directos	15,60	11,80	32,20%	24	56	(57,14%)
Contribución por Día de la Madre	341.920.000,00	17.241,24	1.983.052,02%	2.137	2.01	(20,88%)
Contribución por Matrimonio	7,50	3,80	97,37%	10	24	(58,33%)
Contribución por Nacimiento e hijos	44,80	7,22	520,50%	63	88	(28,41%)
Juguetes Navideños	2.506.000,00	5.659.240,13	(55,72%)	1.868	2.488	(24,92%)
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	264,81	157,07	68,59%	491	1.063	(53,81%)
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.	14.218.542.920,17	25.586.485,66	55.470,52%	11.534	5.295	117,83%
Subsidio Familiar	2.641,35	1.003,52	163,21%	1.363	1.956	(30,32%)
Uniformes y Equipos	535.308.511,55	741.394,34	72.102,94%	1.312	1.941	(32,41%)
Vacaciones y Bono Vacacional	576.200.978,67	5.746.125,4	9.927,64%	3286	3.916	(16,09%)
Total General	18.727.061.586,62	46.634.441,01	40.057,14%	30.579,00	33.325,00	(8,24%)

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

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

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2019	2018	Var	2019	2018	Var
Subsidio de Estacionamiento	32.418.096,59	171.336.072,73	(81,08%)	7.083	7.465	(5,12%)
Subsidio Comedor *	13.287.792.521,62	122.350.580,83	10.760,42%	3.448	4.596	(24,98%)
Servicio Médico	230.338.223,51	1.124.268,61	20.387,83%	2.381	3.014	(21,00%)
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	282.226.366,08	643.633,61	43.748,92%	20	26	(23,08%)
Total General	13.832.775.207,80	295.454.555,78	4.581,86%	12.932,00	15.101,00	(14,36%)

* Se corrige cifra en número de beneficiarios del Subsidio Comedor publicado en 2018

NUESTRO CAPITAL HUMANO

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

JORNADAS DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD

Durante el 2019 mantuvimos el apoyo a nuestros empleados para la adquisición de alimentos de primera necesidad y artículos de limpieza aseo personal, estableciendo Jornadas de Alimentación en nuestra sede principal. En total, se realizaron 25 jornadas lo que representa un incremento de 25% en relación al 2018 cuando se realizaron 20 y se atendieron a 37650 colaboradores, lo que significa un crecimiento de 28,05% en relación al año anterior cuando se atendieron a 29401 colaboradores.



TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

Beneficio	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2019	2018	Var	2019	2018	Var
Guarderías	113.357.915,39	682.806,63	16.501,76	293	600	-51,17
INCES	146.977.933,74	1.487.289,53	9.782,27	5.831	5.191	12,33
Ley de Alimentación de Trabajadores	2.667.704.241,50	2.697.207,09	98.806,17	5.831	5.191	12,33
Ley de Empleo	144.695.365,52	1.319.333,78	10.867,31	5.831	5.191	12,33
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	516.043.663,46	4.271.325,65	11.981,58	5.831	5.191	12,33
Seguro Social Obligatorio	679.115.224,82	6.596.538,93	10.195,02	5.831	5.191	12,33
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	147.775.587,22	56.106,96	263.281,92	6.549	5.191	26,16
Total	4.415.669.931,65	17.110.608,57	25.706,62			

PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

	Inversión (Bs)		N° de Beneficiarios	
	2019	2018	2019	2018
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	14.527.443.062,56	4.272,00	15	11
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	3.240.680.000,00	928.935,00	10	29
Total	17.768.123.062,56	933.207,00	25	40

OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2019	2018	Var	2019	2018	Var
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	6.704.380.000,00	2.648.818,13	253.008,36	46	678	(93,22%)
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	644.500.000	31.620,48	2.038.135,98	1.938	2.383	(18,67%)
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y culturales	243.867.862,72	3.407.900,59	7.055,96	4.947	8.805	(43,82%)
Programas de Formación y Capacitación	1.030.690.123,73	3.335.071,30	30.804,59	4.456	4.468	(0,27%)
Total	8.623.437.986,45	9.423.410,50	91.410,80			

ESTUDIO DE ENGAGEMENT Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Para el año 2019, Banesco Banco Universal, C.A., orientó su cultura de alto desempeño en acciones para reforzar la Ciudadanía Banesco, basada en fortalecer comportamientos asociados a nuestros valores corporativos, como la responsabilidad, la confiabilidad, la calidad y la innovación, y a los valores ciudadanos.

A partir del 2019 se implementó la medición de Engagement, la cual se realiza de forma express trimestralmente, y donde se consideraron 8 dimensiones. Así mismo se llevó a cabo la medición anual de Cultura Organizacional donde se consideraron 7 dimensiones. Para ese año se contó con una importante participación del 89% de los Ciudadanos Banesco. En la medición de Cultura se tomaron en cuenta las dimensiones de: Adaptabilidad y Flexibilidad, Anticipación de Dificultades, Desarrollo y Autodesarrollo, Enfoque hacia el Cliente, Mejora Continua, Identidad Corporativa e Innovación, cuyo resultado global para toda la organización fue de 85%, con una variación mínima respecto del resultado del año 2018 (86%). Este resultado muestra como fortaleza que los colaboradores perciben en la Cultura del Banco la Innovación, la Identidad Corporativa y la Mejora Continua, aspectos importantes para impulsar los retos de transformación de la tecnología digital.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

Programa	2019	2018	Variación
Comedor	8,35	6,29	32,75%
Índice de Satisfacción	8,35	6,29	32,75%
Jornadas de Artículos de primera necesidad	94,68	93,25	1,53%

En cuanto la medición de Engagement, la cual permite monitorear de manera regular y periódica el compromiso y vínculo de los colaboradores con la organización, se consideraron dimensiones que correlacionan positivamente con el Engagement como: Alineación con la

Estrategia, Comunicación, Bienestar y Calidad de vida, Liderazgo, Recompensa, Estabilidad y

Trabajo colaborativo, cuyos resultados globales alcanzaron el 91%, donde se muestra que los colaboradores perciben de forma favorable, una mejora importante y un alto compromiso con la organización, lo cual se traduce en un mayor esfuerzo y permanencia en ella.

Estos estudios permiten la mejora continua de los procesos del banco así como identificar las brechas y áreas de oportunidad para establecer planes de Acción por unidad y seguir ofreciendo la mejor experiencia a nuestros clientes y colaboradores.

LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL



NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD

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



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco entendemos que ser sustentable significa contribuir al progreso económico y social de las comunidades en las que estamos presentes, teniendo en cuenta el impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con nuestros principales grupos de interés.

Nuestra actividad económica nos permite tener presencia en todo el país, por lo que estamos comprometidos en actuar de manera responsable y garantizar que nuestras operaciones cuiden respeten en todo momento los aspectos éticos, sociales y medioambientales que nos demanda el ser sustentables.

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 los hemos denominado: Socios Sociales. Así mismo impulsamos el desarrollo de programas e iniciativas sociales que fomenten la participación de nuestros colaboradores.

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 generar cambios positivos en las personas y organizaciones que apoyamos.

En 2019, destinamos recursos financieros y humanos, uniendo esfuerzos con nuestros clientes y empleados, para impulsar esas causas sociales afines a sus intereses y los de la Organización, con la finalidad de mejorar el acceso a nuevas y mejores oportunidades de desarrollo.

Durante este periodo, nuestra inversión social fue de Bs.28.391,16 MM de los cuales Bs.26.880,73 MM (94,68%) corresponden a beneficios sociales para nuestros colaboradores mientras que Bs.1.510,43 MM (5,32%) se destinaron a proyectos sociales en las áreas de educación, inclusión financiera y salud.

La Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial es el área responsable de desarrollar y ejecutar la estrategia de Sostenibilidad de Banesco, cuenta con el Comité de Comunicaciones, Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, instancia en la que se diseña, presenta y aprueba la estrategia de sostenibilidad así como el presupuesto anual a ejecutar.



NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD

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

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

Organismo / Institución	2019				2018				
	Proyecto	Monto	Beneficiarios		Proyecto	Monto	Beneficiarios		Impacto Territorial
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos	
Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	163.024.088,01	4.431	17.724	Programa de Formación de Microempresarios	44.908,06	3.427	13.708	Nacional
Fe y Alegría	Acondicionamiento del área de pernocta del IUJO extensión Guanarito	7.778.500,00	50 jóvenes	200	Proyecto "Apostando por una Alimentación Saludable"	23.908,38	20	100	Portuguesa, Táchira, Barinas y Apure.
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	50.000.000,00	60	240	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	6.712,20	60	157	Distrito Capital y estado Miranda
Fundana	Programa de Alimentación	83.943.421,70	400 personas	1.600	Programa de Alimentación	7.875,00	250	1250	Distrito Capital y estado Miranda
Fundación Museo de los Niños	Aporte anual	0	No suministrado		Fundación Museo de los Niños	5.000,00	No suministrado		Distrito Capital y estado Miranda
UCAB	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	478.210.370,30	54	162	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	825.936,66	82	246	Caracas y Ciudad Guayana
	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	4.873.948,80	230 niños y 3136 adultos		Patrocinio Feria del Oeste Ucab	30.000,00	No suministrado		
AVEC	Financiamiento del Plan de Formación EFAVEC-2019-I	6.182.948,00	577	23.080	Consolidación de Programas Educativos y Recreativos	4.924,75	840	4200	Nacional
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Financiamiento de Intervenciones Quirúrgicas	6.000.000,00	1	4	Donación Tratamientos Médicos	2.436,86	8	20	Distrito Capital
A.C. Apoye	Aporte anual	2.210.500,00	66	214	Aporte anual	360	60	120	Distrito Capital y estado Miranda
Asociación Civil de Damas Salesianas	Compra de útiles escolares para la U.E. Mamá Margarita de la Dolorita, Petare, Caracas.	5.008.022,01	750	700 familias	Aporte Escolar	4.208,58	368	368	Distrito Capital y estado Miranda
Fundación Musical Simón Bolívar	Aporte para la adquisición de material	15.916.000,00	250 personas	1.000	Aporte para la Orquesta Juan José Landaeta	48.147,70	180	350	Nacional
Total Bs.S.		823.147.798,82	10.005	44.924		1.004.177,75	5.295	20.519	

NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413-1, 413-2, FS5

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

Como parte de nuestra política “Buen Vecino” y apoyar a la comunidad de Bello Monte, donde está ubicada nuestra sede principal, ideamos un programa que nos permitiera colaborar con esa comunidad a solventar aquellos problemas que más los afectara. Es así como nace el Presupuesto Participativo, iniciativa con la que nos acercamos a dialogar con nuestra comunidad más próxima.

La iniciativa nace de la necesidad de generar un impacto positivo para nuestros vecinos y que pudiésemos lograr una comunicación constante con ellos para favorecer nuestro entorno.



Nuestra primera experiencia se dio en el 2008, y la logística consistió en reunir a un conjunto

de instituciones que hicieran vida en Bello Monte y que contarán con una serie de requisitos que previamente debían consignar en el banco. Luego de una preselección realizada por la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial, las instituciones fueron citadas a una reunión, en donde cada una expuso su iniciativa. Al finalizar, cada una votó por los proyectos que más les parecieron llamativos, las que resultaron con mayor cantidad de votos se le otorgaron los recursos para llevar a cabo su idea.

El éxito de esta primera experiencia, permitió ampliar el alcance del Presupuesto Participativo a otros estados del país y a los cinco municipios de la Gran Caracas, hasta la fecha hemos llevado esta iniciativa a 9 estados del país. En 2019 la distribución de los recursos por localidad fue de la siguiente manera:

Región	2019	2018
Zulia	5.000.000,00	300,00
Nueva Esparta	5.000.000,00	0,00
Mérida	5.000.000,00	0,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	10.000.000,00	163,00
Anzoátegui	5.000.000,00	20.000,00
Carabobo	5.000.000,00	0,00
Lara	5.000.000,00	300,00
Táchira	5.000.000,00	10.000,00
Total	45.000.000,00	30.763,00



NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413-1, 413-2, FS5

FONDO EDITORIAL BANESCO

En 2019 seguimos fortaleciendo y ampliando nuestro Fondo Editorial, cuyo objetivo responde a la necesidad de contribuir a la educación, a través del apoyo a la actividad editorial en el país. Por ello, patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan con la formación integral de las personas para construir ciudadanía.

Durante este año sumamos cinco títulos al Fondo Editorial, llegando a 35 libros y patrocinamos un libro de poesía junto a la Embajada de España.

Estos y todos los textos de nuestro Fondo Editorial pueden ser descargados de manera gratuita en nuestra Biblioteca Virtual que se encuentra en nuestra página web www.banESCO.com

Los textos editados durante 2019 fueron:

- *Vitico al Bate*
- *IV Concurso de Poesía Joven, Rafael Cadenas*
- *Tiburones Tenaces*
- *70 Años de Crónicas Culturales*
- *Nuevo País de la Fotografía*
- *"Rasgos Comunes", Antología de Poesía Venezolana del siglo XX.*



INVERSIÓN EN BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA

Institución	2019		2018		Variación %	
	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.
UNIMAR	30	77.866.924,00	30	86.670,05	0%	89.742,94%
Programa Becas Banesco - UCAB	98	478.210.370,30	98	825.936,66	0%	57.799,16%
Universidad Monteávila	20	55.084.050,00	20	3.600,00	0%	1.530.012,50%
Queremos Graduarnos	0	0	1.000	2.000	100%	100%
Total	148	611.161.344,30	1.148	918.206,71	-87.11%	66.460,32%

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 este 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 cuentan 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.

NUESTROS SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413-1, 413-2, F55

NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitado



2019
2018

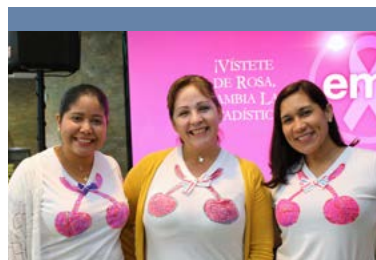
Inversión Bs.

13.500.000,00

3.317,22

Variación
406867,28%

Salud



77.554.320,00

24.961,91

Variación
310590,65%

Educación



160.450.974,00

107.638,05

Variación
148965,29%

Entes Gremiales



14.769.758,00

500,00

Variación
2953851,60%

Cultura



2019
2018

Inversión Bs.

5.080.800,00

0

Variación
1008%

Proyectos Editoriales



92.643.400,00

15.800,44

Variación
586234,30%

Eventos para la Comunidad



292.066.406,46

781.035,88

Variación
37294,75%

Inversión Total Bs.

656.065.658,46

933.253,50

2019
2018

Variación
70198,76%

Durante el año 2019 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.

ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS

2019
2018

Inversión Bs.

REGIÓN CENTRO-LOS LLANOS
Carabobo, Aragua, Guárico, Cojedes y Apure

22.650.109,10

Variación
100%

0

REGIÓN CAPITAL
Distrito Capital, Miranda y Vargas

960.873.639,83

Variación
63441,19%

1.512.206,02

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE
Zulia - Falcón

341.219.064,95

12.540,52

Variación
2720832,35%

REGIÓN OCCIDENTAL-ANDINA
Lara, Yaracuy, Portuguesa,
Mérida, Táchira, Trujillo y Barinas

35.437.684,96

34.208,38

Variación
103493,58%

REGIÓN ORIENTAL-SUR
Anzoátegui, Sucre, Monagas, Bolívar,
Amazonas, Delta Amacuro, Nueva
Esparta y Dependencias Federales

20.206.610,43

334.553,99

Variación
5939,87%

TERRITORIO NACIONAL

98.826.348,00

44.667,62

Variación
221148,30%

TOTAL NACIONAL 1.479.213.457,28 1.938.176,53

Variación
76.219,85%

Con la promoción de estas iniciativas Banesco Banco Universal, C.A. contribuye con 11 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

RENDICIÓN DE CUENTAS

De manera de promover la transparencia en la utilización de los fondos otorgados para la ejecución de proyectos sociales, anualmente enviamos a todos nuestros beneficiarios un formato de Rendición de Cuentas con el fin de monitorear la evolución de los proyectos en ejecución, el uso acordado de los fondos. De igual forma realizamos visitas y solicitamos facturas, fotografías y los anexos que para la institución sean relevantes.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

INDICADOR	2019	2018	Variación
Respuesta del banco ante la solicitud de apoyo	98%	77,78%	26%
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	96%	88,89%	8,05%
Información y canales para gestionar un proyecto	98%	88,89%	10,25%
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	84%	56%	50%
Índice de Satisfacción	94,8%	70%	35,43%

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. Así mismo, enviamos una encuesta de Satisfacción a nuestros Socios Sociales con la que buscamos medir nuestra gestión y mejorar en aquellas áreas en las que nuestros aliados consideran tenemos alguna debilidad.



PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MICROEMPRESARIOS

El Programa de Formación de Microempresarios Banesco, que arribó a su onceavo año, ya ha certificado a 60.393 emprendedores, quienes han recibido las herramientas necesarias para darle forma a su idea de negocio, fortalecer sus emprendimientos y llevar sus negocios al siguiente nivel.

El objetivo del Programa de Formación de Microempresarios es fomentar la cultura del emprendimiento y la innovación. Ofreciendo soluciones, formación y orientación empresarial a sectores emergentes, informales o formales en crecimiento. Brinda un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuyen al mejoramiento de la capacidad productiva de sus negocios y optimizan su competitividad en el mercado.

Durante el año 2019, el Programa de Formación de Microempresarios transmitió de forma eficiente, conocimientos y experiencias útiles en los ámbitos de la gerencia, la administración y el uso de las nuevas tecnologías impactando a 4.431 emprendedores quienes se graduaron del módulo Administrativo del Programa de Microempresarios. Con un total de 2.821 mujeres y 1.610 hombres, entre 18 y 65 años –en su gran mayoría bachilleres técnico y universitarios venezolanos y con negocios de



más de un año en actividad (2.434)– quienes finalizaron con éxito nuestros cursos. De este universo, 2.157 personas culminaron el módulo Tecnológico, que se dicta en alianza con el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT) y con FundAcción Social.

Este año, gracias a nuestros aliados el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), FundAcción Social, la Asociación Venezolana de Escuela Católicas (AVEC), y la Asociación de Promoción de la Educación Popular (APEP) logramos impartir nuestro Programa de Formación en los estados Aragua, Barinas, Carabobo, Distrito Capital, Lara, Monagas, Miranda, Sucre, Nueva Esparta, Portuguesa, Táchira, Vargas y Zulia.

INNOVACIÓN

Como todos los años, se revisaron y actualizaron los contenidos del módulo administrativo adaptándolo a las nuevas condiciones del país, incorporando al mismo Estrategias y Formación de precios, Manejo de Inventarios, Storytelling y Emprendimiento Social. De igual forma al Módulo Tecnológico se le suma el programa Office para emprendedores, Redes Sociales para emprendedores, Fotoproducto, Email Marketing, Medios de Pago y Criptomonedas. Además adelantamos la producción del Programa de Formación en formato Virtual con el apoyo de nuestro aliado el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT) y de FundAcción Social, con la firme intención que el próximo año nuestro programa continúe su recorrido por todas las regiones del país, ahora también de forma virtual; así Banesco sigue comprometido con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible de Venezuela formando cada vez más microempresarios.

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., promovemos la participación de los empleados en actividades de voluntariado y define los ámbitos prioritarios de actuación con alineado a nuestra Política de Responsabilidad y Sostenibilidad.

Nuestro Voluntariado Corporativo está orientado a promover apoyar las iniciativas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad que desarrollamos en las comunidades y a que nuestros Ciudadanos Banesco sean agentes de cambio y sensibilización.

A través de la Gerencia de Calidad de Vida, se gestiona el Voluntariado Corporativo el cual desarrolla su plan de acción anual alineado a la política y estrategia de Responsabilidad y Sostenibilidad Social que ejecuta la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial.

En 2019 nuestro Voluntariado Corporativo participó en las áreas prioritarias de atención que el banco ha definido dentro de su estrategia social como lo son: salud, educación, ambiente y cultura.

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.

El Programa de Voluntariado se rige con las mismas exigencias y lineamientos del banco para solicitar y ejecutar el presupuesto asignado. Anualmente desarrollamos 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.

Este presupuesto está dirigido a cubrir los gastos de actividades logísticas y operativas del programa en todo el territorio nacional, el cual bajo ningún concepto tendrá como fin el otorgamiento de donaciones.



NUESTRA GESTIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., entendemos la importancia de establecer alianzas para fortalecer el Voluntariado Corporativo y reconocer el valor estratégico del mismo en la construcción del Capital Social. En este sentido, las Gerencias de Calidad de Vida (Voluntariado), Cultura y Responsabilidad Social Empresarial establecieron como iniciativa conjunta fortalecer al Voluntariado Corporativo sumándolos a acciones desarrolladas con Aliados Sociales y actividades de Responsabilidad y Sostenibilidad Social con otras empresas privadas que compartan nuestra misma filosofía de apoyo social.

La mayor cantidad de población que conforma nuestro Voluntariado Corporativo Banesco sigue estando distribuida en los cargos supervisorio y gerencial, quienes representan el 37,59% del total de participantes y tuvieron un promedio de horas de trabajo por voluntario de 11.9 horas.

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 530.5 horas y dedicación al medio ambiente con 60 horas.

INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO

2019	2018	Variación %
Bs. 10.236.151,80	Bs. 299,35	3.419.359,16%

MODELO DE PARTICIPACIÓN (HORAS)	2019	2018
Eventos puntuales de Acción Social	508	744
Dedicación de Tiempo Libre	0	0
Proyecto Grupal	89	118
Voluntario Profesional	0	0
Voluntario Ambiental	60	30
Capacitación de Voluntarios	112,5	235
Total Horas	769,5	1.127



DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

POR NIVELES DE CARGO / HORAS-HOMBRE DEDICADAS:

CATEGORÍA DE CARGO	2019		2018	
	Voluntarios	% del Total	Voluntarios	% del Total
Aprendices/Pasantes/Tesistas	0	0,00%	0	0,00%
Base	46	15.86%	18	6,74%
Profesionales y Técnicos	107	36.89%	116	43,45%
Supervisorio y Gerencial	109	37.59%	105	39,33%
Vicepresidentes	28	9.66%	28	10,49%
Total Voluntarios	290	100.00%	267	100.00%

2019
2018

Total horas/hombre
aportadas

769,5

1.127

Promedio
de horas anuales
por voluntario

2,6

4,2



La capacitación de nuestro Voluntariado Corporativo es importante para fortalecer y sensibilizarlos con los proyectos sociales que atendemos, es por eso que durante 2019 dedicamos 112,5 horas de capacitación a nuestros colaboradores que forman parte del Voluntariado Corporativo en temas de fortalecimiento del voluntariado como “Gestionar Voluntariado Corporativo” y “De la Teoría a la Acción”.

ÁREAS DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO BANESCO

Alineados con la estrategia de Responsabilidad y Sostenibilidad 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

Dentro de nuestra estrategia de participación del Voluntariado hemos definido las distintas acciones en las que nuestro Voluntariado Corporativo puede participar.

Eventos Puntuales	Proyectos Grupales	Voluntariado Profesional	Dedicación de Tiempo Libre
<ul style="list-style-type: none"> ● Aquellas acciones de Voluntariado donde se presta apoyo de protocolo o logística en eventos corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acciones de Voluntariado donde el equipo de voluntarios planifica, diseña y ejecuta la actividad a realizar, bajo la supervisión de la Coordinación del Voluntariado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conformado por un equipo de profesionales que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acciones de voluntariado donde uno o varios voluntarios, por iniciativa propia, aportan su tiempo o talento en beneficio de los Socios Sociales.



VOLUNTARIADO SOCIAL

Durante 2019 dos jornadas importantes fueron realizadas en los colegio “Sagrada Familia” de Fe y Alegría, ubicado en El Junquito y “Madre Rafols”, de la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), en La Pastora. En las actividades se entregó a la comunidad estudiantil de ambas instituciones –unos 960 niños y jóvenes en total– útiles y uniformes recabados entre los empleados de Ciudad Banesco a través de la campaña “Ayúdanos a Ayudar”.

En coordinación con otros dos Socios y Aliados Sociales de Banesco, como lo son el Hospital Ortopédico Infantil y el Hogar Residencial Santo Domingo, el Voluntariado Banesco también montó y exhibió dos obras teatrales para disfrute de la población infantil hospitalizada o que consulta el centro, en el primer caso, y de las 30 personas de la tercera edad recluidas allí, en el segundo.

ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Socio Social	Actividad	Horas Voluntariado
Fundana	Subasta Fundana	73
Avesid	Obra de Teatro <i>Tico el Gato Astronauta</i>	40
Fe y Alegría	Escuela “Sagrada Familia”	100
	U.E.P “Madre Rafols”	53
Hospital Ortopédico Infantil	Obra de Teatro “Gabriel y sus juguetes Venezolanos”	76
	Pinta Caritas	
KPMG/DVC	Día Mundial de Playas	60
Otros Eventos	Bautizo de Libro <i>Antología Poesía Venezolana</i>	34
	Actividad Protocolar	145
	Visita “Fundación Santo Domingo”	58
	Feria Celiaca	59



NUESTROS CLIENTES

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



NUESTRA POLÍTICA

Comprometidos con todos nuestros clientes, realizamos constantemente una revisión y mejora de nuestra oferta de productos y servicios, para que la misma sea cada vez más competitiva y acorde con sus necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo. Ofrecer una excelente experiencia es uno de nuestros objetivos estratégicos, es por eso que nos esforzamos cada año para brindar alternativas que agreguen valor y les facilite la toma de sus decisiones financieras.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2019, fueron nuestros valores corporativos –responsabilidad, confiabilidad, calidad e innovación- los fundamentos que orientaron esta gestión caracterizada por darle continuidad a nuestra idea de convertirnos en un banco cada vez más digital, a través de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y demanden menos inconvenientes y traslados para ellos.

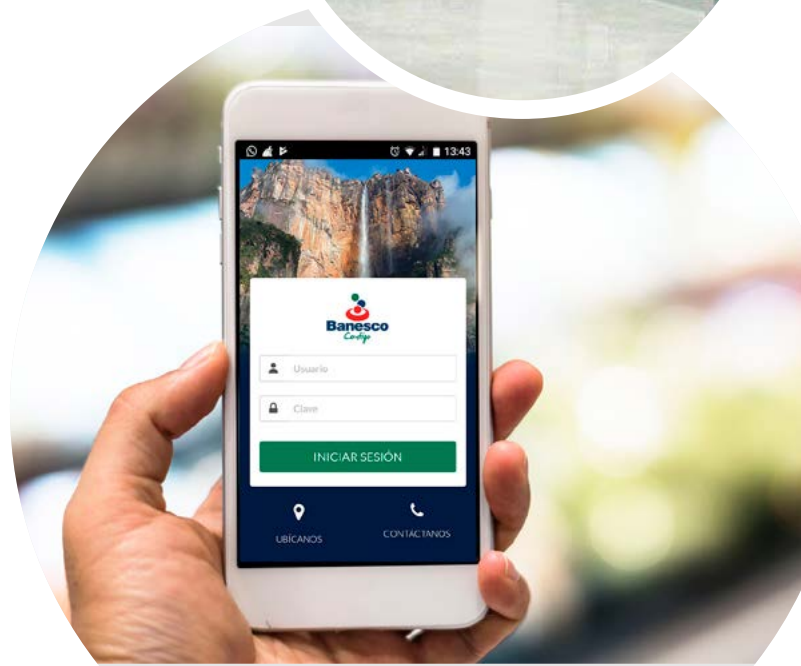
Los resultados obtenidos en 2019 no sólo demuestra que mantenemos el liderazgo, sino también la preferencia de los clientes de la banca privada venezolana. Somos la primera institución del sistema financiero venezolano en financiamiento a las actividades

productivas, concluyendo el período con un monto en cartera bruta de Bs. 1.913 millardos, lo cual representa el 18,3% del mercado, otorgando en 2019 13.666 préstamos, lo cual reafirma una vez más la orientación hacia la intermediación en créditos de Banesco, manteniendo excelentes indicadores de gestión del portafolio, adecuadamente provisionado y de calidad, con una tasa de morosidad de 0,0002%.

Nuestra cartera bruta registró el mayor crecimiento en términos absolutos de todo el sistema financiero, para ubicarse en Bs. 1.913 millardos, primer lugar del mercado. Cerramos con un saldo de Bs.7.465 millardos en Captaciones del Público. En cuanto a las Carteras Dirigidas liquidamos un total de Bs. 1.195.146 MM destacando Créditos Agrícolas por Bs. 751.376 MM y Manufactura por Bs. 350.515 MM.

Continuamos nuestro proceso de transformación digital, área en la que hicimos importantes inversiones para potenciar nuestras plataformas, adaptándolas a las nuevas y múltiples necesidades de nuestros clientes. Lanzamos el nuevo Portal Mis Solicitudes, el cual permite a nuestros clientes actualizar todo su expediente –con la frecuencia que sugieren las instituciones reguladoras– y sin necesidad de visitar la agencia.

Nuestros clientes cuentan con Canales Electrónicos Digitales y una extensa red de agencias para efectuar todas sus transacciones financieras. Contamos con 325 puntos de atención en todo el país, 608 cajeros automáticos, 139.911 puntos de venta y más de 4.218 millones de transacciones en todas nuestras plataformas digitales.



NUESTROS CLIENTES

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

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Región	2019	2018	Var. %
Capital	291	453	(36%)
Centro Los Llanos	107	186	(42%)
Occidental Andina	87	179	(51%)
Oriente Sur	83	173	(-52%)
Zulia Falcón	74	122	(39%)
Total	608	1.113	(45%)



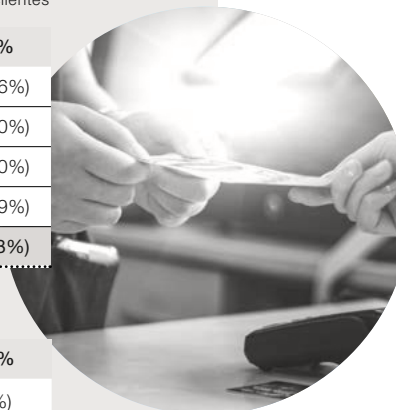
TOTAL CRÉDITOS LIQUIDADOS

Cantidad de clientes

Banca	2019	2018	Var. %
Personas Naturales + Jurídicas (PYMES)	2.054	12.416	(83,46%)
Banca Comunitaria	0	1.065	(100,00%)
Bancas Especializadas Personas Naturales	5.431	36.708	(85,20%)
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	6.181	35.109	(82,39%)
Total	13.666	85.298	(83,98%)

TOTAL TARJETAS DE CRÉDITO

	2019	2018	Var. %
Nº de Tarjetas de Créditos	1.921.849	2.313.399	(17%)



PUNTOS DE ATENCIÓN

Región	2019	2018	Var. %
Capital	134	138	(2,9%)
Centro Los Llanos	52	54	(3,7%)
Occidental Andina	49	49	0,0%
Oriente	55	56	(1,8%)
Zulia - Falcón	35	37	(5,4%)
Total	325	334	(2,7%)



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Principales Productos de Pasivo

- ▮ Cuenta Corriente con Intereses.
- ▮ Cuenta Corriente sin Intereses.
- ▮ Cuenta Electrónica.
- ▮ Cuenta de Ahorros.
- ▮ Cuenta de Ahorros Electrónica.
- ▮ Inversiones: Depósitos a Plazo.

Principales Productos de Crédito

- ▮ Extra Crédito para Compras en Comercios.
- ▮ ExtraCrédito en Efectivo.
- ▮ MultiCréditos 48 Horas.
- ▮ CrediCarro.
- ▮ Créditos Comerciales.
- ▮ MicroCréditos.
- ▮ Línea de Crédito.
- ▮ 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.

NUESTROS CLIENTES

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

Como organización responsable hemos desarrollado nuestra actividad financiera cumpliendo con los Derechos Humanos de todos nuestros grupos de interés, aplicando este principio de observancia en un 100% de sus productos y servicios ofrecidos. Así mismo, comprometidos en la igualdad de oportunidades para favorecer la integración socioeconómica de las personas con necesidades especiales, revisamos de manera continúa 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.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estamos enfocados en hacer de Banesco un banco digital generando mejores experiencias en los clientes, optimizando las ventas a través de todos los canales, aumentando las capacidades de procesamiento del Banco y haciendo más eficiente el uso de los recursos.

En Banesco el cambio hacia la transformación digital nos ha llevado a tener un número importante de clientes digitales, que a la fecha representan el 76% de la cartera.

En este sentido, una de las iniciativas que pusimos a disposición de nuestros clientes durante el 2019 fue el portal “Mis Solicitudes Banesco” el cual les permitirá actualizar todo su expediente –con la frecuencia que sugieren las instituciones reguladoras- y sin necesidad de visitar la agencia.



CANALES ELECTRÓNICOS, TELEFÓNICOS, VIRTUALES Y MÓVILES

Contamos con una amplia red de canales de distribución físicos y electrónicos por los que ofrecemos una extensa gama de productos y servicios a nivel nacional:

- 325 Puntos de Atención (Agencias, Taquillas y Banesco Express).
- 139.911 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales).
- 608 Cajeros Automáticos.

Durante el 2019, a través de los canales electrónicos nuestros clientes pudieron realizar más de 2.952 millones de transacciones en todas nuestras plataformas digitales. Entre las plataformas electrónicas más utilizadas está la Banca por Internet, Banca Móvil y Pago Móvil.

NÚMERO DE TRANSACCIONES

Canal	Número de Transacciones		
	2019	2018	Var. %
Banca por internet	2.444.533.231	3.679.842.221	(33,57%)
Banca Móvil (SMS)	267.070.082	559.952.088	(52,30%)
Cajeros Automáticos (BE)	37.309.335	60.924.228,00	(38,76%)
Puntos de Ventas	1.266.732.839	1.509.215,83	(83933,18%)
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual- Telemercadeo)	29.703.649	43.684.622,64	(32,00%)
Pago Electrónico (EDI)	21.172.713	27.880.945	(24,06%)
Red de Agencias	15.115.955	24.580.580,00	(38,50%)
Pago Móvil (P2P)	152.449.669	40.300.148	278,29%)
Total	4.218.971.518	4.438.674.047,50	(4,61%)

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

Negocio emisor tarjetas de crédito

La Cartera de Tarjetas de Crédito Banesco presentó un incremento en las ventas de 857% con respecto al año 2018, conduciendo a un crecimiento del saldo de la cartera en 295% al cierre del 2019.

El producto ExtraCrédito, incrementó su venta en 2.422%, superando en 57.560 MM Bs. lo liquidado el año anterior.

Se ejecutaron iniciativas de otorgamiento y mantenimiento de tarjetas, con el fin de apoyar las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo con su capacidad de pago.



Negocio emisor tarjetas de débito

Las Tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 10.042% al cierre de 2019, siendo el Punto de Venta el canal más utilizado por los clientes. Dicho canal registró un crecimiento del 10.056% interanual y una participación del 99,82% en transacciones con tarjetas de débito.

Con el fin de garantizar una buena experiencia a nuestros clientes en el uso de sus Tarjetas de Débito Banesco en los canales electrónicos, se eliminó la comprobación de la fecha de vencimiento del plástico. Asimismo, se mejoraron los límites diarios en los Puntos de Venta Banesco para facilitar la transaccionalidad a nuestros clientes, incrementando los montos máximos diarios a Bs. Bs. 50.000.000 al cierre de diciembre.

Adicionalmente, gracias a la entrega de Tarjetas de Débito Banesco a los pensionados, 443.094 de ellos ya disfrutaban de la comodidad de movilizar su pensión a través de Puntos de Venta, Cajeros Automáticos, taquillas, BanescOnline y Banca Telefónica.





GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

Para gestionar de manera oportuna y ofrecer respuesta eficaz y eficiente a nuestros clientes alineadas al marco legal vigente, en Banesco Banco universal, C.A. utilizamos la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIR), para gestionar los requerimientos y reclamos de los clientes y usuarios que recibimos por distintos canales de atención como lo son, Banesconline, Red de Agencias a Nivel Nacional, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas.

Durante el 2019 gestionamos 2.832 casos de 3.078 casos reportados a través de nuestro Sistema Integral de Requerimientos, (SIR). Del número de casos gestionados, se dictaminó la procedencia de 1.784 casos.

La distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero durante 2019 fue de la siguiente manera:

Instrumento Financiero	2019			2018		
	Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos	Monto del Reclamo Bs.	% sobre el Total	Cantidad de Requerimientos y/o Reclamos	Monto del Reclamo Bs.	% sobre el Total
Tarjeta de Crédito (TDC)	238	7.890.379	7,73%	857	1.382.055.860	17,12%
Tarjeta de Débito (TDD)	2.819	965.740.666	91,59%	4.076	30.943.708.225	81,42%
Libreta de Ahorro	0	0	0%	7	202.503.721	0,14%
Cheques	9	1.520.104	0,29%	54	497.006.280	1,08%
Atención al Cliente	12	0	0,39%	12	—	0,24%
Total	3.078	975.151.149	100%	5.006	33.025.271.086	100%

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco es una figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias así como los reclamos presentados por los clientes y usuarios derivados de la práctica y actuación bancaria consideradas no procedentes, o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. El Defensor es una instancia formal de carácter objetivo e independiente y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.



Durante el 2019 el Defensor de Cliente y Usuario Bancario atendió un total de 2.870 casos los cuales están distribuidos en: 712 casos monetarios, 266 casos de servicio y 1.892 que no correspondían a esa instancia.

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:

- Operación rechazada por negociación no concluida.
- Transferencia errónea.
- Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos realizados.
- Débitos no reconocidos / presunto fraude Tarjeta de Débito Banesco Maestro.
- Compras Fallidas o Duplicadas en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco.

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.

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

En Tecnología de la Información, Procesos, Operaciones y Oficina de Proyectos, tenemos como objetivo la entrega de soluciones, nuevas tecnologías de la información y procesos optimizados que se adecúen a las necesidades del negocio y apoyen en el desarrollo de sus objetivos, garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios y brindando una experiencia superior al cliente.

Procesos

En el 2019, continuamos trabajando para Optimizar, mejorar la Calidad de los procesos e innovar, para ello área de Procesos comenzó con el programa permanente de Custodia de Procesos, el cual permite garantizar el conocimiento y cumplimiento de los procesos de la organización en las distintas áreas que la conforman, gestionado a través de un plan de cierre de brechas para cada área evaluada. Las brechas que este plan de acción mitigue son incluidas en la matriz de riesgo, permitiendo así, llevar un control 360°.

De la misma forma, continuamos con el análisis de estructuras ligeras, permitiendo mayor agilidad hacia el negocio, estimulando la competencia interna y facilitando el trabajo en conjunto.



En referencia a los estudios de productividad realizados en el 2019, nos permitieron focalizar las desviaciones y tomar las acciones necesarias correctivas, ya sea a través de la optimización o reingeniería de procesos u optimización de estructuras,

La optimización de procesos, la cual forma parte de nuestro trabajo habitual, nos permitió mejorar el desempeño, mitigar brechas de auditoría, revisar y mejorar a su vez, los costos asociados al proceso, garantizando al Banco mantener la eficiencia y eficacia que lo define.

Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones

En el área de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, trabajando en conjunto con los negocios hemos entregado soluciones tecnológicas que apoyan las estrategias corporativas, en este sentido para mejorar la experiencia del cliente se culminó la implantación de “transferencias referenciadas” incorporando a los grandes clientes, permitiendo

de esta manera identificar el beneficiario y el ordenante de las transacciones. Se llevó a cabo la implementación del proyecto de segmentación de clientes en BanescOnline y Pago electrónico, permitiendo a un segmento de clientes la diferenciación de montos en las transferencias, así como también la implementación del servicio de recaudación Digitel post pago en el canal BanescOnline.

En continuo apoyo en la gestión eficaz del efectivo y uso de nuestros canales virtuales, implantamos la funcionalidad de Pago Móvil vía Web en BanescOnline, incrementamos la disponibilidad de los servicios de transferencias y pagos a través de los canales BOL, P2P y P2PWeb, con horario dinámico y disponibilidad 24 horas, en días feriados y bancarios.

Garantizamos la ejecución de las operaciones bajo condiciones de seguridad y confiabilidad, fortaleciendo el módulo de identificación positiva del IVR/CAT con el incremento de las preguntas de desafío de 12 a 27, robusteciendo los controles de seguridad del canal.

En el marco del cumplimiento regulatorio, se entregaron en los tiempos establecidos todas las solicitudes realizadas por los distintos entes gubernamentales, así como también los proyectos regulatorios de las franquicias.

Operaciones de Tecnología

En la Vicepresidencia de Operaciones de Tecnología, durante el año 2019, garantizamos altos niveles de disponibilidad de los servicios, productos y canales del banco, asegurando la operatividad bajo óptimas condiciones de seguridad y confiabilidad, brindando una experiencia confiable a nuestros clientes, con criterios de calidad y rentabilidad.

Se ejecutaron planes de mejora continua y Salud de los Sistemas, con la implementación de acciones preventivas y correctivas por cada capa tecnológica. Igualmente se ejecutaron acciones de reemplazo para cubrir obsolescencia en las plataformas de procesamiento, almacenamiento e interconectividad que posee el Banco.

Se realizaron labores para la recuperación de capacidades de almacenamiento en disco mediante acciones de reutilización, optimización y depuración, de capacidades para las plataformas TI.

Se continuó con la renovación y ampliación periódica de las principales arquitecturas para los servicios de Integración OSB, P2P, IBS Core Actual, Sir Web y WorkFlow de Crédito, así como la reutilización de procesamiento y almacenamiento del Core Bancario en sus ambientes no productivo, plataformas de monitoreo, comunicaciones y centros de datos.



CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

Nuestro portal Banesco.com y BanescOnline tiene 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.

Otras actividades significativas en la gestión fueron la implementación de la Práctica de Gestión de Activo de Software (SAM), para identificar el exceso o déficit en las licencias a

fin de evitar penalidades y aplicar estrategias de optimización de los costos relacionados al licenciamiento de la organización; y la Implementación de la solución DWDM de Cisco en sustitución al enlace de comunicaciones DWDM de CANTV en obsolescencia, para las comunicaciones de alta velocidad entre el Data Center de Ciudad Banesco y el Data Center del Rosal. Esto permitió reducir los tiempos de replicación de información del Core Bancario, y la ampliación de capacidades para soportar el crecimiento transaccional, manteniendo confiabilidad y estabilidad de las operaciones del Banco y garantizando al 100% la disponibilidad de los servicios.

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

Segmentos Persona Naturales

Se mantiene el esfuerzo en la gestión de la información de actualización 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 de nuestros clientes. Para el cierre de 2019 se alcanza una gestión importante en la actualización de datos de clientes de Alto Riesgo con más de 187.000 visitas y se actualizaron más de 106.000 expedientes. La mayor concentración se encuentra en nuestros clientes del segmento masivo.

En gavetas obligatorias se continúa cumpliendo los porcentajes establecidos por la regulación, en Microcrédito cerramos 2019 con un sobrecumplimiento del 12,79%, liquidando 6.325 operaciones por un total de Bs. 70.751 MM.

Para 2019 se lograron abrir 86.936 nuevas cuentas, lo que significó un crecimiento del 3,43% en nuevos clientes, que prefirieron elegirnos como su principal banco.

Segmentos Jurídicos

Estamos comprometidos con el apoyo y crecimiento de los sectores productivos del país, por lo que seguimos otorgando préstamos a nuestros clientes de forma que puedan cubrir necesidades de capital de trabajo, equipamiento, ampliaciones en las infraestructuras y actividades de desarrollo productivos con prioridad a sectores primarios, de alimento y salud. Para el cierre 2019 alcanzamos una cartera de crédito de Bs. 1.913.073 MM con crecimiento del 2.462%, lo que significó la liquidación de 638.398 operaciones de crédito a nuestra clientela.

Entre estos sectores destaca el apoyo a la actividad agropecuaria, cuya cartera de crédito se incrementó en Bs. 1.085.189 MM, una variación de 6.509% con respecto al 2018, cerrando con un saldo de Bs. 1.101.862 MM. Estos resultados nos permitieron alcanzar el cumplimiento de la obligatoriedad de Cartera Agropecuaria establecida en la Ley.

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los servicios de Cobro y Pago registraron más de 69 millones de transacciones impulsados por el crecimiento de las transacciones electrónicas de Multipagos y Recaudación en Línea.

PERSONAS NATURALES



MICROCRÉDITO

✓ Sobrecumplimiento 12,79%

6.325 operaciones

Total Bs. 70.751 MM.

PERSONAS JURÍDICAS



CARTERA DE CRÉDITO

↑ Crecimiento 2.462%

638.398 operaciones

Total Bs. 1.913.073 MM.



CARTERA ACTIVIDAD AGROPECUARIA

↑ Crecimiento 6.509%

638.398 operaciones.



Gestión de Calidad

El mayor reto estratégico que actualmente desafía a las empresas, no deriva en cómo obtener o mantener una ventaja sostenible ante sus competidores, sino cómo descubrir continuamente nuevas y extraordinarias formas para crear, proveer y lograr valor.

Es la Experiencia de Cliente justamente ese camino. Un proceso interactivo de múltiples dimensiones que germina entre una marca y una persona, y que se desarrolla a través de los puntos de contacto que les vinculan a lo largo del tiempo. A partir de esta perspectiva, nuestro objetivo ha sido gestionar y diseñar experiencias que vayan más allá de la satisfacción del cliente, que añadan valor y diferencias; experiencias que contribuyan a la construcción de una base de clientes leales y promotores activos de nuestros productos y servicios, lo cual se traduce en una ventaja competitiva sostenible sin igual.

En línea con este objetivo, a lo largo del 2019 continuamos con la estrategia de medición del *Net Promotor Score* y demás KPI's de la Experiencia de Cliente, mecanismo a través del cual recogemos la voz del cliente sobre el servicio que le prestamos, sus expectativas y nivel de preferencia -no solo de Banesco sino de los principales bancos del país- interpretando las emociones que atraviesa en su interacción con nuestra marca. A razón de



este seguimiento identificamos información de valor que ha servido de referencia para la toma de decisiones, y el diseño de productos y servicios desde una perspectiva fundamentalmente cliente-céntrica. Todo ello con el fin de garantizar una experiencia de cliente Banesco que atraiga, vincule, fidelice y consolide una relación, no sólo satisfactoria, sino rentable para la organización.

Por otra parte, en el marco de esta estrategia, continuamos acompañando al equipo de Capital Humano en el fortalecimiento de un modelo de gestión basado en la experiencia de empleado, modelo que aporta valor a la organización y que, además, permite aunar, con una visión global, la experiencia de cliente empezando con la experiencia que se ofrece a los propios colaboradores. Motor fundamental de este esfuerzo, es la medición mensual del *Net Promotor Score Employee* con el cual se monitorea el nivel de recomendación de Banesco como lugar de trabajo.

En aras de ahondar en la comprensión del cliente y cómo éste se vincula con la organización, a partir de este año implementamos el análisis del *Customer Journey* para todos los canales de la Banca Digital y Agencias. Esta metodología, que sigue el camino que recorre un cliente al usar nuestros servicios, nos ha permitido monitorizar el comportamiento, necesidades y problemas durante cada punto de contacto, e identificar elementos de valor donde hacer foco para precisar mejoras. Ello, más el análisis continuo de los indicadores que soportan la estrategia, ha impulsado el desarrollo de numerosas iniciativas que han impactado la experiencia de cliente Banesco, acciones que desde el 2016 al 2019 sumaron más de 100.

Haciendo foco en el *Customer Intelligence*, seguimos avanzando en el desarrollo del conocimiento de nuestros clientes y profundizando en el entendimiento sobre la interacción que tienen nuestros clientes con los canales, esto nos permitió identificar una suma importante de clientes que desde el punto de vista comportamental han preferido a nuestra Banca Digital para hacer sus operaciones del día a día. Sabemos que el cambio hacia la transformación digital nos ha llevado a incrementar el volumen de clientes que hacen uso de estos servicios, por lo que hoy podemos decir con orgullo que el 81% de nuestros clientes utilizan los canales digitales.

NUESTROS CLIENTES

103-1, 103-2, 103-3, F55

MARKETING RELACIONAL

Ante un mercado donde predominan los commodities para los productos y servicios, el marketing relacional y experiencial juega un papel esencial ya que reinstala el valor humano por sobre los datos numéricos o de ventas. En esta era, la del cliente digital, este solo es atraído por aquellas empresas que, más allá de un producto o servicio de calidad, le ofrecen una atención personalizada, dinámica y ágil, pero por sobre todas las cosas le brinden experiencias memorables.

La personalización de nuestras comunicaciones sobre productos y servicios es un factor en clave en la gestión del Marketing Relacional, permitiendo una mejor fidelización y experiencia de nuestros clientes, al agregar el valor esperado por los mismos.

Es así como a través de nuestro *Marketing Outbound* hemos podido llegarle en el segundo semestre del año a un número relevante de nuestros clientes a través del envío de millones de correos electrónicos personalizados, con tasas de apertura realmente importantes, que superan hoy los estándares internacionales.

DIÁLOGO GRUPOS DE INTERÉS

Personas Naturales	2019		2018		
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	12	98.844	12	92.441	Personas naturales y jurídicas
Estudios de Marca	1	800	1	800	Personas naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	1	369	5	1.074	Personas naturales
Evaluación Banesco.com	0	0	1	162	Personas naturales
Estudios Cliente interno / empleados Banesco	12	4.899	11	7.575	Empleados Banesco



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN EL 2019

Premio	Institución que lo Otorga
Concurso "Caracas a través de la mirada del periodismo", en la décimo cuarta edición. Mención Especial al libro <i>Caracas en 450</i> .	Cámara de Comercio, Industrias y Servicios de Caracas, en el marco de su XVI Encuentro Empresarial.

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 remitir 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).



**¡CONECTADO
EN TODO MOMENTO!**

**AHORA PODRÁS PAGAR LA FACTURACIÓN
DE TU LÍNEA DIGITEL POST PAGO SIN
DETENER TU DÍA A DÍA**

De una manera rápida y segura, desde la comodidad de tu casa u oficina, a través de [BanescoOnline](#) en un horario comprendido desde las 4:00 a.m. hasta las 09:00 p.m.

NUESTROS CLIENTES

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

El objetivo principal de las promociones y alianzas comerciales es ofrecer valores agregados a nuestros clientes, afianzando su fidelidad y estimulando el uso de nuestros productos. Les brindamos beneficios exclusivos basados en sus gustos y preferencias, generando un efecto residual posterior a la finalización de las campañas. Igualmente, se logra aumentar las ventas en Tarjetas de Crédito Banesco y contribuir al incremento de la cartera activa.

Campañas

Suministramos tips a nuestros clientes con información para resguardar la seguridad de sus productos

A través de una campaña en RRSS, enseñamos a nuestros clientes las rutas más comunes de la Banca Telefónica Banesco para que se familiaricen con éstas. Esto se hizo a través de vídeos que muestran de forma sencilla la ruta para diferentes operaciones de la Banca Telefónica.

Así mismo, lanzamos una campaña de seguridad sobre cómo proteger las cuentas con contraseñas robustas y demás estándares de seguridad ofrecidos por las diferentes plataformas de las Redes Sociales, a fin de enseñarles

cómo evitar ser hackeados y que sus contactos sean estafados; esta iniciativa se ejecutó a través de una campaña en Banesco.com y en RRSS, de manera que éstos puedan estar alerta y evitar inconvenientes con sus redes sociales.

También reforzamos la campaña de seguridad al cliente en cuanto al manejo de sus productos en los que les indicamos los principales tips de seguridad para resguardar su tarjeta evitando ser víctima de la modalidad de fraude conocida como “el cambiazo”.

Informamos a nuestros clientes el nuevo servicio consulta de saldo por SMS

Realizamos el lanzamiento de la campaña “Consulta tu Saldo por SMS” a través de Radio, Banesco.com y RRSS, con la finalidad de impulsar el nuevo servicio de Banesco, que pone a la disposición del cliente la posibilidad de solicitar saldo a través de un SMS sin necesidad de tener conexión a Internet, ni tener un teléfono inteligente para realizar la consulta.

Con la campaña informamos al cliente el número al cual se debe hacer la consulta y la estructura que debe tener el mensaje para el correcto funcionamiento del servicio.



NUESTROS CLIENTES

Integramos el acceso de la Banca Comunitaria a Banesco.com

Realizamos una campaña para informar acerca de la migración del portal transaccional de Banca Comunitaria Banesco. Notificamos a los usuarios que, tanto el acceso a Banca Comunitaria en línea como la inscripción del Programa de Formación de Microempresarios, ahora están disponibles en Banesco.com.

La campaña se realizó a través de Banesco.com y RRSS, adicionalmente se envió un mailing a los clientes comunitarios usuarios de este portal.

Estuvimos presentes en la Copa América con nuestra campaña “Evita los Sustos”

En el marco de la Copa América, el torneo futbolístico entre selecciones más antiguo del mundo, continuamos con el impulso del uso de nuestros puntos de venta, con el relanzamiento de nuestra campaña masiva “Evita los Sustos”, haciendo uso de una estrategia integral más contundente y con mix de medios más robusto.

A través del Programa Permanente Ticket Premiado con el que tarjetahabientes de Débito y Crédito pueden obtener su compra gratis con solo pedir que su transacción se realice en los puntos de venta Banesco; así, otorgamos un beneficio que es de gran valor para nuestros clientes.



El despliegue de esta campaña estuvo acompañado de un comercial de TV, Radio, presencia en Redes sociales y en Banesco.com a partir del viernes 14 de junio.

Adicionalmente, en el marco de esta campaña, realizamos la Trivia Copa América, la cual se desplegó como un concurso en la red social Facebook. El concurso tuvo una duración de 6 días con excelente receptividad.



Realizamos encuentros con algunos de los clientes ganadores del Programa Permanente Ticket Premiado

Con dos convocatorias dirigidas a los ganadores de Ticket Premiado en los meses de agosto y diciembre, agasajamos a nuestros clientes, contando con una

nutrida concurrencia quienes durante el evento nos dejaron conocer sus historias y experiencias con el programa permanente, permitiendo la grabación de videos testimoniales que incorporamos en el despliegue de nuestra campaña digital Ganadores Banesco.



NUESTROS CLIENTES

Reforzamos Buzón escucha a todos nuestros clientes

Se realizó el refrescamiento de la Campaña Buzón escucha, donde le recordamos a todos nuestros clientes nuestro buzón escucha@banesco.com, en el cual se puede reportar denuncias sobre situaciones irregulares y sospechosas relacionadas con Banesco Banco Universal.

Informamos a nuestros clientes sobre el nuevo portal Mis Solicitudes Banesco

Lanzamos campaña “Mis Solicitudes Banesco”, donde dimos a conocer nuestro portal, en el cual los clientes pueden realizar la actualización de datos y expediente de forma digital.

El lanzamiento de esta campaña, se realizó a través de medios masivos (comercial de televisión y radio), así como también en medios digitales (RRSS, Mailing, SMS, Banners otros sites) y Banesco.com.

Semanalmente desde el lanzamiento, se realizaron despliegues en nuestras RRSS, incentivando a los clientes a realizar su actualización y a tener su documentación completa y al día.

Impulsamos la recaudación a través de la Recarga Movistar

Impulsamos en RRSS y Banesco.com la recarga Movistar para el caso de clientes prepago, y el pago de su factura para el caso de clientes postpago. Las gráficas estaban basadas en pago de celulares y teléfonos fijos.

En estas piezas incentivamos a los clientes a realizar sus pagos o recargas del



Acompañamos a nuestros clientes publicando en nuestro channel de youtube el video “Sigue Estos Tips”, con el que apoyamos a nuestros clientes detallando información de interés para la correcta actualización de sus datos, el cual tuvo una excelente receptividad.

servicio Movistar a través de BanescoOnline y BanescoMóvil. La campaña se mantuvo al aire durante 2 semanas, teniendo una buena receptividad en RRSS.



¡Paga tus facturas con Digitel!

Informamos a nuestros clientes internos y externos el lanzamiento de este nuevo servicio y sus bondades, sobre el cual los clientes Naturales, podrán realizar el pago de sus pagos de facturas pospago Digitel de forma rápida y segura a través de cargo en cuenta.



NUESTROS CLIENTES

Realizamos un despliegue digital para impulsar el pago de DirecTV

Se realizó el despliegue digital de la campaña DirecTV, donde impulsamos el pago del servicio a través de la opción Multipagos de BanescOnline. En la comunicación se resaltó el horario de pago de este servicio y la facilidad que brinda la Banca digital Banesco.



Continuamos nuestros esfuerzos para informar permanentemente a los clientes en materia de prevención

Dando cumplimiento a la normativa legal vigente, continuamos impulsando nuestra campaña de Prevención contra Legitimación de Capitales a través de redes sociales y Banesco.com; con la difusión de este contenido regulatorio contribuimos con la disminución del riesgo operativo, legal y reputacional asociado a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Durante el primer semestre del año 2019 se realizaron seis boletines informativos, mediante los cuales se brindaron recomendaciones que contribuyen a reforzar el conocimiento de nuestros clientes sobre tópicos relacionados con la declaración de origen de fondos, la actualización de datos, los riesgos de prestar los productos financieros, la importancia de conocer la actividad financiera de nuestros clientes, entre otros.

Adicionalmente, la información difundida en los boletines fue reforzada con la publicación de un banner y una marquesina en Banesco.com que redireccionan al usuario al landing page contentivo de información concerniente a la Prevención de Legitimación de Capitales.

Asimismo, para gestionar el impulso y alcance de este contenido, mantuvimos el despliegue mensual en nuestras redes sociales de toda esta información, con piezas gráficas y tips alusivos a las campañas y, realizamos mensualmente el envío de mailings relacionados con temas de Prevención contra Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Durante el segundo semestre del año 2019 continuamos con la campaña permanente de Prevención contra Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción



Masiva a través de nuestras redes sociales y nuestro site Banesco.com. Con ello reforzamos el conocimiento de nuestros clientes en materia de Prevención.

En julio de 2019, entró en vigencia la Resolución 083.18, sustituyendo así a la Resolución 119-10, para lo cual, ejecutamos un despliegue informativo con la intención de resaltar los aspectos más importantes y novedosos de la nueva Resolución.

Mantuvimos el despliegue de la campaña a través de la publicación mensual de un banner, una marquesina en nuestro portal de Banesco.com, el envío de un afiche publicado en las pantallas regulatorias ubicadas en nuestra Red de Agencias y gestionamos el impulso y alcance del contenido de la campaña mediante nuestras redes sociales.



Promovimos a Banesco como marca líder empleadora a través de la campaña “Pódium del éxito”

Como parte de nuestros esfuerzos para posicionar a Banesco como Marca líder empleadora, se realizó un refrescamiento al concepto de la campaña que venimos realizando desde hace varios años. Para ello, se diseñaron nuevas piezas para hacer más atractivas las vacantes disponibles dentro de las redes sociales.

Como parte del proceso integral de la campaña, se gestionaron los contenidos para las diferentes piezas y los lineamientos de Marca dentro de la inducción para los nuevos ingresos. La exposición de esta campaña se realizó durante todo el año en redes sociales.

Seguimos en contacto permanente con nuestros pensionados

Mantenemos una comunicación permanente con los clientes beneficiarios del IVSS a fin de continuar el proceso de educación en el uso de la Banca Digital e informarles oportunamente las fechas de abono de su pensión.

Durante todo el año desplegamos mensualmente una campaña en Banesco.com y RRSS, informando cada una de las fechas de abono de pensión, así como impulsando los beneficios de los que dispone el pensionado al usar la banca digital Banesco.

Gracias a esta campaña se impulsa el uso de nuestros canales digitales, contribuyendo así a incrementar el porcentaje de pensionados migrados a estos servicios, porcentaje que a la fecha ya alcanza el 93%.



REDES SOCIALES

Al cierre de diciembre de 2019, nuestras redes sociales sumaban una comunidad de más de 1.466.400 seguidores en nuestras cuentas oficiales de Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn, lo que equivale a un incremento de 7,67% en comparación con los números de diciembre de 2018. Para nosotros representa un canal importante para comunicarnos con nuestros clientes y con el público en general, no solo para transmitir nuestros mensajes, sino para escuchar sus planteamientos casi en tiempo real.

Al cierre de diciembre de 2019, el Blog. banesco.com alcanzó 8.349.527 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.

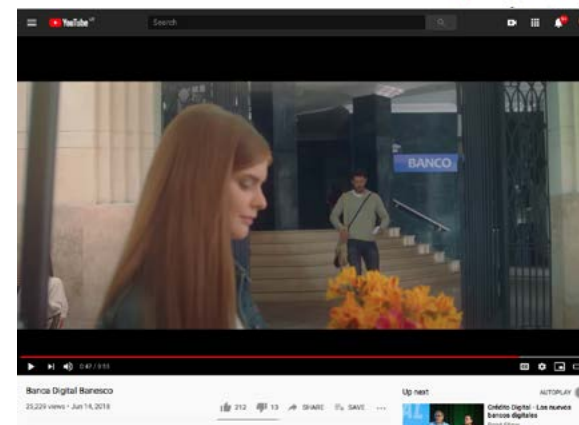
Durante 2019 se atendieron a través de las redes sociales más de 31 mil casos o requerimientos. De los casos atendidos; 31,38% correspondió a requerimientos de los clientes de Banesco, mientras que 68,62% fueron consultas sobre productos y servicios.








En cuanto a nuestra presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco–, se mantiene como la red social preferida por los usuarios, alcanzando más de 725.570 seguidores a diciembre de 2019. Además de servir

como enlace para la atención de consultas y requerimientos, 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 superó los 264 mil seguidores, mientras que en Instagram alcanza un poco más de 187 mil seguidores.

Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes”, registran más de 5,3 millones de reproducciones, además de sumar 12.522 suscriptores.



REDES SOCIALES			2019	2018	Var
	TWITTER	@Banesco	725.579	708.842	102,36
		@Baneskin	199.327	190.165	104,82
	FACEBOOK	Banesco Banco Universal	264.175	264.628	99,83
	YOUTUBE	Reproducciones	5.374.935	4.713.708	114,03
		Suscripciones	12.522	10.208	122,67
	LINKEDIN	Seguidores	73.091	40.679	179,68
	INSTAGRAM	Seguidores	187.851	147.074	127,73
	BLOG BANESCO	Visitas	8.349.527	7.938.915	105,17
	GOOGLE +	Seguidores	N/A	10.715	



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

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



NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos conscientes que la protección y preservación del medio ambiente es una necesidad para beneficio de ésta y de las generaciones futuras, por eso, somos responsables con nuestros consumos para un mejor aprovechamiento y uso de los recursos que empleamos, a través de diversas iniciativas que nos permiten mejorar nuestras operaciones y cuidar nuestro entorno.

Constantemente, estamos realizando evaluaciones, diagnósticos, establecimiento de indicadores y metas reales para mejorar el uso de los recursos naturales, el ahorro energético y el reciclaje de residuos y materiales para que nuestra actividad no impacte el medio ambiente.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2019 mantuvimos el proceso de racionalización y reorganización espacial en las Sedes Administrativas de la Zona Metropolitana de Caracas y Regiones, con el objeto de optimizar los metros cuadrados ocupados de acuerdo a los procesos de la

Organización, con la mínima intervención de la infraestructura física existente que permita lograr un uso más racional del espacio y sus servicios.

Continuamos incorporando relojes para el apagado automático de luminarias en los avisos de publicidad, de acuerdo a las regulaciones establecidas por los entes gubernamentales y de esta manera cumplir con las regulaciones y así como el consumo de energía.

Ampliamos la capacidad instalada del sistema de aire acondicionado de precisión en las salas de Data Center en Ciudad Banesco, lo que permite contar con una infraestructura confiable, moderna, con alta eficiencia y mayor capacidad de enfriamiento.

Nuestra sede central, es un edificio inteligente que incorpora diversos elementos constructivos e informáticos que minimizan su impacto ambiental lo que contribuye con la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua y el desarrollo sostenible de los espacios libres.



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

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



PROGRAMA DE RECICLAJE

Para el cierre del 2019 nuestro programa de reciclaje arrojó resultados satisfactorios al lograr reciclar 42.780 kg. de papel y cartón que se ha traducido en Bs. 1.505.400 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.

Con este programa logramos ahorrar 4.630.516 la cantidad de páginas impresas lo que se traduce en Bs. 484.861.330.



GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Área	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2019	2018	Var%	2019	2018	Var%
Crédito Comercial	18.214	28.985	(59%)	371.567	591.691	(59%)
TDC (Solicitud/Servicio)	4.920	4.124	16%	18.679	19.738	(5%)

CONSUMO DE PAPEL

	2019	2018	Variación %
Cantidad de páginas ahorradas	4.630.516	6.605.009	(30%)
Bs. Ahorrados	484.861.330	145.310.198	234%

TOTAL DE IMPRESIONES

2019	12.817.385
2018	19.098.368
Variación %	33%

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, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5

CONSUMO DE ENERGÍA

En Banesco Banco Universal, C.A. hemos incorporado la utilización de tecnologías avanzadas en equipos y luminarias, acompañado de campañas de concientización en el uso eficiente de la energía eléctrica con el objetivo de mejorar cada año este indicador.

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 207.900 G.J. lo que representa una disminución de 12,1% con respecto al año anterior.

INDICADORES AMBIENTALES

Consumos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2019	2018	Var. (%)	2019	2018	Var. (%)
Agua (m ³) ⁽¹⁾	230.234	262.045	(12,10%)	53,51	50,48	
Electricidad Gigajulio (Sistema Eléctrico Nacional) ⁽¹⁾	207.900,00	236.582,93	(12,10%)	48,32	45,58	6,00
Electricidad Gigajulio / generación propia ⁽²⁾	4.836,60	1.006,20	381%	2,73	0,51	436%
Papel (Kg) ⁽¹⁾	13.891	24.566	43,45%	3,23	4,73	(31,75%)
Papel (Kg) / Clientes ⁽⁵⁾	24.560	35.548	30,91%	0,01	0,01	0%
Residuos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2019	2018	Var. (%)	2019	2018	Var. (%)
Papel Reciclado (Kg) ⁽¹⁾	42.780	178.960	(76,10%)	9,94	34,48	(71,17%)
Tóner y/o Cartuchos ⁽³⁾	395	530	(25,47%)	0,09	0,1	(10,00%)
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ⁽¹⁾	91.232,98	54.960,70	66,00%	21,20	10,59	100,21
Emisiones de Gases efecto invernadero	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2019	2018	Var. (%)	2019	2018	Var. (%)
Emisiones CO ₂ equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) ⁽⁴⁾	1.383.885,00	269.624,25	413%	781,41	136,52	472%
Emisiones CO ₂ Vehículos de empleados ⁽²⁾	769.146,53	777.647,07	(1%)	434,3	393,75	10%
Total Emisiones de CO ₂ ⁽²⁾	2.153.031,53	1.047.271,32	106%	1.215,72	530,26	129%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 4.303 empleados en 2019 y a 5.191 empleados en 2018 Las cifras de consumo de electricidad a nivel nacional del año 2019 son estimadas

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.771 colaboradores en 2019 y 1.975 colaboradores en 2018.

3. Donados a FUNDANA: En 2018 se donaron 530 cartuchos.

4. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal. Se toma como base a 1.771 colaboradores en 2019 y a 1.975 colaboradores en 2018

5. Se toma a 4.531.671 clientes en 2018 y a 4.072.128 clientes en 2019

NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

103-1, 103-2, 103-3, 301-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-3, 304-4, 306-4, 307-1, FS8, FS9, FS10, FS11

En paralelo con la red eléctrica nacional, disponemos, para situaciones de emergencia, de seis (6) generadores diesel en nuestra sede principal, Ciudad Banesco y dos (2) generadores diesel en nuestra sede de 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 2019 generamos 4.836,6 G.J. lo que significa un aumento del 381% con respecto al año anterior, principalmente ocasionado por las fallas eléctricas en la red comercial. Como consecuencia de esto, se produjo un incremento de un 413% en las emisiones de CO₂ por los 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 incrementa el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Estas consecuencias no han sido sistemáticamente identificadas y cuantificadas.

EL PLANETA ES NUESTRA CASA Y MERECE NUESTRO CUIDADO

Día Mundial del Medio Ambiente
05 de junio



CONSUMO DE AGUA

El agua utilizada en todas nuestras sedes y agencias se obtiene a través de la red hídrica alimentada de los diferentes embalses del sistema nacional.

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.

Nuestro consumo de agua durante este periodo fue de 230.234 m³ lo que representa una disminución de 12,1% con respecto al año anterior.

OPERACIONES DE BANESCO QUE PUDIERAN PRODUCIR 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 peligrosos (toners, baterías, monitores...) son transportados en forma local considerando todas las medidas de seguridad necesarias.

► **Transporte de personal:** A los colaboradores se les presta el servicio de transporte desde Ciudad Banesco hasta la estación más cercana del sistema Metro de Caracas en horas de la mañana para la llegada a la sede y en la tarde a fin de facilitar el traslado a sus viviendas, así como al personal que labora horario nocturno, fines de semana

y feriados. En caso de eventos fuera de la sede se contrata las unidades transporte para el traslado de los colaboradores. La Organización asume el gasto del servicio.

- Durante el 2019, 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.

DONACIÓN DE MOBILIARIO Y COMPUTADORAS DESINCORPORADOS

DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

	2019	2018	Variación (%)
Cantidad de Equipos Donados	905	851	6,35%
Total de Kg.	6.917,64	8.581	(19,38%)

DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADO

	2019	2018	Variación (%)
Cantidad de Mobiliario Donado	294	63	366,67%
Total de Kg.	18.680	3.085	505,51%



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Dentro de las actividades de acción social que realiza nuestro Voluntariado Corporativo, se encuentran las iniciativas de cuidado ambiental e incentivo del cuidado de los recursos naturales. En el 2019 se invirtieron 703 horas hombre en actividades medioambientales en alianzas con Voluntariado de otras empresas privadas.

NUESTROS PROVEEDORES

102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 409-1, 412-1, 412-3, 414-1, 414-2, FS3, FS10

En Banesco Banco Universal C.A. mantenemos relaciones estables y de beneficio mutuo con todos nuestros proveedores entendiendo que su desarrollo sostenible forma parte de la cadena de valor.

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

NUESTRA GESTIÓN

En 2019 mantuvimos relaciones comerciales con 1.054 proveedores locales (97,91%) y 22 no locales (2,09%), con quienes transamos un volumen de compras por más de un billón trescientos cinco mil noventa y cuatro millones seiscientos ochenta y ocho mil cuatrocientos noventa con sesenta y cuatro céntimos, (Bs.1.305.094.688.490,64). De este monto el 94,80% corresponde a facturación con

proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico que se realiza la compra, el servicio y la facturación; mientras que el 5,20% del total facturado corresponde a proveedores no locales.

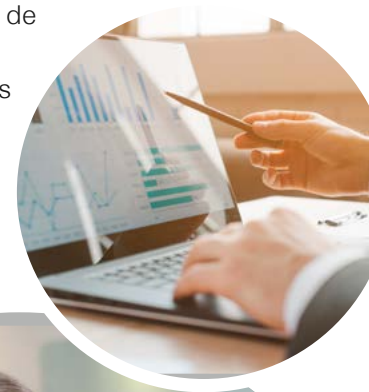
Como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la promoción y cumplimiento de estos 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y al cual el banco se adhirió en el 2008, en el año 2019 Banesco Banco Universal, C.A., firmó 59 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 20 incluyeron la Cláusula número 20 literal J) relacionada con estos principios. 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.

Contamos con una Política para la Contratación de Proveedores mediante la cual todo proveedor interesado en prestar servicio debe pasar por un proceso de revisión en los aspectos Legal, Técnico-Comercial y Financiero, por lo que debe suministrar documentación que respalde su legalidad y transparencia financiera.

El proceso de procura y contratación para adquirir bienes, materiales, obras y servicios se realiza 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.

Así mismo, en 2019 incorporamos la utilización de la herramienta de ARIBA Commerce Cloud, mediante la cual nuestros proveedores tendrán una mejor experiencia en la cadena de suministro al tener un seguimiento en línea del proceso. Esta herramienta también nos permite minimizar los tiempos de gestión y generar ahorros en negociaciones y procesos más transparentes; diferenciándonos así de la competencia de manera que nuestra imagen sea más valorada y que siga consolidándose aún más en el tiempo.



NUESTROS PROVEEDORES

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

NÚMERO DE PROVEEDORES

DENOMINACIÓN	N° Proveedores		% sobre el total de Proveedores
	2019	2018	2019
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	17	28	1,61%
Hardware, Software y tecnología	97	90	9,20%
Impresos y Papel Valor	1	2	0,09%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	2	1	0,19%
Otros equipos	0	0	0,00%
Mantenimientos y Construcciones	82	120	7,78%
Publicidad y Mercadeo	43	64	4,08%
Honorarios y Consultorías	110	177	10,44%
Arrendamiento de Equipos	1	1	0,09%
Condominios y Arrendamientos	268	308	25,43%
Adiestramientos	15	13	1,42%
Otros Servicios	132	134	12,52%
Servicios	224	245	21,25%
Capital Humano	62	93	5,88%
Total	1.054	1.276	100%

MONTO CANCELADO A PROVEEDORES

DENOMINACIÓN	Monto Cancelado		% sobre el total Cancelado	
	2019	2018	2019	2018
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	2.783.412.067,79	32.218.134,26	0,31%	0,39%
Hardware, Software y tecnología	426.745.490.252,46	6.095.768.471,35	47,57%	74,15%
Impresos y Papel Valor	494.557.479,19	2.503.181,41	0,06%	0,03%
Tarjetas de Débito y/o Crédito	9.336.476.088,50	145.540.747,13	1,04%	1,77%
Mantenimientos y Construcciones	137.453.863.912,96	806.303.138,04	15,32%	9,81%
Publicidad y Mercadeo	2.521.771.194,24	2.257.828,22	0,28%	0,03%
Honorarios y Consultorías	20.367.837.949,20	255.736.614,50	2,27%	3,11%
Arrendamiento de Equipos	402.917.393,83	884.889,32	0,04%	0,01%
Condominios y Arrendamientos	30.157.391.114,63	78.486.471,78	3,36%	0,95%
Adiestramientos	1.244.750.275,09	1.961.702,66	0,14%	0,02%
Otros Servicios	26.087.357.504,60	34.834.652,73	2,91%	0,42%
Servicios	125.455.421.264,74	679.048.323,21	13,98%	8,26%
Capital Humano	114.090.783.748,70	84.841.044,71	12,72%	1,03%
Total	897.142.030.245,93	8.220.385.199,31	100%	100%

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

TIPO	Cantidad de Proveedores		% Sobre el total de proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Proveedores Locales	1032	1248	97,91	98	1.237.209.308.722,29	8.220.385.199,31	94,80	67
Proveedores No Locales	22	28	2,09	2	67.885.379.768,34	4.036.900.372,02	5,20	33
Total	1.054	1276	100	100	1.305.094.688.490,64	12.257.285.571,60	100	100



PROVEEDORES MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

REGIÓN CAPITAL

Servicio	Proveedores		Monto			% sobre el total	
	2019	2018	2019	2018	Variación %	2019	2018
Hardware, Software y Tecnología	75	67	415.473.266.309,92	4.751.786.027,38	11,94%	63,45%	78,12%
Servicios	123	131	119.271.060.679,89	671.727.297,92	(6,11%)	18,21%	11,04%
Mantenimientos y Construcciones	65	95	79.601.878.640,79	370.588.393,68	(31,58%)	12,16%	6,09%
Condominios y Arrendamientos	143	156	21.779.206.804,34	34.878.343,49	(8,33%)	3,33%	0,57%
Honorarios y Consultorías	93	149	18.673.047.455,37	253.817.255,24	(37,58%)	2,85%	4,17%
Total	499	598	654.798.459.890,31	6.082.797.317,71	(16,56%)	100,00%	100%

REGIÓN ORIENTE - SUR

Servicio	Proveedores		Monto			% sobre el total	
	2019	2018	2019	2018	Variación %	2019	2018
Mantenimientos y Construcciones	4	6	11.881.455.697,39	43.593.647,56	(33,33%)	69,03%	67,00%
Servicios	25	26	2.724.307.279,31	229.418,50	(3,85%)	15,83%	0,35%
Condominios y Arrendamientos	39	47	2.607.468.295,58	21.239.764,98	(17,02%)	15,15%	32,65%
Total	68	79	17.213.231.272,28	65.062.831,04	(13,92%)	100,00%	100%

REGIÓN CENTRO LOS LLANOS

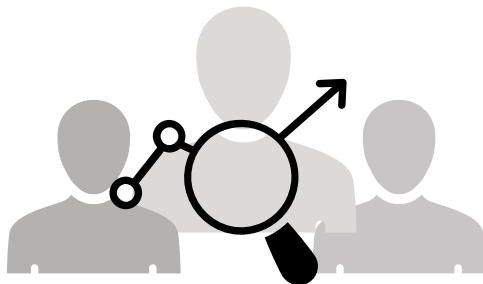
Servicio	Proveedores		Monto			% sobre el total	
	2019	2018	2019	2018	Variación %	2019	2018
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	0	2	0,00	366.435,85	(100%)	0,00%	0,09%
Mantenimientos y Construcciones	8	9	28.002.159.637,47	379.029.842,73	(11%)	82,93%	95,29%
Condominios y Arrendamientos	53	41	4.096.167.921,96	13.425.705,49	29%	12,13%	3,38%
Servicios	50	34	1.667.308.229,41	4.944.481,24	47%	4,94%	1,24%
Total	111	86	33.765.635.788,84	397.766.465,31	29%	100,00%	100%

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE

Servicio	Proveedores		Monto			% sobre el total	
	2019	2018	2019	2018	Variación %	2019	2018
Honorarios y Consultorías	2	8	7.626.149,50	1.708.844,68	(75%)	0,04%	6%
Mantenimientos y Construcciones	5	10	17.968.369.937,31	13.099.669,07	(50%)	84,26%	48%
Servicios	16	54	1.735.953.560,73	3.372.396,41	(70%)	8,14%	12%
Condominios y Arrendamientos	27	63	1.613.078.189,11	8.942.657,82	(57%)	7,56%	33%
Total	50	135	21.325.027.836,65	27.123.567,98	(63%)	100%	100%

ALIANZAS

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



COMITÉ DE 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 Comité de Procura

A continuación se presentan los diversos comités, los cuáles tienen límites de aprobación de acuerdo a la autonomía establecida para cada uno de ellos.

Mesa Operativa de Procura

- **Coordinador:** Gerente Ejecutivo 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 Tesorería y Finanzas y
Director Ejec. Productos y Servicios de medios de pago.
- **Miembros principales con voz:**
Director Ejec. de Crédito y Logística Bancaria,
Vicepresidente Ejec. de Admin Int/Riesg,
Vicepresidente Ejec de Finanzas y Estudios Económicos, Vicepresidente Procura y Administración, Vicepresidente de Operaciones de Infraestructura, Gte. Ejec. de Presupuesto y Control de Gastos y Gerente Ejecutivo de Proc. de Can. Fis. Elec. y Adm.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 201-4, 206-1, 207-1, 417-2, 415-1

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., trabajamos y nos apalancamos en nuestros valores organizacionales, para fortalecer el tejido social a través de la bancarización de los grupos sociales más excluidos del sistema financiero, la generación de empleo y ofrecer plataformas innovadoras para facilitar los vínculos y la interrelación entre los actores económicos del país. La responsabilidad, la confiabilidad y la calidad son valores fundamentales que nos permiten tener un rol activo en el ejercicio económico del país.

Somos responsables y transparentes. Compartimos información con La Junta Directiva, accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, con las autoridades competentes y entes reguladores y con nuestros grupos de interés y público en general. Contamos con sistemas de información de calidad, en términos suficientes y seguros, de manera oportuna y con la frecuencia 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 de riesgos.

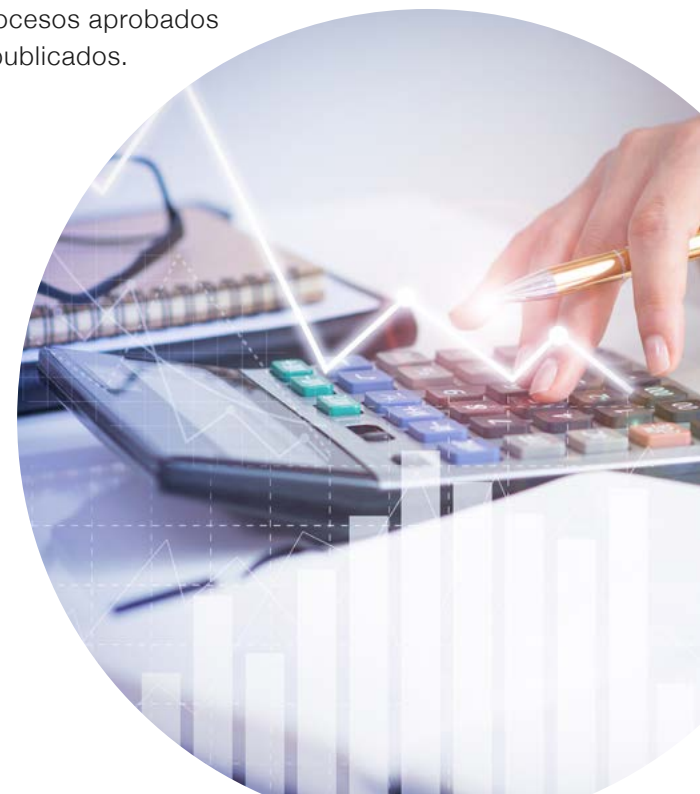
El personal de la Consultoría Jurídica del Banco realiza constantes análisis de cualquier instrumento legal nuevo que emitan los entes reguladores, o modificaciones de las normativas existentes, con el propósito de determinar cualquier aspecto que pudiera impactar al Banco, los grupos de interés y al sector financiero. Así mismo, como parte de este proceso de actualización permanente, se reseñan de forma diaria las publicaciones de la Gaceta Oficial, relacionadas con los ámbitos correspondientes y se remiten a todas las áreas involucradas con el fin de realizar las acciones pertinentes según el caso.

IMPUESTOS

Banesco Banco Universal, C.A., mantiene alineado sus principios fiscales con sus valores organizacionales, donde la Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación, son principios que caracterizan nuestra actitud en

materia fiscal, es por ello que la Organización se apegue al estricto y fiel cumplimiento del ordenamiento jurídico tributario vigente de manera eficiente y oportuna, basados en la información reflejada en los estados financieros.

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas es el área encargada de establecer los controles necesarios y garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones en materia tributaria, a través de la ejecución de las disposiciones legales de la normativa tributaria y los Manuales de Procesos aprobados y publicados.



NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

La Organización cuenta con una planificación mensual de todas las actividades requeridas y obligatorias que permite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de forma oportuna ante los organismos nacionales, estatales y municipales; la causación y pago de dichas obligaciones son reflejadas en los estados financieros del banco de acuerdo a las normas contables locales. Por otra parte, se analizan las normas tributarias, para garantizar que las decisiones de la Organización cumplan su contenido y se encuentren conforme a los principios generales del Derecho Tributario. En lo concerniente al régimen de Transparencia Fiscal, específicamente en materia de Precios de Transferencia, debemos señalar que la Organización cumple con el principio de libre concurrencia o principio de independencia, informando a la administración tributaria sus operaciones económicas efectuadas con partes vinculadas, tal y como lo establece el marco regulatorio, donde se evidencia que Banesco Banco Universal, C.A, asume su carga tributaria, sin trasladar sus beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

En este orden de ideas, debemos señalar que la Organización es consciente de la relevancia que tienen sus aportes en materia fiscal, para que el Poder Público, en sus distintos niveles, pueda cumplir con la ejecución de sus políticas económicas, en este sentido la Organización cumple cabalmente con el pago

de todas sus obligaciones tributarias, contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo sostenible de todos sus grupos de interés.

El Código de Ética, es una herramienta que permite que todos los empleados que se involucran con la materia fiscal, lo realicen con Responsabilidad, Confiabilidad, Calidad e Innovación, ya que el mismo está concebido en función a los valores de la Organización.

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales,

procura concientizar a las diversas áreas del negocio, sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de los riesgos a los cuales pudiera estar expuesta la Organización, bien sea mediante reuniones, correos electrónicos y/o boletines informativos. Además, para los empleados que lo ameriten, se les proporcionan cursos de formación especializados en materia tributaria, de modo tal que cuenten con las herramientas técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

(EN MILES DE BS.)

	2019	2018	Variación %
Utilidad antes de Impuestos	464.917.777,53	6.464.483,91	7.091,88%
Impuesto sobre la Renta (1)	34.688.859,63	1.173.685,00	2.855,55%
Impuesto Sobre Actividades Económicas	29.051.302,35	138.106,38	20.935,45%
Impuesto al Valor Agregado *	89.192.917.102,14	1.391.605.955,14	9.660,14%
Impuesto a la Publicidad Comercial	11.282,14	0,60	1.891.638,98%
Impuesto Inmuebles Urbanos	47.180,01	1,09	4.333.669,21%
Impuesto a las Transacciones Financieras (IGTF)	32.036.083,44	204.929,36	15.532,74%
Impuesto a los Grandes Patrimonios	7.534.000,00	-	100%
Impuestos Varios **	783.798,23	0,49	159.221.104,41%
Sub Total Bs.	224.311.624,50	2.747.844,90	8.034,66%
Utilidad después de Impuestos	240.606.153,03	3.716.640,11	

* Contiene el total de crédito fiscal registrado por compras nacionales y pago de IVA en calidad de responsable (importación de servicios)

** Impuestos Varios: se registran pagos por tasas administrativa

NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

La Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, procura identificar los riesgos de manera anticipada y notificarlo, de ser necesario, a la Dirección Ejecutiva de Tesorería y Finanzas, para la toma de decisiones asertivas que los mitiguen o supriman, de igual modo, existen canales de comunicación constante entre las diversas áreas que conforman la Organización, de modo que si existiese un riesgo fiscal, el mismo pueda ser abordado de manera oportuna.

Para el control interno de los riesgos, la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, mantiene un Cronograma de actividades, donde se plasman las fechas regulatorias y las fechas reales de pago y declaración de cada una de las obligaciones fiscales, permitiendo a los Gerentes del área supervisar el debido cumplimiento, pudiendo corroborar la información con los soportes digitalizados. Adicionalmente, en lo concerniente a la aprobación del pago de los diferentes tributos, la Gerencia Ejecutiva posee Autonomía Tributaria, debidamente autorizada por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.

Para garantizar el cumplimiento de las actividades desempeñadas por la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, la Organización cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna, la cual verifica que las obligaciones

APORTES LEGALES

(EN MILES DE BS.)

	2019	2018	Variación (%)
Aporte a la Ley de Ciencia y Tecnología e Innovación			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) ¹	56.848,29	69,06	82.217,25%
Ley de Alimentación de Trabajadores			
Ley de Alimentación de Trabajadores	2.667.107,70	2.697,21	98.784,05%
Aportes a FOGADE, SUDEBAN, a la Oficina Nacional Antidrogas-ONA, y Aporte Social a las Comunas, Ley Deporte.			
FOGADE	10.433.336,61	32.702,25	31.804,03%
SUDEBAN	12.737.452,79	54.293,99	23.360,15%
APORTE LOSEP (ONA - FONA)	3.151.303,54	49.956,93	6.208,04%
APORTES SOCIAL A LAS COMUNAS ²	4.707.569,71	5.757,00	81.671,23%
LEY DEL DEPORTE	2.502.880,88	48.345,23	5.077,10%

Los montos de 2018 se expresan en este informe en miles de Bs. para el mejor comparativo de las cifras 2019.

- 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.
- 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



NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

tributarias se cumplan conforme al ordenamiento jurídico venezolano. Adicionalmente, se cuenta con la Vicepresidencia de Modelos de Negocio, la cual garantiza la existencia de los manuales de procesos, que los mismos sean eficientes y conformes a las mejores prácticas del negocio.

La Organización se ha caracterizado en mantener una comunicación asertiva con todos los grupos de interés, bien sean trabajadores, clientes, autoridades fiscales o comunidades de las cuales forma parte. Con las autoridades de gobierno, mantenemos una comunicación continua estableciendo relaciones de cooperación y alianzas con el organismo recaudador y gobiernos locales basada en los principios de transparencia y confianza

En lo referente a la gestión de inquietudes en materia fiscal, se cuenta con una herramienta digital, llamada @rqa-si mediante la cual se reciben todas las consultas de índole tributaria realizadas por cualquier área de negocio de la organización, donde le corresponde a la Gerencia Ejecutiva de Tributos y Cumplimiento de Obligaciones Fiscales, dar respuesta oportuna y hacer el seguimiento a la solución de los temas que dieron origen a las inquietudes, procurando en todo momento que la Organización cumpla con sus obligaciones tributarias.

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS EMPLEADOS

Contribuciones Parafiscales				Remuneración total de los empleados 2019 Bs.
	2019	2018	Variación %	
Ley de Vivienda y Hábitat ¹	516.043,66	4.271,33	11.981,58%	25.797.384.255
Seguro Social Obligatorio ²	679.115,22	6.596,54	10.195,02%	7.348.890.020
Ley de Empleo ³	144.695,37	1.319,33	10.867,31%	7.348.890.020
INCES ⁴	146.977,93	1.487,29	97.82,27%	7.348.890.020
Impuesto Sobre la Renta ⁵	2.068.656.227	1.140.122,93	181.441,87%	28.339.219.021
Total	2.070.143.059,09	1.153.797,42	224.268,05	

1 El aporte es equivalente al 3% del salario integral mensual de los empleados (2% pagado por el patrono y 1% por el trabajador)

2 Aportan al IVSS todas las personas que presten servicios tanto a las empresas públicas como privadas

3 Este aporte tiene como objetivo asegurarle al trabajador(a) que ha perdido involuntariamente su empleo y que son cotizantes al Régimen Prestacional de Empleo, una prestación dineraria durante un lapso de tiempo determinado. El 2% lo aporta el patrono y el 0,50% por el empleado.

4 El Inces es la institución del Estado encargada de la formación y autoformación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores, orientada al desarrollo de sus capacidades. El aporte está constituido por el 2% que otorga el patrono y el 0,50 el trabajador.

5 Este aporte es realizado por aquellos empleados que estimen una remuneración anual igual o superior a 1.000 Unidades Tributarias (U.T.)



Aunado a ello, resulta relevante indicar que la Organización tiene una participación activa en la Asociación Bancaria de Venezuela, específicamente, en el Comité Tributario, donde se discute cualquier novedad que surja en el ámbito tributario, como por ejemplo, el impacto de nuevos tributos y posiciones que se puedan adoptar sobre algún determinado tema, procurando el consenso del gremio. De este modo, se contrastan opiniones y se mitigan riesgos, siendo elementos que garantizan la continuidad del negocio y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS AUTORIDADES

103-1, 103-2, 103-3, 201-4, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 417-2, 415-1

Como agentes de percepción y retención de los clientes, la Organización está en el deber de enterar al organismo de administración tributaria estatal y nacional los siguientes tributos:

IMPUESTOS RETENIDO Y PERCIBIDO

(EN MILES DE BS.)

Impuestos Retenidos y Percibidos	2019	2018	Variación %
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	1.495.026.308,08	10.304.686,15	14408,22%
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	179.379,07	229,83	77947,59%
Timbres Fiscales	4.758.216,74	132.411,79	3439,70%
Total Bs.	1.499.963.903,90	10.439.340,13	95795,52%

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS

EN NOMBRE DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES

(EN MILES DE BS.)

Impuestos retenidos y pagados en nombre de los Proveedores y clientes	2019	2018	Variación %
Retenciones Impuesto Sobre la Renta - IVA Proveedores	113.896.383,93	1.048.306,56	10764,80%
Retenciones Operaciones Bancarias	45.834.073,96	1.108.206,21	4035,88%
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	106.046,50	395,14	2682,78%
Total Bs.	159.836.504,39	2.156.907,91	7310,45%

IMPUESTOS RECAUDADOS

Desde el año 2001, Banesco Banco Universal, C.A, ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar el pago de Impuestos centralizados al SENIAT a través de la Banca por Internet y Red de Agencias en todo el territorio nacional. En 2019 esta recaudación alcanzó la cifra de Bs. 233.852 MM.

Así mismo, hemos establecido alianzas con las 5 Alcaldías de la Región Capital y otras ciudades en el interior del país, además organismos gubernamentales que pertenecen a la administración central para que nuestros clientes puedan cancelar sus impuestos municipales a través de nuestros canales electrónicos. En este sentido, en 2019 se obtuvo una recaudación de Bs. 475.322 MM.

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante el periodo reportado, Banesco Banco Universal no presentó reclamos o incidencias en cuanto al cumplimiento de normas sobre libre competencia o prácticas monopolísticas.

Las comunicaciones recibidas por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o del Banco Central de Venezuela, no presentaron instrucciones que hayan tenido 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.

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 periodo que examina este informe. Tampoco ha efectuado financiamientos a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME 2019

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

PRINCIPIOS PARA DEFINIR EL CONTENIDO DEL INFORME

Este Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal, C.A. es el resultado de nuestra gestión entre enero y diciembre de 2019 que recoge nuestras principales actuaciones y cómo integramos la estrategia de sostenibilidad con nuestra actividad financiera, logrando crear valor a largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad) y participando en el crecimiento económico y social del país.

Al igual que las ediciones anteriores, en esta edición 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 puede consultarse de manera digital en nuestra página web (<http://ow.ly/Spp93>) y en el Blog Banesco: <http://blog.banesco.com/rse/>. La periodicidad de presentación del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad es anual.

Este es nuestro 16° reporte publicado y mantiene el mismo alcance que nuestro último reporte correspondiente al 2018. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Asimismo, se utilizaron las pautas del suplemento

sectorial de GRI G4 para el sector financiero, 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) y 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.



Con este informe no sólo reportamos nuestro desempeño dentro de un contexto de sostenibilidad, sino también reportamos nuestra labor dentro de un contexto más amplio que incluye entre otros:

- ▶ La importancia y valor que tiene nuestro Capital Humano que se refleja en salarios mayores a los mínimos legales, formación continua, y programas de apoyo para adquirir su vivienda, beneficios no contractuales competitivos, entre otros.
- ▶ Nuestro compromiso sostenido en apoyar a nuestros Socios Sociales que trabajen para mejorar los servicios de educación y salud en las comunidades.
- ▶ 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.

Como parte de nuestro compromiso en aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas hemos vinculados aquellos objetivos y metas a los Estándares GRI de acuerdo a la Guía Práctica Integrando los ODS en los Informes Corporativos elaborada por el GRI y el Pacto Global de las Naciones Unidas

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME 2019

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

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

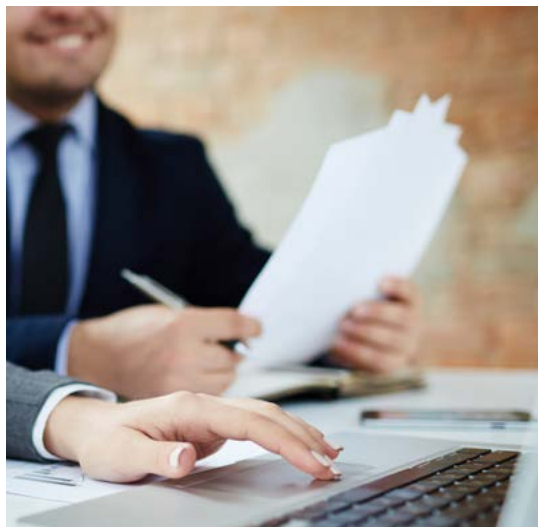
La cobertura del informe incluye solamente la operación de Banesco Banco Universal, C.A en Venezuela. La materialidad de la información se manifiesta en los indicadores que reflejan los impactos significativos de la Organización en los ámbitos económico, social y ambiental.

Para la realización de este Informe involucramos a todas las áreas del negocio en el proceso de recolección de data y la concientización del suministro oportuno de la información.

Los datos presentados están detallados para los años 2018 y 2019, con sus 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.

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.

Para la obtención de la información, nos hemos apoyado en los diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos



que posee la organización. En términos generales corresponden a información publicada y reportada a los organismos regulatorios, es decir que es perfectamente verificable.

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 la Vicepresidencia Ejecutiva de Auditoría Interna 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.

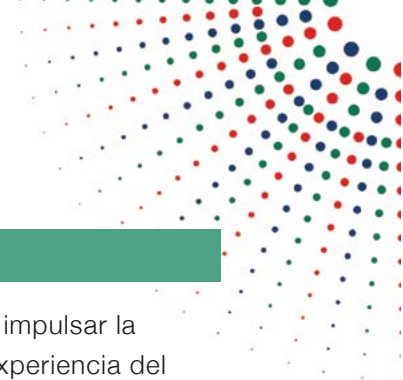
Durante la elaboración de este informe, no hubo cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura y propiedad de la organización ni en la cadena de suministro. Tampoco se presentaron cambios en la reexpresión de la información con respecto a los informes de los años anteriores.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y aplicamos el servicio de *Materiality Disclosure* así como la adhesión al programa “Community GRI” con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.

No contemplamos una verificación externa. La gerencia de Sostenibilidad valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. Luego, el Informe es revisado y auditado 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.



Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Estandarizamos el funcionamiento de los comités y la metodología que se debe seguir para realizar las convocatorias, manejo del tiempo y formato para elaborar las presentaciones, redacción de puntos de cuenta y elaboración de actas para su posterior resguardo de forma digital. ▶ Implementamos una nueva estructura de Gobierno alineada al estándar corporativo, a fin de facilitar la administración de las instancias de Gobierno y el fortalecimiento de las mejores prácticas, enmarcados en el Reglamento único de funcionamiento de los Comités Directivos, Ejecutivos y demás instancias de deliberación de Banesco Banco Universal, C.A. ▶ Implementamos nuevas herramientas colaborativas de gestión, orientadas a facilitar y optimizar el proceso de control y posterior proceso de toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mejorar continuamente el contenido de los documentos que son presentados ante las instancias (Junta Directiva y/o Comités) de Gobierno Corporativo. ▶ Profundizar en la estandarización y simplificación de procesos, formatos y metodologías para una gestión cada vez más eficiente en los espacios de Gobierno Corporativo. ▶ Alinear el esquema de registro de compromisos generados en los órganos de Gobierno Corporativo, para su control y cierre en las condiciones requeridas.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mantuvimos a nuestros accionistas atendidos, satisfaciendo sus requerimientos y necesidades inherentes a sus inversión como accionistas y clientes del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Brindar información oportuna, eficaz y eficiente respecto a la gestión accionaria.



Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Impulsamos acciones para mejorar continuamente la experiencia del empleado, con foco en valores personales y corporativos. ▶ Continuamos fortaleciendo las competencias técnicas y personales del Ciudadano Banesco a través de nuestras plataformas de aprendizaje virtual. ▶ Ejecutamos acciones para mejorar la calidad de vida y bienestar integral de los colaboradores mediante esquemas novedosos de compensación y jornadas para la adquisición de alimentos y productos de primera necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Profundizar la experiencia de empleado e impulsar la transformación cultural, con énfasis en: experiencia del cliente, rentabilidad, agilidad y digitalización. ▶ Diseñar constantemente programas con contenido actualizado para el fortalecimiento de competencias técnicas y personales de los colaboradores apalancados en las nuevas tecnologías de aprendizaje virtual. ▶ Identificar e implementar nuevos esquemas de beneficios (monetarios y no monetarios), orientados a mejorar la calidad de vida del Ciudadano Banesco y retener al mejor talento. ▶ Continuar impulsando comportamientos alineados en valores y al fiel cumplimiento de nuestro Código de Ética y normas que rigen la PLC/FT/FPADM



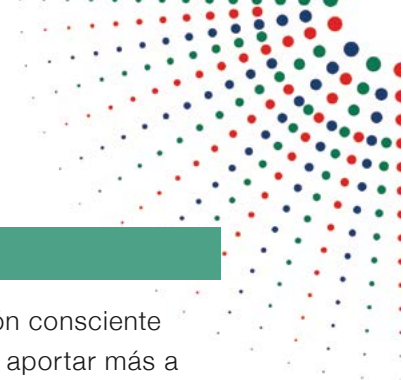
Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Voluntariado Corporativo Banesco	<ul style="list-style-type: none"> Planificamos y ejecutamos espacios de recreación y esparcimiento para el disfrute de la familia Banesco, donde se reforzaron nuestros Valores Corporativos. Las comunidades reconocen y apoyan nuestra labor con el Voluntariado Corporativo como generadores de impacto positivo en la sociedad venezolana, a través de acciones de Responsabilidad Social. Consolidamos y 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. Logramos la capacitación e incorporación a nuestro voluntariado corporativo en actividades de desarrollo profesional de socios y aliados sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la Ciudadanía Banesco, promoviendo la interacción entre los colaboradores con actividades virtuales de interés general, las cuales nos permitirán el reforzamiento de nuestros valores organizacionales. Impulsar una mayor cantidad de acciones de voluntariado con Socios Sociales. Realizar capacitaciones sobre los DDHH para todos los empleados y en especial para el Voluntariado y el área de seguridad.



Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Socios Sociales y Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Logramos avances significativos en la estructuración de la versión digital del Programa de Formación de Microempresarios. Fortalecimos el diálogo social con la comunidad a través de nuestra iniciativa de Presupuesto Participativo en diferentes estados del país. Realizamos campañas para recaudación de libros y útiles escolares con el fin de donarlos a nuestros Socios Sociales. Participamos en eventos relacionados a RSE donde generamos alianzas estratégicas para desarrollar actividades conjuntas para el beneficio de las comunidades más vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar impulsando y profundizando nuestro diálogo social con la comunidad a través de nuestra iniciativa Presupuesto Participativo en diferentes estados del país. Implementar formación digital para socios sociales, así como realizar eventos virtuales para el intercambio de experiencias entre emprendedores. Continuar impulsando el Programa de Formación de Microempresarios Fortalecer nuestra Biblioteca Digital incorporando nuevas publicaciones y participando en actividades que promuevan su difusión.



Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimos nuestras aplicaciones móviles y plataforma web permitiéndole a nuestros clientes realizar transacciones financieras por diversos canales electrónicos con mayor eficiencia, seguridad y rapidez. Ampliamos los servicios ofrecidos a través de Banesconline, a fin de permitir a nuestros clientes realizar mayor cantidad de transacciones bancarias de forma rápida, confiable y segura. Concientizamos a los colaboradores sobre la importancia de impulsar la Transformación Digital y Experiencia de Cliente Interno y Externo. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar diseñando e implementando productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Revisar constantemente nuestra oferta de valor, para que ésta continúe siendo un elemento diferenciador de la marca Banesco. Continuar robusteciendo los controles y monitoreo de seguridad en las transacciones que se realizan a través de canales digitales y electrónicos identificando nuevas modalidades de ciberataques. Mantener actualizado y fortalecido emocionalmente al equipo de gerentes de proyectos, para que cuenten con herramientas necesarias para el manejo de situaciones adversas. Impulsar la transformación digital y experiencia del cliente diseñando procesos, productos y servicios en el marco de la nueva era digital.



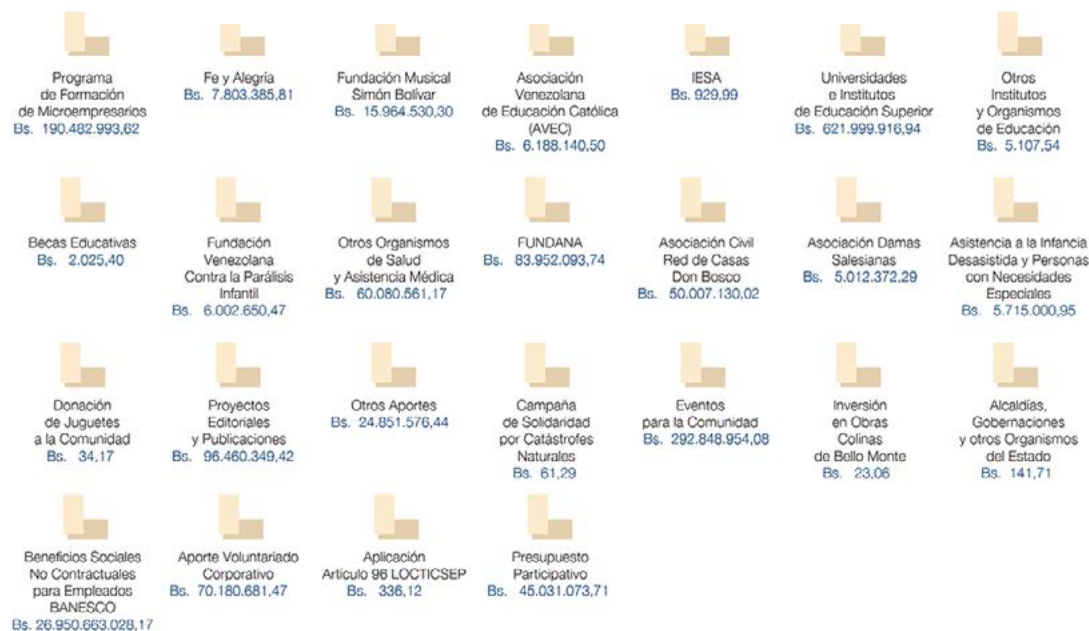
Área	Principales Líneas de Acción 2019	Compromisos 2020
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Concientizamos e impulsamos entre nuestros colaboradores sobre el reciclaje y sus beneficios. Impulsamos estrategias para la disminución y uso de papel. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir focalizados en ser una Organización consciente y en la obligación de ofrecer soluciones y aportar más a nuestro ambiente, mediante el impulso y ampliación de 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. Continuar 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"> Logramos establecer alianzas estratégicas con nuestros proveedores clave. Gestionamos enmarcados en la transparencia procesos ágiles para la licitación y/o contratación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Masificar el uso de Ariba como herramienta para los procesos de licitaciones de Procura. Optimizar los tiempos de atención de las procuras en un entorno de elevada demanda producto de la escasez de proveedores en ciertos mercados.



CONSTRUIMOS SUEÑOS CONTIGO

Ayudamos y aportamos por las bases de un futuro

Balance Social cierre 2019



ACUMULADO 1998 - DICIEMBRE 2019

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL Bs. 28.533.253.098,40

TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL

MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS Bs. 28.533.253.098,40

Cifras expresadas en bolívares soberanos

Directores

Juan Carlos Escotet Rodríguez • José Grasso Vecchio • Miguel Ángel Marcato 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 2019. 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 Banesco Banco Universal Banescoenimagenes Banescobancouniversal

RIF: J-07013380-5



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

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

Cabe destacar, que los contenidos que se presentan contemplan no solo los que se han considerado materiales según el análisis efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el GRI, sino también aquellos temas no

materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.

Para el servicio de Materiality Disclosure, el GRI ha revisado que el índice de contenido GRI está presentado claramente y las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones indicadas en el cuerpo del informe.



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016								
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	5		✓		
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	68 - 69; 75		✓		
		102-3	Ubicación de la sede	5		✓		
		102-4	Ubicación de las operaciones	5		✓		
		102-5	Propiedad y forma jurídica	5		✓		
		102-6	Mercados servidos	5		✓		
		102-7	Tamaño de la organización	27; 31 - 32		✓		
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	32 - 33; 41		✓	Principio 6	8.5
		102-9	Cadena de suministro	90		✓	Principio 7	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	99 - 100		✓		
		102-11	Principio o enfoque de precaución	6 - 10; 32, 41		✓		
		102-12	Iniciativas externas	23 - 25; 39 - 40; 56 - 57		✓	Principio 7	
		102-13	Afiliación a asociaciones	26		✓	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10	



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

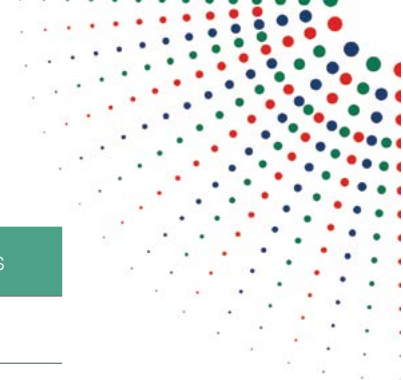
102-55

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
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	6 -10; 14		✓	Principio 7, 8, 9	
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5; 31 - 32		✓	Principio 10	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	23 - 24; 26; 31; 72		✓	Principio 10	
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	16 -26; 28		✓		
		102-19	Delegación de autoridad	16 - 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	11 - 13; 23 - 24; 32		✓		
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16; 18 - 25		✓		5.1, 5.5
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	18 - 20		✓		
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16; 18 - 25		✓		5.1, 5.5
		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 -26; 28		✓		
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	11 - 13		✓	Principio 10	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	35 - 37		✓	Principio 7, 8, 9	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	6 -10; 11 - 14		✓		
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	11 - 14; 23 - 24		✓	Principio 10	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	35 - 37		√		
		102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	99 - 100		√		
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	11 - 14; 16; 18 - 19; 32		√		
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	18 - 19; 31 - 32		√		
		102-35	Políticas de remuneración	18 - 19; 36 - 37		√		
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	18 - 19; 36 - 37		√		
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	18 - 19; 36 - 37		√		
		102-38	Ratio de compensación total anual	36 - 37		√		
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	36 - 37		√		
	Participación de los Grupos de Interés	102-40	Lista de grupos de interés	6 - 14		√		
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	48 - 49		√	Principio 3	8.8
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	11 - 14		√		
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11 - 14		√		
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	11 - 14		√		



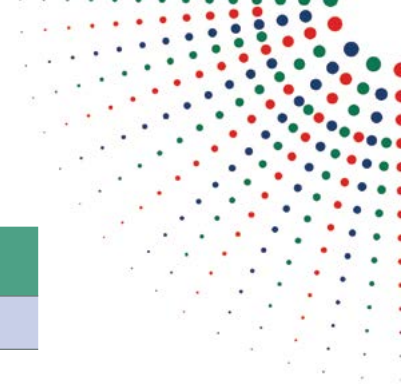
ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la Elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	99 - 100		√		
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	11 - 14		√		
		102-47	Lista de temas materiales	11 - 14		√		
		102-48	Reexpresión de la información	99 - 100		√		
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	6 - 13		√		
		102-50	Periodo objeto del informe	99 - 100		√		
		102-51	Fecha del último informe	99 - 100		√		
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	99 - 100		√		
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	132		√		
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	99 - 100		√		
		102-55	Índice de contenidos GRI	108 - 128		√		
		102-56	Verificación externa	99 - 10 ANEXO 1 129 - 131		√		

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

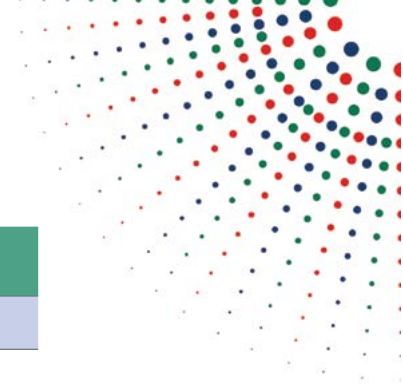
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
TEMAS MATERIALES: DESEMPEÑO ECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6 - 14		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6 - 14		√			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7 - 9; 38		√			8.1, 8.2
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	85 - 86		√	Principio 7 Criterio 10		
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	52 - 54		√			
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	94; 98		√			
PRESENCIA EN EL MERCADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36 - 37		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36 - 37		√			
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	36 - 37		√			1.2, 5.1, 8.5
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	33 - 34		√			8.5

ANEXO I • ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

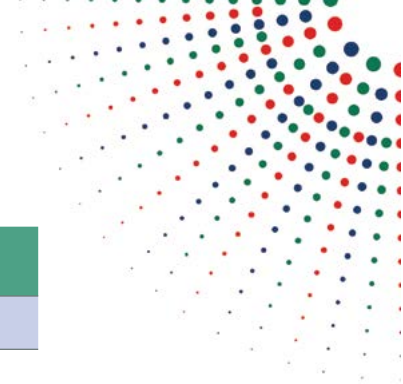


ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
IMPACTOS ECONÓMICOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		10 - 14		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		68 - 69		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		68 - 69		√		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		56 - 57		√		5.4
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		56 - 61		√		1.2, 3.8, 8.2 8.3, 8.5
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		10 - 14		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		90		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		90		√		
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		90 - 92		√	Principio 6	8.3
ANTICORRUPCIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		10 - 14		√	Principio 10	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		49 - 51		√	Principio 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		49 - 51		√	Principio 10	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		20 - 22; 47		√	Principio 10	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		26; 28; 47; 49 - 50		√	Principio 10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		49 - 50		√	Principio 10	



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

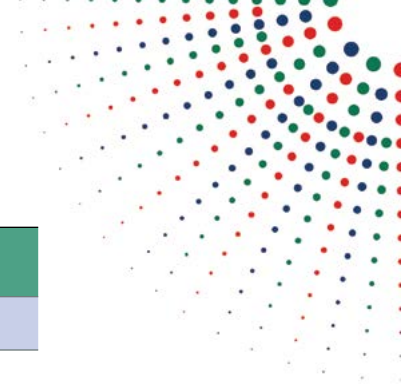
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
COMPETENCIA DESLEAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77 - 79		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77 - 79		√		
GRI 206: Competencia Desleal 2016		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	94; 98		√		
FISCALIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94 - 98		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94 - 98		√		
GRI 207: Fiscalidad 2019		207-1	Enfoque fiscal	94 - 98		√		
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	95, 96, 97, 98		√		
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	95 - 98		√		
		207-4	Presentación de informes país por país	95 - 98		√		

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

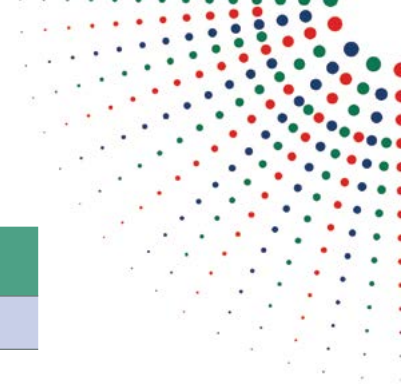
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
MATERIALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	85 - 87; 88		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	85 - 87; 88		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85 - 87; 88		√		
GRI 301: Materiales 2016		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	87, 89		√	Principio 8, 9	8.4
		301-2	Insumos reciclados	85 - 87		√	Principio 8, 9	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	86 - 88		√	Principio 8, 9	8.4
ENERGÍA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	85 - 87		√	Principio 7, 8, 9	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	85 - 87		√	Principio 7, 8, 9	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85 - 87		√	Principio 7, 8, 9	
GRI 302: Energía 2016		302-1	Consumo energético dentro de la organización	85 - 87		√	Principio 7 y 8	8.4
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	85 - 87		√	Principio 8	8.4
		302-3	Intensidad energética	85 - 87		√	Principio 8, 9	8.4
		302-4	Reducción del consumo energético	85 - 87		√	Principio 8, 9	8.4
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	85 - 87		√	Principio 8, 9	8.4

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55



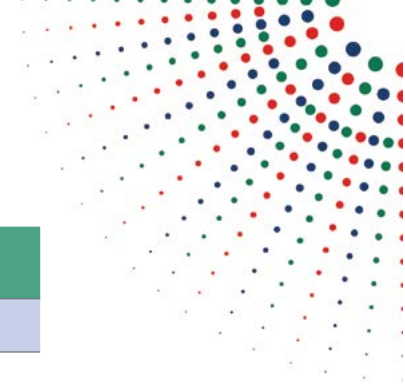
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
AGUA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		87 - 88		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		87 - 88		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		87 - 88		√		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1	Extracción de agua por fuente		87 - 88		√	Principio 8	
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		87 - 88		√	Principio 8	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		87 - 88		√	Principio 8	
	303-4	Vertido de agua		88		√	Principio 8	
	303-5	Consumo de agua		88		√	Principio 8	
BIODIVERSIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		87 - 88		√	Principio 8	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		87 - 88		√	Principio 8	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		87 - 88		√	Principio 8	
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		87		√	Principio 8	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		87		√	Principio 8	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados		88		√	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		88		√	Principio 8	



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

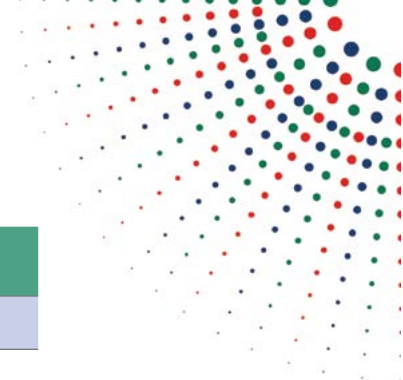
ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
EMISIONES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	87 - 88		√	Principio 7, 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87 - 88		√	Principio 7, 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87 - 88		√	Principio 7, 8	
GRI 305: Emisiones 2016		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	87		√	Principio 7, 8	3.9
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	87		√	Principio 7, 8	3.9
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	87		√	Principio 7, 8	3.9
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	87		√	Principio 7, 8	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	87		√	Principio 7, 8	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	85 - 87		√	Principio 7, 8	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	85-86		√	Principio 7, 8	3.9



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
EFLUENTES Y RESIDUOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	87 - 88		√	Principio 7, 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87 - 88		√	Principio 7, 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87 - 88		√	Principio 7, 8	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	87		√	Principio 7, 8	3.9
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	85 - 87		√	Principio 7, 8	3.9
		306-3	Derrames significativos	87		√	Principio 7	
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	88		√	Principio 7	3.9
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	87		√	Principio 8, 9	
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	87 - 88		√	Principio 7	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87 - 88		√	Principio 7	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87 - 88		√	Principio 7	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	88		√	Principio 7	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

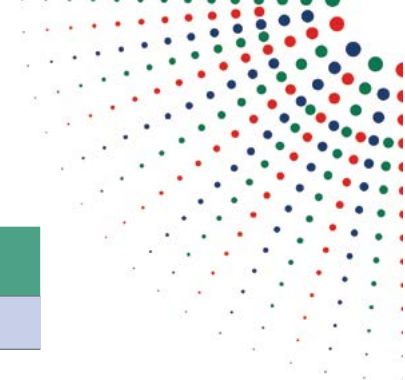
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	90		✓	Principio 8		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	90		✓	Principio 8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90		✓	Principio 8		
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	90 - 93		✓	Principio 8		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	90 - 93		✓	Principio 8		
EMPLEO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14, 36		✓			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35 - 36		✓			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35 - 36		✓			
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35		✓	Principio 6	5.1, 8.5, 8.6	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	36 - 37; 47		✓		3.2, 5.4, 8.5	
	401-3	Permiso parental	46		✓		5.1, 5.4, 8.5	
RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14, 36		✓			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	49 - 50		✓			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49 - 50		✓			
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	34		✓	Principio 3	8.8	

ANEXO I • ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

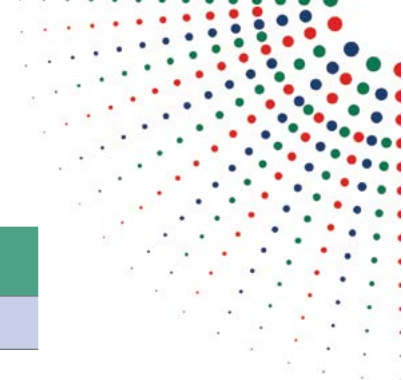


ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 12		✓			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 43, 45 - 47		✓			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 43, 45 - 47		✓			
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	46		✓		Principio 3	
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	41, 43, 45 - 47		✓			
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	41, 43, 45 - 47		✓			
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	41, 43, 45 - 47		✓		Principio 3	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	43; 47 - 48		✓			
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	42 - 43; 48		✓			
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	46; 48		✓			
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46		✓			
	403-9	Lesiones por accidente laboral	46 - 45		✓			
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	45 - 46		✓			



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

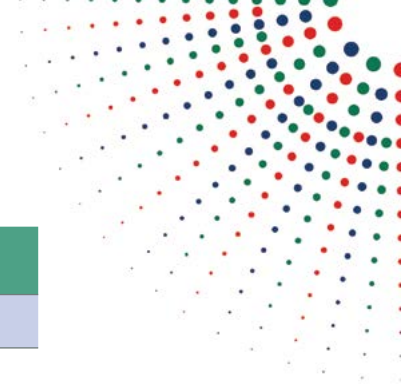
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14; 39 - 41		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39 - 41		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39 - 41		√			
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	39 - 41		√		4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	39 - 41		√		8.2, 8.5	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36; 39 - 40		√		5.1, 8.5	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32 - 33; 47		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32 - 33; 47		√			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32 - 33; 47		√	Principio 1, 6	5.1, 5.5, 8.5	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	51		√	Principio 1, 6	5.1, 8.5	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

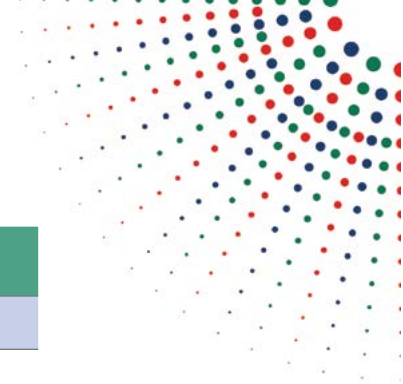
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
NO DISCRIMINACIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		50		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		50		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		50		√		
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		31, 50		√	Principio 1, 2	5.1, 8.8
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		49		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		49		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		49		√		
GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		49		√	Principio 1, 2, 3	8.8
TRABAJO INFANTIL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		26; 31; 51		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		26; 31; 51		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		26; 31; 51		√		
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		26; 31 32; 51		√	Principio 1, 2, 5	8.7

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

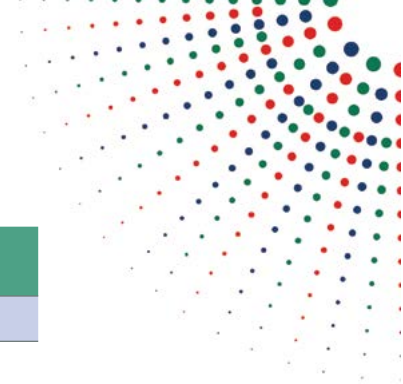
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
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	90 - 91		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8.7	
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	47		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47		√			
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	31; 32; 41; 52		√	Principio 1, 2		
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	50		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	50		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50		√			
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	50 - 51		√	Principio 1, 2	2.3	

ANEXO I • ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

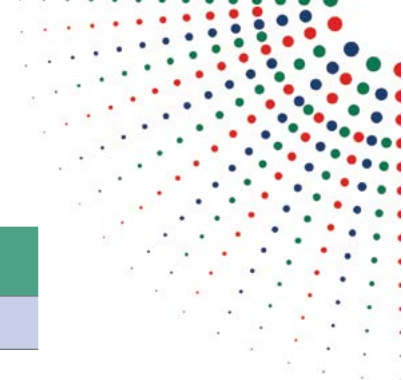
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26; 31 - 32; 48 - 49; 68 - 69; 90		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26; 31 - 32; 48 - 49; 68 - 69; 90		√		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	26; 31 - 32; 48 - 49; 68 - 69; 90		√	Principio 1, 2	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	26; 31 - 32; 48		√	Principio 1, 2	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	26; 90		√	Principio 1, 2	
COMUNIDADES LOCALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√	Principio 1	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57 - 67		√	Principio 1	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57 - 67		√	Principio 1	
GRI 413: Comunidades Locales 2016		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	57 - 67		√	Principio 1	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	58 - 63		√	Principio 1	1.4, 2.3

ANEXO I • ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

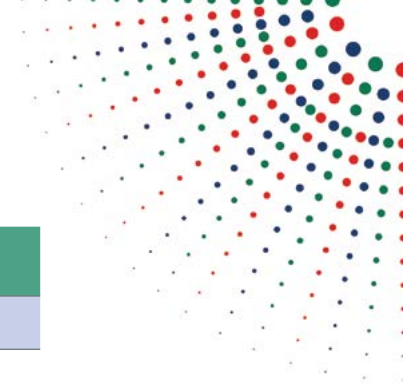
102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	90 - 93		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	90 - 93		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90 - 93		√			
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	90		√	Principio 1, 2	5.2, 8.8	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	90		√	Principio 1, 2	5.2, 8.8	
POLÍTICA PÚBLICA								
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	94; 98		√			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	79		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78 - 79		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78 - 79		√			
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	78 - 79		√	Principio 1		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	79		√	Principio 1		

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

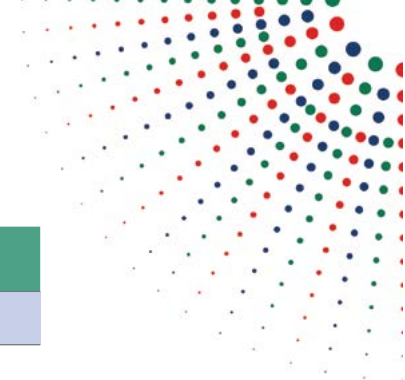


ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
MARKETING Y ETIQUETADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	79		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78 - 79		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78 - 79		√			
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	78 - 79		√			
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	78 - 79; 94; 98		√			
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	78 - 79		√	Principio 10		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	79		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79		√			
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	79		√	Principio 10		
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√	Principio 10		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56, 79		√	Principio 10		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56, 79		√	Principio 10		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	79		√	Principio 10		



ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
Suplemento del Sector de Servicios Financieros (FSSS)								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	10 - 14		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31; 56; 68; 70 - 72		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31; 56; 68; 70 - 72		√			
FSSS Cartera de Productos	GRI FS1	Políticas con aspectos medio-ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	79; 85 - 86		√			
	GRI FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medio-ambientales en las líneas de negocio	85 - 86		√			
	GRI FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	26; 90		√			
	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	38; 75		√			
	GRI FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	6 - 13; 58 - 63; 77		√			
	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.	36 - 37; 68 - 70; 72;		√			
	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.	68 - 72		√		Principios 1	
	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.	88		√		Principios 7 y 8	

ANEXO I • INDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO	TÍTULO	PÁGINAS	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL	ODS
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.	88		√		
		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		√	Principios 7 y 8	
Activismo Accionarial		GRI FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	88		√	Principios 7 y 8	
		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 - 37; 68 - 70; 72;		√	Principio 1	
		GRI FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	35 - 36; 75		√	Principio 1	
Etiquetado de los Productos y Servicios		GRI FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	78 - 79		√		
		GRI FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	35 - 40; 63		√		



Señores

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

Introducción

Se nos ha solicitado realizar el informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentado en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019”** (en adelante, “el informe”), correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2019, preparados conforme a las 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 2019**, 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 2019”**, 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 Auditoría

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019”**, 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 indicadores de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I “Índice de Contenido GRI” incluido en el “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad empresarial 2019”**.



Trabajo realizado

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 2019"**, sobre 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 2019"** y en la elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, a los efectos de conocer los principios, sistemas, enfoques de gestión aplicados y obtención de la documentación soporte necesaria para su verificación, para evaluar la aplicación de los lineamientos por el GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el informe denominado **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019"** 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 2019"**, no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.
- Análisis y comprobación que los indicadores presentados por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. contemplan los aspectos sugeridos por el GRI y aseguran la relevancia de la información plasmada, respecto a la situación del Banco.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019"**.
- 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 2019"**, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2019 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 indicadores de sostenibilidad del banco y revisión a lo señalado en los estándares del GRI para la elaboración de Informes y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI informados por el Banco y presentados como **Anexo I del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019"**.



Conclusiones

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.

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamo nuestra atención que nos indique que los indicadores de Responsabilidad Social presentados en el **Anexo I "Índice de Contenido GRI"** incluidos en el **"Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2019"**, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) y con el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI, para un nivel de aplicación exhaustiva y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación

Atentamente,

Alfredo González

Auditor Interno



Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe enviando esta información al correo gaguirre@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 ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

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 ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Si lo desea, proponga las modificaciones que considere necesarias:

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

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

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?
