

INFORME DE
RESPONSABILIDAD Y
SOSTENIBILIDAD
EMPRESARIAL

2021



ÍNDICE

- 3** A nuestros Clientes, Trabajadores, Accionistas y Socios Sociales
- 5** Perfil de la Organización Misión, Visión y Valores
- 7** Gestión Integral de Riesgo
- 15** Resumen Financiero

La Dimensión Interna de Nuestra Responsabilidad Social

- 22** Gobierno Corporativo
- 36** Nuestros Accionistas
- 38** Nuestro Capital Humano

- 66** Nuestros Socios Sociales y Acción Social en la Comunidad
- 74** Voluntariado Corporativo Banesco
- 76** Nuestros Clientes
- 92** Nuestro Compromiso Ambiental
- 96** Nuestros Proveedores
- 100** Nuestro Compromiso con las Autoridades

La Dimensión Externa de Nuestra Responsabilidad Social

105 Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial

107 Nuestros Compromisos

113 Balance Social Banesco 1998 • 2021

114 Anexo 1 Índice de Contenidos GRI

133 Informe de los Auditores

138 Encuesta de opinión



A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En la historia de Banesco es rastreable el paulatino y permanente avance hacia una organización altamente compatible con los parámetros del Desarrollo Sostenible. A lo largo de los años, de forma sistémica, Banesco ha incorporado políticas orientadas a la Sostenibilidad y ha promovido que todos los niveles de la organización participen en la implantación de las mismas. No hay trabajador ni directivo ni accionista de Banesco que permanezca ajeno a estos procesos.

Hemos definido un propósito que signa las decisiones de la organización en corto, mediano y largo plazo: la de ser Sostenibles en lo económico, lo social y lo ambiental. La entendemos como una meta permanente, por encima de cualquier temporalidad.

Por vocación y por acción deliberada, hemos establecido dos categorías generales, para así asegurarnos que nuestros trabajadores y nuestros clientes recibirán de la organización un trato que garantice sus derechos humanos, bajo los más altos estándares de calidad de servicio. La primera de esas categorías, vigente desde la fundación de Banesco, nos define como una marca centrada en el cliente (*cliente-céntrica*). La segunda, como una *organización de proximidad*, que resume el

objetivo de velar siempre por los intereses de los trabajadores y los clientes de Banesco.

En tanto que la economía venezolana se ha caracterizado en las últimas décadas por la ausencia de períodos de estabilidad, Banesco se ha esforzado por formular políticas que actúen a favor del progreso económico, como por ejemplo, la actividad crediticia que hemos desarrollado hasta donde ha sido posible -determinadas por el entorno económico y las regulaciones por parte del Estado-, con particular énfasis en el estímulo y apoyo al emprendimiento, a la pequeña y mediana industria; en favor de y la generación de empleo de calidad; y la creación y ejecución de programas de formación para los pequeños actores económicos.

Hemos puesto especial énfasis, y ello incluye inversiones y constantes actividades de formación profesional, para atender a las directrices nacionales e internacionales en la lucha contra la legitimación de capitales ilegales, el financiamiento del terrorismo y la comercialización de armas de destrucción masiva.

Desde hace más de dos décadas, Banesco se ha constituido en una de las organizaciones



JUAN CARLOS ESCOTET RODRÍGUEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA



A NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

102-14

de referencia, en relación a prácticas de transparencia; rendición de cuentas; diálogo con la sociedad; desarrollo de programas de responsabilidad social, dirigidos a los propios trabajadores de Banesco y a organizaciones sociales que desarrollan programas educativos, de promoción de la salud, culturales y de otra índole, dirigidos al beneficio de la sociedad.

Es importante reconocer en esta introducción, que Banesco tiene por delante significativos ámbitos de oportunidad, en los que su actuación ha sido, en alguna medida, insuficiente o limitada. Me refiero al hecho de que, en relación a nuestros esfuerzos y metas cumplidas, hay temas específicos –nuestra política en relación al cambio climático, la reducción de la huella de carbono y otros resultados en materia ambiental– que merecen mayores esfuerzos de nuestra parte.

El objetivo que nos anima es que nuestra acción al respecto sea equivalente a las

contribuciones que hacemos a favor de la educación de calidad, la salud y bienestar, la igualdad de género, la transparencia y gobierno corporativo, la Inclusión, el trabajo decente, el crecimiento económico, la reducción de las desigualdades, la promoción de comunidades sostenibles, las políticas de alianzas para el logro de los objetivos.

Desde hace más de dos décadas, Banesco se ha constituido en una de las organizaciones de referencia, en relación a prácticas de transparencia, rendición de cuentas y diálogo con la sociedad

Incluso en tiempos de grandes dificultades, Banesco ha logrado mantener firme su disposición a mejorar en el desempeño de todos los indicadores, y esa continuará siendo la promesa que guiará nuestra aspiración de ser, cada vez con mayor solidez, una organización y una marca líderes en su avance hacia la Sostenibilidad.

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, 102-16



BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. es una institución de servicios financieros integrales de capital 100% venezolano, dedicada a conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil y seguro, y excelencia en calidad de servicio. Su sede principal es Ciudad Banesco y está ubicada en la urbanización Colinas de Bello Monte en Caracas, Venezuela.

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

Nuestros activos totales ascienden a Bs. 1.247,7 millones, habiendo experimentado un incremento interanual de Bs. 1.016,5 Millones (439,7%) y de Bs. 525 millones (72,6%) con respecto al primer semestre, lo que hemos logrado a pulso con el compromiso, el talento y la visión compartida de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes y el apoyo constante de nuestros accionistas.

Durante 2021, debido a la pandemia por el Covid-19, nos enfocamos en la atención digital y los servicios online ampliando nuestra oferta a más y mejores productos y servicios a través de canales electrónicos y digitales para clientes naturales y jurídicos en el territorio nacional. La banca por internet registró más de 1,2 millardos de operaciones, la aplicación Pago Móvil 244 millones de transacciones y los puntos de venta 865 millones.

MISIÓN

SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES E INNOVADORES

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

VISIÓN

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA CON SENTIDO HUMANO

- **Ser líderes en experiencia de cliente:** Ofrecer modelos de atención y servicios personalizados, que sean integrales, sencillos, rápidos y confiables, a través de la mejor red omnicanal del país.
- **Ser pioneros en innovación:** Llegar a conocer tan en profundidad las necesidades y hábitos de nuestros clientes para que podamos anticipar sus requerimientos con productos, servicios y canales innovadores, integrados tecnológicamente y que den como resultado una mejor calidad de vida.
- **Ser ejemplo de sentido humano:** Seguir preparando al mejor talento humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño.

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

Valores Banesco



RESPONSABILIDAD

- Cumplimos nuestros compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad.
- Nos comportamos según lo que declaramos.
- Mantenemos el foco hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente.
- Respetamos las ideas valiosas, aunque sean diferentes a las nuestras.



CONFIABILIDAD

- Defendemos los intereses de los clientes y la organización por encima de los propios.
- Actuamos con generosidad, considerando el impacto de nuestras decisiones, privilegiando el trabajo colaborativo.
- Hablamos abiertamente de riesgos y limitaciones, reconocemos y asumimos nuestros errores.



CALIDAD

- Trabajamos con pasión en dar la mejor solución al cliente, usando de forma óptima el tiempo y los recursos.
- Nos dotamos de procesos ágiles, simples y escalables, que nos permitan hacer las cosas bien desde el principio.
- Compartimos las mejores prácticas y nos cuestionamos.



INNOVACIÓN

- Fomentamos el emprendimiento y la experimentación desde lo más sencillo; somos tolerantes con los errores y aprendemos de los mismos.
- Construimos una visión de futuro y transversalidad para nuestra organización.
- Conocemos las mejores soluciones tecnológicas y no tecnológicas y las incorporamos de forma oportuna y eficiente.

3.045
EMPLEADOS



3.944.586
CLIENTES



214
PUNTOS DE ATENCIÓN



Bs. 7.041 M
INVERSIÓN SOCIAL

5.935
ACCIONISTAS

1.247.657.504
ACTIVOS
TOTALES

397
CAJEROS
AUTOMÁTICOS

71.113
BENEFICIADOS DIRECTOS DE
NUESTROS PROYECTOS SOCIALES

Banesco Banco Universal, mantuvo su desempeño a pesar de las restricciones ocasionadas por la pandemia de Covid-19 que afectó no solo a nuestro país sino al resto del mundo. Los cambios y el modelo de trabajo durante esta ocasión, nos llevaron a reflexionar acerca del modelo de negocios, la experiencia de cliente y la transformación digital.

Estos tres aspectos fundamentales ofrecieron el plano de fondo al propósito fundamental en este año de pandemia: garantizar la continuidad operativa, atender las necesidades de nuestro talento y mantener un diálogo abierto con nuestras diferentes audiencias.

Se consideran los elementos básicos requeridos como la definición del Gobierno Corporativo de Riesgo, la cultura de riesgo, el apetito de riesgo y las metodologías.

El sector financiero respondió con precisión a las complejidades derivadas del mantenimiento de las operaciones, y ofrecer atención presencial, observando todas las medidas de bioseguridad necesarias, incluyendo realizar las adecuaciones tecnológicas y logísticas para atender todos los requerimientos de los clientes. La preservación de la salud de nuestros trabajadores y sus familias, proveedores y clientes continuó siendo uno de los retos mayores y

nos obligó a repensar los procesos y diseñar planes especiales de contingencia para atender a nuestros clientes de manera confiable y oportuna.

MODELO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO

El modelo de administración integral de riesgos de Banesco Banco Universal, C.A., es aprobado por la Junta Directiva con base en los lineamientos propuestos por las convergencias internacionales y son implementadas de manera local para apalancar el cumplimiento de la legislación relacionada con la materia. Se consideran los elementos básicos requeridos como la definición del Gobierno Corporativo de Riesgo, la cultura de riesgo, el apetito de riesgo y las metodologías.

GOBIERNO CORPORATIVO DE RIESGO

La estructura del Gobierno Corporativo de Riesgo cuenta con la definición de atribuciones y objetivos claros, y parte desde la inclusión de la Junta Directiva del Banco como autoridad principal para la aprobación del modelo de administración de los riesgos en cuanto a la actualización periódica del nivel de apetito de riesgo, la adecuación de la metodologías, procedimientos, y herramientas para la administración de los riesgos ante los cambios del entorno económico, financiero



y legal, y el fortalecimiento de la cultura de riesgo. También cumple con las funciones de supervisor global de los riesgos a través del seguimiento sobre los resultados y la definición de planes de acciones en consonancia con los niveles de apetito del riesgo del Banco.

La Junta Directiva delegó como cuerpo colegiado al Comité de Riesgo para cumplir con la responsabilidad de supervisar la administración integral de riesgos en el Banco y el desempeño y cumplimiento de las funciones de la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo, responsable de proponer al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva la planificación anual de riesgo, las políticas, niveles de apetitos de riesgo, metodologías, herramientas y procedimientos para afrontar los cambios no previstos en las condiciones del entorno económico y financiero o en una situación particular del Banco. También es responsable de implementar el marco de riesgo aprobado y realizar el seguimiento de los resultados para que se cumpla el nivel de apetito de riesgo. El máximo responsable del área de Riesgo es el Vicepresidente de Administración Integral de Riesgo, quien es nombrado por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva, y se apalanca de un equipo multidisciplinario conformado para la administración de los riesgos de crédito, mercado

y liquidez, operacional, legal y reputacional.

Para la gestión de los riesgos, la Junta Directiva conformó el Comité de Activos y Pasivos, y es responsable de la supervisión y seguimiento de la gestión de los riesgos globales.

El Banco cuenta con los Delegados de Riesgo Integral que son responsables de fortalecer el marco de riesgo aprobado en las áreas que supervisa, apoyar en la gestión de los riesgos asumidos en los procesos que ejecutan, así como informar a la Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo sobre los eventos de pérdida que se hayan podido materializar, a fin de identificar estrategias de gestión para la mitigación de eventos futuros que puedan generar pérdidas al Banco. Finalmente, como los riesgos se presentan en todos los negocios y áreas de soporte y se relaciona con todos los productos, procesos y sistemas, los colaboradores son responsables de gestionar los riesgos generados por sus actividades.

El máximo responsable del área de Riesgo es el Vicepresidente de Administración Integral de Riesgo, nombrado por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva

MARCO DEL APETITO DE RIESGO

El banco se organiza en tres pilares:

- La fijación del apetito de riesgo determinando los niveles y tipología que se desean asumir logrando equilibrar los elementos de riesgo-rentabilidad aceptados por los accionistas.
 - Actuar proactivamente en la gestión de los riesgos, mediante la identificación a través de la revisión y monitoreo constante de las exposiciones.
 - La disposición de metodologías en la cuantificación de los riesgos, las cuales se adecúan a las nuevas exigencias en el entorno para un monitoreo efectivo en los apetitos de riesgo fijados.
- La gestión de los riesgos y su estructura de gobierno se efectúa de una manera consistente donde se vea involucrado la totalidad de las personas que participa en los procesos, sus interrelaciones con otras áreas, así como, las áreas de control y auditoría interna (2da y 3era línea de defensa) para el entendimiento del riesgo como un todo.



RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento de pago de clientes y/o contrapartes con el contrato estipulado.

Las metodologías de riesgo de crédito implementadas se aplican por una parte para estimar capital regulatorio a través del método estándar de Basilea. Por otra parte,

la Organización cuenta con la implementación del modelo

estadístico predictivo de

otorgamiento Behavior

para tarjetas de crédito

y préstamos, que considera un conjunto de

variables para valorar

el comportamiento de

pago de clientes del

Banco a través de la

estimación de probabilidades de incumplimiento

(PI) para obtener calificaciones

de riesgo, y se calibra de manera

periódica para adecuarlo a la dinámica de pago más reciente que permita garantizar que las decisiones de otorgamiento sean basadas en información actualizada.

Para el seguimiento mensual se estima una batería de indicadores claves de riesgo de

crédito que se combina con los niveles de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva, con el propósito de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos del Banco, y si se observa algún desvío se presentan alertas tempranas para la definición de planes de acción por parte de los dueños de los procesos que permitan corregir las brechas de cumplimiento.

RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado es la factibilidad de que ocurran pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas (activas y pasivas) como consecuencia de movimientos adversos en las variables de mercado (tasas de interés, tipo de cambio y precios y cotización de títulos valores).

La administración del riesgo de mercado se aplica con la aplicación de la técnica del Valor en Riesgo (VaR), que es una medida estadística de riesgo que estima la pérdida máxima que podría registrar un portafolio en un intervalo de tiempo y con un cierto nivel de probabilidad o confianza.

También se puede conceptualizar como la máxima pérdida esperada por una determinada posición o cartera de inversión, la cual se supone no cambia durante el período de inversión, en el caso de presentarse un

cambio en los factores de riesgo, durante un horizonte de inversión definido y con un nivel de probabilidad determinado.

Esta medida resume la exposición al riesgo del Banco y lo expresa en términos monetarios, en otras palabras, permite conceptualizar el riesgo como sigue: Estamos “X%” seguros de que no se perderá más que “monto del VaR en unidades monetarias”, en los próximos “N” días.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez es el que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones financieras para comprar u obtener de algún modo los fondos necesarios, ya sea incrementando los pasivos o convirtiendo activos para cumplir con sus obligaciones dentro y fuera de balance en la fecha de vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

Debido al entorno económico y financiero local, el riesgo de liquidez ha tomado preponderancia para el seguimiento y definición de planes para accionar y lograr ajustes en consonancia con el apetito de riesgo. Para cubrir estas necesidades, el Banco cuenta con la aplicación de los estándares aceptados por las convergencias internacionales para la administración y seguimiento.

El riesgo de liquidez ha tomado preponderancia para el seguimiento y definición de planes para accionar y lograr ajustes en consonancia con el apetito de riesgo.



Una de las estructuras aplicadas para la medición de la liquidez se basa en la estimación de las brechas de liquidez en plazos de corto y mediano plazo, para evaluar la diferencia entre los activos y los pasivos del balance de la organización, con el propósito de anticipar dificultades de liquidez, mediante la estimación de la disponibilidad y uso de fondos. Este análisis se aplica bajo tres escenarios: el primero que es el contractual y toma en cuenta el comportamiento de los flujos de caja según su especificación contenida en los contratos que soportan dichas operaciones, referente a montos, vencimientos, tasas, plazos y demás cláusulas previamente estipuladas. El segundo escenario es el esperado que se construye tomando como base el escenario contractual y simulando los flujos de caja de acuerdo con las premisas de comportamiento normalmente observadas. El tercero es el estresado que se construye tomando en cuenta los comportamientos extremos que pudiesen presentar los flujos de caja proyectados y se considera como base el escenario contractual y el escenario esperado.

RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional es la probabilidad de daños potenciales y pérdidas motivados a las formas de organización y a la estructura

de sus procesos de gestión, debilidades en los controles internos, errores en el procesamiento de operaciones, fallas de seguridad o inexistencia o desactualización de sus planes de contingencia del negocio, Así como, la potencialidad de sufrir pérdidas inesperadas por sistemas inadecuados, fallas administrativas, eventos externos, deficiencias en controles internos y sistemas de información originadas entre otros, por errores humanos, fraudes, incapacidad para responder de manera oportuna o hacer que los intereses de la institución financiera se vean comprometidos de una u otra manera.

El modelo de riesgo operacional se caracteriza por mantener un enfoque a los procesos, cruza transversalmente al Banco al evaluar de inicio a fin los procesos, es un ciclo continuo de aplicación para identificar, evaluar y mitigar situaciones de riesgo y se sustenta por la autogestión por parte de los dueños de los procesos.

El Banco cuenta con una base histórica de eventos de pérdida con y sin impacto financiero, que detalla la clasificación con base en la estructura de Basilea, la situación identificada y las estrategias de gestión aplicadas

El modelo de riesgo operacional se caracteriza por mantener un enfoque a los procesos, cruza transversalmente al Banco al evaluar de inicio a fin los procesos

por los dueños de los procesos. La base también es utilizada como insumo para la estimación de los requerimientos de capital a través del VaR de riesgo operacional.

Para el control y seguimiento de los riesgos operacionales en los procesos, nuevos productos y servicios, se

aplica el modelo de gestión de riesgos operacionales, a los fines de minimizar los eventos inesperados, así como velar por la reputación de la Organización.

En el 2021 se formalizó una estructura para la medición y análisis del nivel de madurez y sensibilidad en las unidades operativas y de negocio del Banco con respecto al ambiente de riesgos en función de los principios de COSO, a través de una propuesta que se basa en la definición de dos instrumentos de medición dirigidos a una muestra representativa de empleados del Banco: un primer cuestionario para medir de manera objetiva el nivel de conocimientos básicos de cada encuestado en materia de gestión de riesgo, y un segundo cuestionario que permite capturar la percepción del nivel de madurez y sensibilidad de los colaboradores en materia de Control Interno y ambiente de riesgos,



basado en los 17 principios de COSO. Dicho cuestionario está definido con base en los cinco componentes de COSO: (1) Ambiente de Control, (2) Evaluación del Riesgo, (3) Actividades de Control, (4) Información y (5) Comunicación y Seguimiento. Las calificaciones de cada encuestado serían consideradas para calcular el indicador del nivel de madurez de la cultura de riesgo a través de un promedio ponderado, cuyo resultado estaría relacionado con una escala de madurez del nivel de cultura de riesgo para la Organización.

El plan de comunicación del 2021 se enfocó en reforzar los conceptos básicos del Riesgo Operacional y la Metodología de su Gestión, a través de canales presenciales y virtuales, orientados a reforzar herramientas y procesos fundamentales en la Prevención del Riesgo. Además, se buscó destacar el protagonismo del dueño del proceso en la gestión del riesgo como factor clave.

La Vicepresidencia de Administración Integral de Riesgo apoya en la propuesta de autonomías en las áreas que deban ser definidas

para la optimización y descentralización de actividades de negocio aprobatorias.

Así mismo, se considera el seguimiento de indicadores específicos para el riesgo reputacional como el de medios impresos, Twitter, medios digitales, Instagram y Facebook (ambos medidos con base en la identificación de la publicación de comentarios negativos). Finalmente, se cuenta con una batería de indicadores de riesgo tecnológico dirigidos para la medición de la confiabilidad, disponibilidad de los canales electrónicos y ciberseguridad.



La visión global de riesgo debe asegurarr la homogeneidad de las herramientas, estructuras organizativas, procesos y sistemas adecuados a la dimensión de la institución financiera; que permita facilitar la gestión global de todos los tipos de riesgos

CREACIÓN DEL VALOR TANGIBLE DETALLE POR GRUPO DE INTERÉS

(MILES DE BS.)

GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR DE VALOR	2021	2020
Accionistas	Dividendos ¹	2.829.322	623.488
Empleados	Gastos de personal ²	54.273.116	3.390.981
Clientes	Intereses y cargas asimiladas ³	16.940.079	666.112
Proveedores	Otros gastos generales de administración ⁴	154.046.629	10.582.339
Sociedad	Impuestos ⁵	55.366.409	6.249.304
	Recursos destinados al apoyo a la comunidad ⁶	845.720	57.175

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).



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. 36, Capital Humano pág. 38, Nuestros Socios Sociales pág. 66, Nuestros Clientes pág. 76 y Nuestros Proveedores pág. 96).

VALOR DIRECTO TANGIBLE

El Valor Económico Generado (VEG) al cierre del año 2021 se ubicó en 449.304.243 millones. Durante este periodo, entre los rubros que componen al VEG, aproximadamente el 98,66% y 63,87% respectivamente, (Bs. 443.279.809 millones y Bs. 30.001.108) corresponden al Margen de Intermediación, mientras que el 0,05% y 36,09%, corresponden a las Comisiones Netas.

**VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO**

(EN BS.)

GRUPO DE INTERÉS	2021	2020
Valor Económico Generado (VEG)	449.304.243	46.973.442
Margen de intermediación ⁷	443.279.809	30.001.018
Comisiones netas ⁸	211.794	16.954.917
Otros ingresos ordinarios ⁹	44.127	17.809
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	5.768.513	-302
Valor Económico Distribuido (VED)	266.515.476	20.846.111
Dividendos ¹	2.829.322	623.488
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	154.046.629	10.582.339
Impuestos ⁵	55.366.409	6.249.304
Gastos del personal ²	54.273.116	3.390.981
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	182.788.766	26.127.331

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

⁸ Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Rubro 530 Otros Ingresos Operativos, exceptuando 533 Ingresos por Bienes Realizables, 537 Ingresos por Programas Especiales y 539 Ingresos Operativos Varios) menos 430 Otros Gastos Operativos (exceptuando 433 Gastos por Bienes Realizables, 435 Gastos por Depreciación, Amortización y Desvalorización de Bienes Diversos, 439 Gastos Operativos Varios). (9) Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 539 Ingresos Operativos Varios). (10) Fuente: SUDEBAN Estado de Resultado de Publicación o CONRP (Cuenta 533 Ingresos por Bienes Realizables menos 433 Gastos por Bienes Realizables).

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (PORCENTAJE)

VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	2021	2020
Valor Económico Generado (VEG)	100%	100%
Margen de intermediación ⁷	98,66%	63,87%
Comisiones netas ⁸	0,05%	36,09%
Otros ingresos ordinarios ⁹	0,01%	0,04%
Otras ganancias y pérdidas netas ¹⁰	1,28%	0,00%
Valor Económico Distribuido (VED)	100,00%	100,00%
Dividendos ¹	1,06%	2,99%
Proveedores y otros gastos generales de administración ⁴	57,80%	50,76%
Impuestos ⁵	20,77%	29,98%
Gastos del personal ²	20,36%	16,27%

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.

El entorno global y los factores locales condicionaron la presencialidad como recurso clásico de nuestra operación

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

De acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, (SUDEBAN), el sistema financiero venezolano cerró el 2021 con 28 instituciones bancarias, 22 privadas y 6 públicas. Durante este periodo, el sistema bancario nacional contabilizaba 2.868 oficinas, 35.924 trabajadores y 2.454 cajeros automáticos en todo el territorio nacional.

El sector financiero ha enfrentado cambios vertiginosos en el ámbito global y muy particularmente, en nuestro ámbito local. Hemos adaptado nuestra oferta de servicios digitales para cubrir las expectativas y las necesidades del mercado. Los clientes interactúan con naturalidad a través de múltiples canales de atención y demandan de nuestras organizaciones bancarias entregar experiencias únicas.

El año 2021 fue para Banesco Banco Universal, C.A, la continuación de todos los fundamentos que conforman nuestra razón de ser: mantener la continuidad y confiabilidad de los servicios

críticos para nuestros clientes; hacer todo lo necesario para preservar la vida y la salud de nuestros colaboradores y sus familias; mantener cercanía con nuestros Socios Sociales, aliados y relacionados y, además, mantener una atención diaria a la gestión para asegurar la mejor experiencia para nuestros clientes, a través de vías innovadoras y servicios ágiles, con la indiscutible relevancia y fortaleza institucional de Banesco. El entorno global y los factores locales condicionaron la presencialidad como recurso clásico de nuestra operación, la pandemia nos enseñó que podemos continuar hacia adelante en los escenarios más adversos cuando compartimos el objetivo de preservarnos como especie y Ciudadanos Banesco.

Atendimos las variables necesarias para garantizar el trabajo y la posibilidad de realizar operaciones de manera remota. Podemos asegurar que somos un Banco que permite a sus clientes operar desde la comodidad de sus casas u oficinas; el 98% de las operaciones se realizan a través de nuestras plataformas electrónicas y digitales. Hemos utilizado una gran cantidad de tiempo y esfuerzo en desarrollar las aplicaciones y adecuaciones necesarias para lograr satisfacer la mayor cantidad de necesidades de nuestros clientes, de nuestros reguladores y del mercado venezolano.



RESUMEN
FINANCIERO

Expresado en BsS. (Millones)

	Primer Semestre 2020	Segundo Semestre 2020	Primer Semestre 2021	Segundo Semestre 2021	Crecimiento			
					II S 2021 – I S 2021		II S 2021 – II S 2020	
					Absoluto	%	Absoluto	%
Total del Activo	41,3	231,2	722,7	1.247,7	525,0	72,6	1.016,5	439,7
► Disponibilidades	25,6	109,8	374,5	653,7	279,2	74,5	543,9	495,4
► Inversiones en Títulos Valores	3,7	19,5	49,7	63,6	13,9	28,0	44,1	225,8
► Cartera de Créditos Neta	5,0	68,8	125,8	251,8	126,0	100,1	183,0	266,2
► Cartera de Créditos Bruta	5,1	70,1	128,7	257,7	129,0	100,2	187,6	267,7
Captaciones del Público	24,3	119,2	380,3	837,6	457,3	120,3	718,4	602,5
► Depósitos a la Vista	23,0	112,7	339,6	779,8	440,2	129,6	667,1	591,9
► Depósitos de Ahorro	1,3	6,1	20,5	48,0	27,5	134,1	41,9	689,0
► Depósitos a Plazo	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	468,0	0,1	1.223,5
► Cuentas Corrientes según Convenio Cambiario N° 20	0,0	2,1	5,9	8,0	2,1	35,6	5,9	281,0
► Cuentas Corrientes Sistema Cambiario Libre Convertibilidad	1,2	11,8	19,7	120,5	100,8	511,7	108,7	921,2
► Otros	0,1	0,5	20,2	9,8	-10,4	-51,3	9,4	2.038,8
Total del Patrimonio	4,1	43,5	140,7	104,5	-36,2	-25,7	61,0	140,4
Activos de los Fideicomisos	1,4	7,4	22,4	11,9	-10,5	-46,7	4,5	60,3
► Ingresos Financieros	1,1	13,3	75,5	70,3	-5,2	-6,8	57,0	428,7
► Gastos Financieros	0,2	0,9	10,6	15,1	4,5	42,8	14,2	1.578,6
► Margen Financiero Bruto	0,9	12,4	64,9	55,2	-9,7	-14,9	42,8	345,2
► Margen de Intermediación Financiera	3,5	26,5	137,5	305,8	168,3	122,4	279,3	1.054,9
► Gastos de Transformación	2,0	12,4	53,0	155,4	102,4	193,4	142,9	1.150,9
► Impuesto sobre la Renta	0,2	2,4	5,9	0,8	-5,1	-86,3	-1,5	-65,6
Resultado Neto	0,9	9,5	33,1	14,0	-19,1	-57,7	4,5	47,3

Ratios (%)

► Provisión Cartera de Crédito / Cartera Inmovilizada Bruta	101.552,4	86.058.725,9	37.766.709,7	897.866,7
► Cartera Inmovilizada / Cartera de Crédito Bruta	0,0	0,0	0,0	0,0
► Resultado Neto / Activo Promedio *	7,6	15,6	14,4	6,6
► Resultado Neto / Patrimonio Promedio *	78,1	95,6	61,9	39,4
► Liquidez Ampliada	105,6	92,1	98,5	78,1

* Porcentajes Anualizados



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Para Banesco Banco Universal, C.A. la transparencia es un valor fundamental en nuestra forma de operar, es por ello que constantemente nos encontramos en un proceso acercamiento y de diálogo abierto con nuestros diferentes grupos de interés, lo cual nos ha permitido identificar temas materiales para cada uno de estos stakeholders, y así definir una estrategia de sostenibilidad coherente y oportuna. Este proceso de diálogo nos permite identificar retos y obstáculos, así como oportunidades de mejora en nuestra gestión diaria.

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 fortalecido a lo largo del tiempo. Lo que nos ha permitido establecer diferentes objetivos e interrelacionarnos con cada grupo para conocer sus necesidades y el entorno donde se desenvuelven, y así 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



El entorno global y los factores locales condicionaron la presencialidad como recurso clásico de nuestra operación

Responsabilidad Social Empresarial, se toma en referencia el contexto país y las demandas que nuestros Grupos de Interés 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 del Global Reporting Initiative (GRI) y consta de 3 etapas: Identificación, Priorización y Validación.



N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2021 asociado a los Estándares GRI
		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
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; y Seguridad de la Información	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. Mejora continua de los procesos y salud de los sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Anticorrupción Prevención de lavado de dinero Riesgo Seguridad y privacidad del cliente

N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2021 asociado a los Estándares GRI
		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	Gestión del Clima Organizacional, Fomentar la capacitación y desarrollo personal y profesional; Fomentar el Diálogo de los Empleados con la Alta Gerencia; Promover Programas de Beneficios no Contractuales; Métodos de Evaluación, Rendimiento y Desempeño	X	X	-	-	-	-	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Formación y Desarrollo profesional diseñado para todo el personal del Banco Programas de Desarrollo del Voluntariado Corporativo Realizar actividades que benefician a los colaboradores y su entorno familiar - Programas y Actividades orientadas de Conciliación vida-trabajo 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



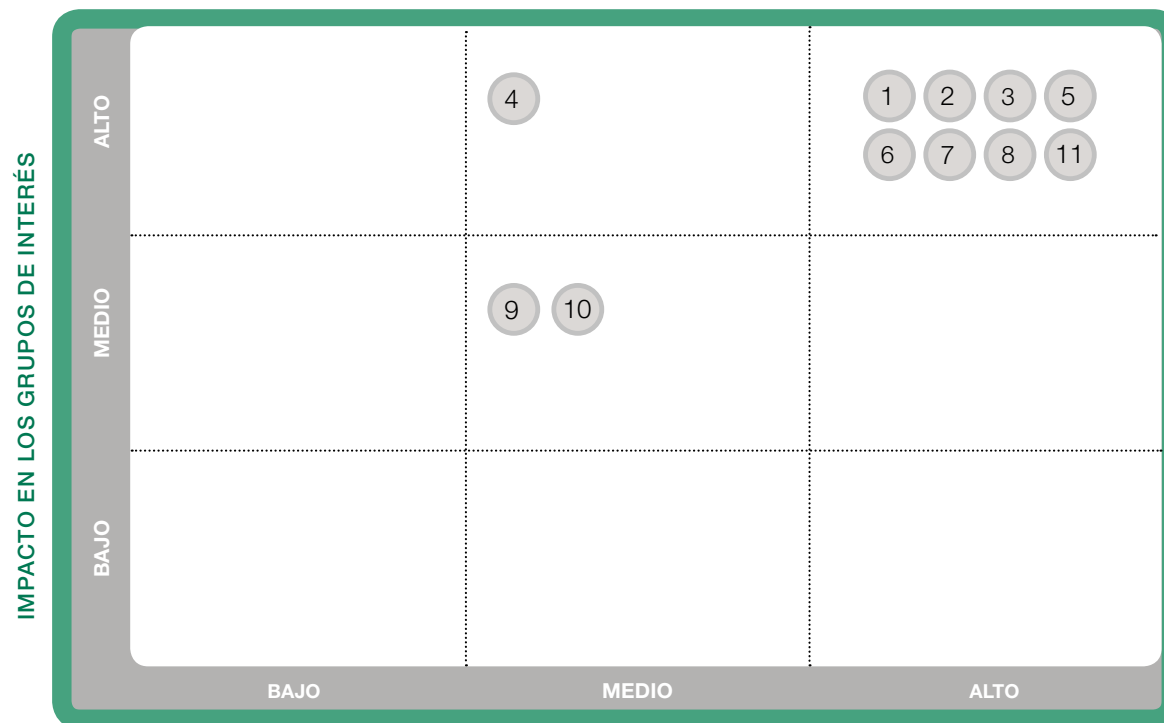
N°	Asuntos y/o Temas Materiales	Grupos de Interés						Nivel de Relevancia		Principales Actuaciones	Tema Material 2021 asociado a los Estándares GRI
		Accionistas	Capital Humano	Clientes	Socios Sociales Comunidad	Proveedores	Autoridades	Banco	Grupos de Interés		
8	Evaluación de las necesidades particulares de la Comunidad; Gestionar Programas Sociales que incentiven el desarrollo de personas y emprendimientos; Aumentar el impacto de nuestra inversión social a través de alianzas multisectoriales en las que se fortalezca el Voluntariado Corporativo.	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 ➤ Programa de Formación de Microempresarios y Presupuesto Participativo ➤ Realizar alianzas para fomentar las actividades del Voluntariado 	<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
9	Contribuir con la adecuada aplicación de la ecoeficiencia.	X	X	–	X	–	–	Medio	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de programas ambientales 	
10	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
11	Transformación Digital	X	X	X	X	X	X	Alto	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptarnos a las nuevas tendencias digitales de manera de mejorar la experiencia de tanto externo como interno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia del cliente ➤ Accesibilidad ➤ Cartera de productos y servicios ➤ Marketing y Etiquetado



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

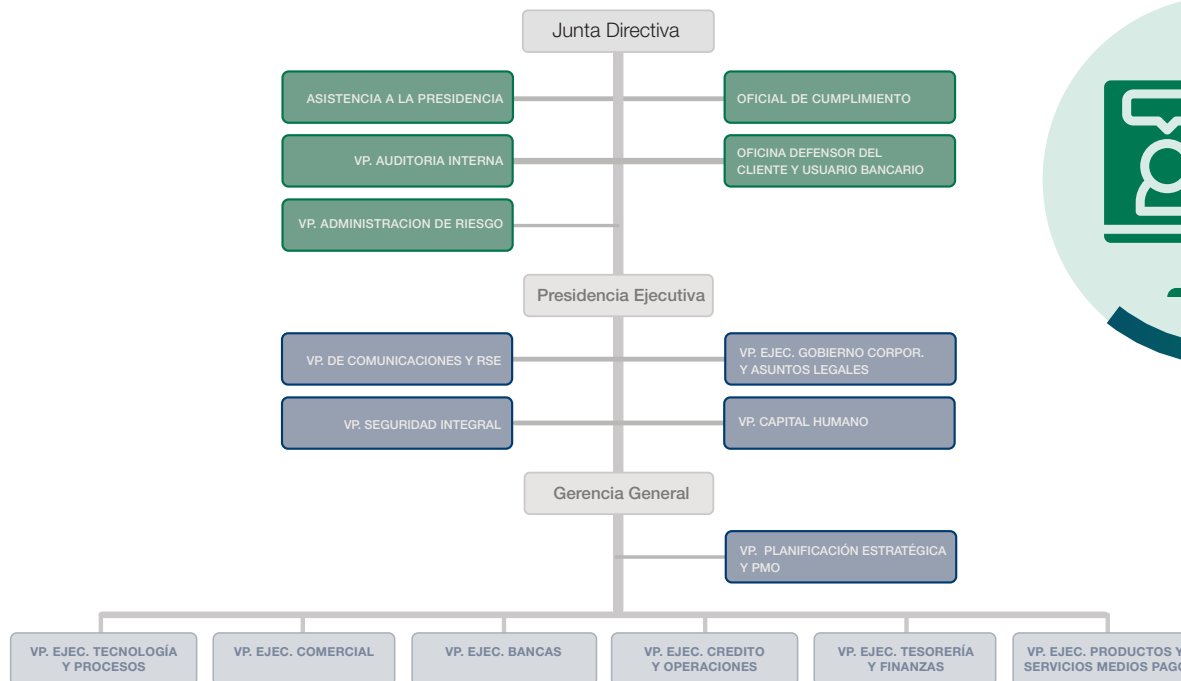


NUESTRA MISIÓN

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 2021

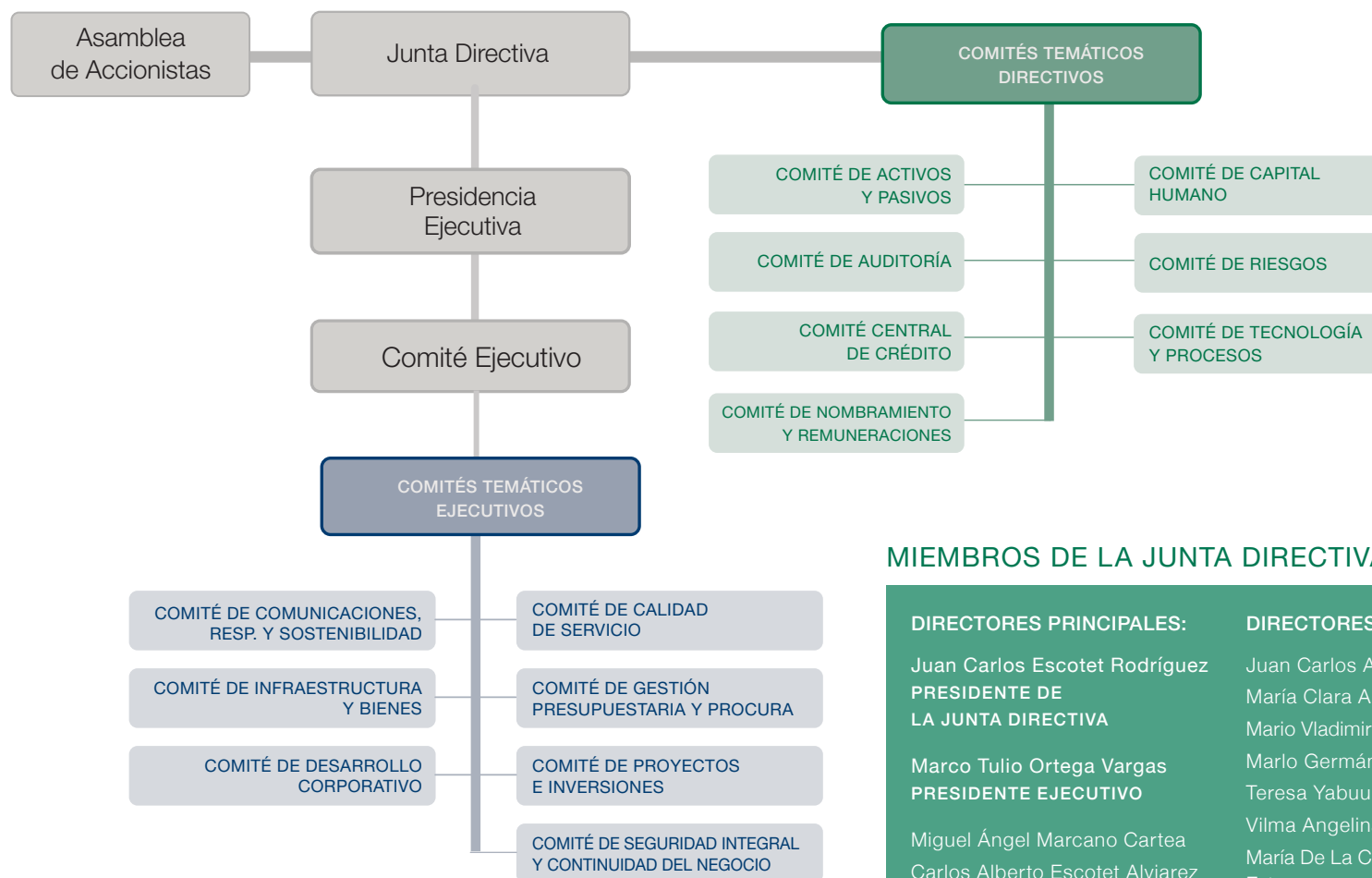


NUESTRA GESTIÓN

Gobierno Corporativo impulsó a lo largo del año 2021 un mecanismo que permitió el seguimiento de la gestión de los Comités Temáticos Directivos y Ejecutivos, logrando estandarizar las prácticas de funcionamiento con los lineamientos de la Institución. De igual manera, se realizó el despliegue del plan comunicacional enfocado en reforzar las normas de comunicación estratégica y dirigido especialmente a los colaboradores que ejercen el rol de coordinadores, secretarios y presentadores en los Comités.

En el contexto de la pandemia, a fin de fomentar el distanciamiento social y garantizar las normas de bioseguridad, se mantuvo la asistencia presencial de los miembros con voz y voto de las instancias de gobierno junto al secretario, promoviendo la participación a través de videoconferencia y teleconferencia de los invitados permanentes y los presentadores.

ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANESCO BANCO UNIVERSAL



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA*

DIRECTORES PRINCIPALES:

Juan Carlos Escotet Rodríguez
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Marco Tulio Ortega Vargas
PRESIDENTE EJECUTIVO

Miguel Ángel Marcano Cartea
Carlos Alberto Escotet Alviarez
Carlos Eduardo Escotet Alviarez
José Grasso Vecchio
Emilio Durán Ceballos

DIRECTORES SUPLENTE:

Juan Carlos Alviarez Hurtado
María Clara Alviarez Hurtado
Mario Vladimir D'Alfonso Schaffino
Marlo Germán Ovalles Martínez
Teresa Yabuur Ebrimain
Wilma Angelina Rodríguez Vivas
María De La Cruz Campos Esteves

(*) Aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario mediante oficio identificado con las siglas SIB-II-GCR-GA-09284 de fecha 12 de noviembre de 2021, el acta se encuentra en proceso de registro.

ÓRGANOS Y MECANISMOS DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo se emana 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, el Gerente General, los Comités Temáticos (Directivos y Ejecutivos), las diferentes Vicepresidencias Ejecutivas y Vicepresidencias adscritas, 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.

La Junta Directiva está integrada por personas calificadas, con amplia experiencia en distintas áreas del negocio bancario

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 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) 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

PRESIDENTE EJECUTIVO

Es designado por la Junta Directiva y tendrá las atribuciones propias de la gestión y operación diaria del Banco y de sus servicios internos, debiendo informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones, así como cumplir y ejecutar las demás tareas que la Junta Directiva le señale. Es el encargado de revisar el Informe de Responsabilidad Social.

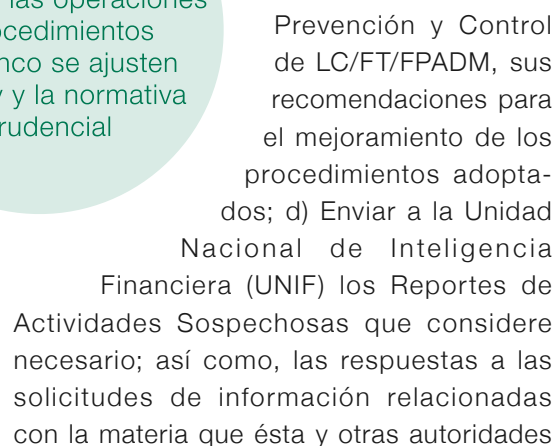
entidades públicas o privadas, preside las deliberaciones de la Junta Directiva. Dentro de sus atribuciones se encuentran las de representar a la institución, otorgar en nombre de ésta contratos, acuerdos, convenios y, en general, toda clase de documentos de cualquier naturaleza. El Presidente y la Junta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

GERENTE GENERAL

Es el encargado de dirigir y supervisar las Vicepresidencias Ejecutivas de: (i) Comercial; (ii) Bancas; (iii) Crédito y Operaciones; (iv) Productos Servicios y Medios de Pago; (v) Tecnología y Procesos; y (vi) Tesorería y Finanzas; asimismo, deberá rendir cuenta de su gestión al Presidente Ejecutivo del Banco.



El auditor interno
es el responsable de
velar que las operaciones
y procedimientos
del Banco se ajusten
a la Ley y la normativa
prudencial



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 evaluar la suficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno; velar por el adecuado cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos, así como del marco regulatorio vigente; suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general; coordinar las actividades de aseguramiento y consulta ejecutadas por la Unidad de Auditoría y, actuando conjuntamente con el Comité de Auditoría, informar a la Junta Directiva sobre los resultados de las evaluaciones realizadas incorporando las recomendaciones requeridas para 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 2021, el Banco contó con los siguientes comités:

● 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 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 evaluaciones de aseguramiento establecidas en el Plan Operativo Anual, el cual incluyó 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.



A continuación se muestra cuadro resumen:

AUDITORÍAS EFECTUADAS	Informes emitidos en 2021		Informes emitidos en 2020	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
AGENCIAS GENERALES, AGENCIAS ZONA FRONTERIZA Y CLIENTES ALTO RIESGO				
Gran Caracas	—	69	—	122
Centro Los Llanos	—	18	—	28
Carabobo	—	16	—	22
Los Andes	—	18	—	22
Sur Oriente	—	16	—	28
Nor-Oriente	—	17	—	22
Centro Occidente	—	19	—	23
Zulia Sur	—	12	—	14
Zulia-Falcón	—	12	—	16
Gran Caracas Zona Fronteriza	—	—	—	—
Centro Los Llanos y Carabobo Zona Fronteriza	—	4	6	—
Los Andes Zona Fronteriza	—	14	19	—
Sur y Nor Oriente Zona Fronteriza	—	16	26	—
Zulia Sur y Falcón Zona Fronteriza	—	23	34	—
Centro Occidente Clientes de Alto Riesgo	—	—	—	4
Gran Caracas Clientes de Alto Riesgo	—	—	—	16
Cliente Alto Riesgo y PEP	—	1	—	—
Sub-Total	0	255	85	317
Total General	255		402	

AUDITORÍAS EFECTUADAS	AREAS CENTRALIZADAS			
	I Semestre 2021	II Semestre 2021	I Semestre 2020	II Semestre 2020
Área Centralizadas	30	20	34	26
Riesgo Integral	1	1	1	1
Oficina de Cumplimiento	6	4	6	6
Sub-Total	37	25	41	33
Total General	62		74	

● COMITÉ DE CAPITAL HUMANO

Es el órgano encargado de contribuir al monitoreo del cumplimiento de las normas sobre los valores y principios establecidos en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y los hechos que afecten la integridad e imagen de la Organización; evaluar las demandas y requerimientos asociados a la gestión del talento y los cambios organizacionales, asegurando la adecuada alineación entre las mejores prácticas de gestión de personas y las necesidades del negocio y contribuir al monitoreo del cumplimiento de las normas sobre los valores y principios y los hechos que afecten la integridad e imagen 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. Así mismo, esta instancia revisa y aprueba los temas materiales

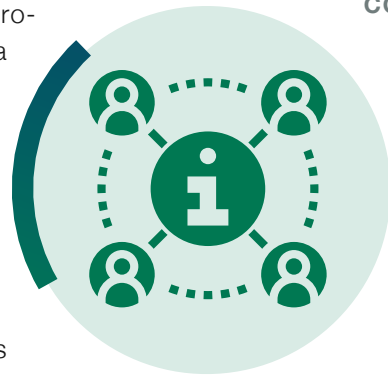
La principal función del Comité de Tecnología es vigilar que las implementaciones tecnológicas estén alineadas con las estrategias y objetivos de la Organización



COMITÉS TEMÁTICOS EJECUTIVOS

● **COMITÉ DE COMUNICACIONES, RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL**

Es el comité encargado de diseñar, 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.

● **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 implantación 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.

Respeto: 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, C.A., por tanto, sigue el principio “una acción, un voto”. Reconoce así la proporcionalidad que debe garantizarse entre el porcentaje de participación en el capital y el correspondiente derecho de participación en la formación de la voluntad de la institución, siempre mediante el ejercicio informado de los derechos políticos de los accionistas.

La organización a través de la Vicepresidencia Ejecutiva 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 revisa anualmente el desempeño de cada una de las instancias sobre la base de su planificación anual, cumplimiento de los estándares de la institución y reglamentos internos; con esos resultados, de ser necesario, se emprenden acciones para optimizar su funcionamiento, tomando en consideración los criterios de



eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de cada comité.

Igualmente, realiza revisiones continuas ante la Junta Directiva de la composición, objetivos y puntos críticos de las instancias de gobierno a los fines de su optimización y seguimiento.

REGULACIÓN, PARTICIPACIÓN GREMIAL Y EMPRESARIAL

Banesco Banco Universal, C.A., 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.

Banesco Banco Universal, C.A., tiene presente en todas sus actividades los temas sociales y ambientales.



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 y La Cámara de Industriales de Caracas.

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.

A través de nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social comunicamos anualmente el progreso en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de dere-



chos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

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

- Se firmaron en el año 2020, 56 contratos de servicio con sus proveedores, de los cuales 12 incluyeron la Cláusula número 20 literal J)
- Se difundió el contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial, a través de nuestros medios internos y externos (blog).

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.

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 nues-

tra gestión y actividades del negocio, así como de todos nuestros programas de inversión social contribuimos directamente al cumplimiento de los mismos.

Durante el 2021 desarrollamos una campaña institucional con la finalidad de educar y concientizar a nuestros grupos de interés acerca de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los medios de difusión fueron las redes sociales, el blog corporativo, los medios de comunicación internos y mensajes en radioemisoras.



Esta campaña educativa comenzó este año y se extenderá hasta el 2022. Entre los puntos a desarrollar están:

1. ¿Qué y cuáles son los ODS, importancia y antecedente?
2. ¿Cómo tributamos en Banesco a los ODS?
3. Acciones sencillas para contribuir con los ODS como ciudadanos.

Asimismo, por segundo año consecutivo formamos parte del comité organizador del Foro de Sostenibilidad Empresarial organizado por las Naciones Unidas con el propósito de impulsar el logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030.





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. A través de nuestro Programa de Formación de Microempresarios educamos a los emprendedores a ser más productivos en sus negocios de manera de ser sostenibles y rentables.



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. Así mismo, contribuimos de manera directa con programas de alimentación llevan adelante nuestros socios y aliados sociales en poblaciones vulnerables.



SALUD Y BIENESTAR Colaboramos con instituciones de salud para mejorar la calidad de vida de las personas y atender sus necesidades. Nuestros empleados y sus familias cuentan con una póliza de salud de Hospitalización, Cirugía y Maternidad así como apoyo en caso de enfermedades extremas. Nuestro servicio médico ubicado en la sede principal de Bello Monte atiende a nuestros empleados de la región en atención primarias. En 2021 se dictaron charlas preventivas e informativas sobre temas de salud y de COVID-19.



EDUCACIÓN DE CALIDAD La educación es uno de los principales pilares de nuestra política de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, y para poder accionar nos apoyamos en alianzas con nuestros socios y aliados sociales del sector educativo. Aportamos a proyectos que permitan cumplir con su objetivo de impartir educación, otorgamos becas universitarias, tenemos un fondo editorial que se divulga a través de la Biblioteca Virtual Banesco, la cual es totalmente gratis y educamos a través del Programa de Formación de Microempresarios.



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. Promovemos un lugar de trabajo inclusivo y diverso así como la igualdad de oportunidades. Nuestro Programa de Formación de Microempresarios, reporta una participación de más del 60% de mujeres.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Contamos con un Capital Humano capacitado y comprometido con el negocio que nos permite atender las necesidades de nuestros clientes de manera inmediata. 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 de manera que obtengan las habilidades necesarias para gestionar sus negocios de manera exitosa y contribuyan con el crecimiento económico de sus comunidades.



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 Estamos convencidos que las alianzas estratégicas entre diversos sectores, organizaciones y empresas nos permiten contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades de manera exponencial. 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 CAPITAL 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 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 Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SIAR LC/FT/FPADM), está adaptado a la naturaleza y complejidad de los negocios, productos y servicios



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

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 diente 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.
- **Conservación:** Por el plazo legal establecido en el artículo 70 de estas normas, de todos los archivos, registros de transacciones y documentación, tanto en forma física como en electrónica derivados de las tareas precedentes destinadas a proporcionar a las autoridades competentes estos elementos cuando sean requeridos para adelantar sus investigaciones.



NUESTRA POLÍTICA

La transparencia y el diálogo con nuestros grupos de interés son de las premisas más importantes para Banesco Banco Universal, C.A. a la hora de gestionar el negocio. Promovemos la confianza de nuestros accionistas al ofrecer un crecimiento rentable y sostenible y un manejo del negocio de manera plural y participativa. Sostenemos nuestra gestión empresarial de ideas y pensamientos diversos que nos beneficien y proporcionen una alta rentabilidad y solvencia.

Atendemos responsablemente las obligaciones que tenemos con nuestros accionistas a través de nuestra Unidad de Accionistas y realizamos asambleas ordinarias y extraordinarias para dar a conocer, de manera transparente, cómo va la gestión del negocio.

NUESTRA GESTIÓN

Contamos con un marco de gobierno corporativo sólido y transparente el cual nos permite gestionar los riesgos y oportunidades de forma prudente para proteger los intereses de nuestros accionistas considerando también a la sociedad en su conjunto.

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. Somos respetuosos de los derechos de todos los accionistas en cuanto al decreto de pago de dividendos.

Durante el año 2021, cumpliendo con las medidas de bioseguridad establecidas, se celebraron Asambleas Ordinarias y Extraordinarias en fecha 22 de marzo y 22 de septiembre, respectivamente; al igual que en el año 2020, que se llevaron a cabo Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.

LA UNIDAD DE ACCIONISTAS

Para Banesco Banco Universal, C.A., la transparencia es un compromiso no solo con nuestros accionistas sino con todos nuestros grupos de interés. Es por esto, que mantenemos una comunicación constante y una interacción fluida con ellos, asegurándonos que sus opiniones sean consideradas por la dirección y órganos de gobierno. Contamos con una unidad especializada para atender los requerimientos, dudas y comentarios de nuestros accionistas de manera expedita y transparente donde disponen de información sobre estados de cuenta históricos de sus dividendos, reclamos, certificaciones, cesión de acciones (en caso de fallecimiento), garantía, entrega de memorias y todo lo relacionado con las acciones Banesco.

ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2021, Banesco Banco Universal, C.A., contaba con 5.935 accionistas propietarios de acciones comunes Banesco, preservando el mismo número del año 2020.



LLAMADAS ATENDIDAS

2020	2021
1.780	845

CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS



2020	2021
11.204	8.300

La comunicación con nuestros accionistas es personalizada. Igualmente, si lo desean, pueden acceder de forma electrónica a través de nuestra página web, buzón de correo de atención y líneas telefónicas permanentes.

Durante el año 2021, las consultas de nuestros accionistas principalmente estuvieron dirigidas a conocer el estatus de los aumentos de capital, la posición accionaria y el monto de la cancelación de los dividendos.



RASGOS BÁSICOS

CAPITAL SOCIAL (BS.)

2020	Capital (Bs.) 1 Total Patrimonio 104.483.067
2019	Capital (Bs.) 12.500,00 Total Patrimonio 43.477.748.346.246

ACCIONES	2021	2020
Número de acciones	9.125.000.000	125.000.000
Circulación	9.122.045.467	122.045.467
Tesorería	2.954.533	2.954.533

Nº DE ACCIONISTAS	2021	2020
Total	5.935	5.935

Para prevenir el Covid-19, se implementaron medidas de bioseguridad en el desarrollo de las asambleas y en la atención personalizada a los accionistas durante este periodo, así como la atención eficaz e inmediata a través de:

- **Correo:**
atencion_al_accionista@banesco.com
- **Teléfonos:**
0212-501-92-59 / 77-34
- **Espacio en la Web del Banco:**
www.banesco.com/category/somos-banesco

En esta sección de la web se actualizan de manera oportuna los temas inherente a las Acciones de Banesco Banco Universal.




DIÁLOGO CON NUESTROS ACCIONISTAS

La comunicación y transparencia informativa es uno de los principios que hemos establecido en nuestras políticas. Es por ello, que hemos establecido diversos espacios de comunicación para mantener un relación cercana y estrecha con nuestros accionistas y los diferentes grupos de interés. Entre ellos están:

- Unidad de Accionistas.
- Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas.
- Informes Financieros semestrales.
- Informe de Responsabilidad Social Empresarial anual.
- Boletín digital, remitido vía correo electrónico a nuestros clientes.
- Contactos y encuentros directos con los accionistas.
- Red de agencias.
- El sitio web corporativo www.banesco.com, el cual ofrece información relevante relacionada con información financiera emitida por el Banco y por los auditores externos, informes de RSE, y los informes financieros semestrales.

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos enfocados en ofrecer ambientes de trabajo más humanos y sustentables alineados con nuestros valores corporativos.

Para la Organización es importante potenciar las capacidades y habilidades de nuestros colaboradores para desarrollar su máximo potencial y ofrecer a nuestros clientes una atención de calidad ante las demandas del mercado.

Somos respetuosos de la diversidad y las diferencias. Seleccionamos, desarrollamos, promovemos y evaluamos talentos en función de sus resultados, valores y potencialidades como rasgo cultural distintivo.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2021 mantuvimos las estrategias de trabajo híbrido o mixto, para continuar prestando servicio a nuestros clientes en un contexto de pandemia, privilegiando el cuidado de los talentos mediante la actualización y seguimiento constante de las medidas de bioseguridad, así como las mejoras y el acompañamiento a líderes y colaboradores durante el teletrabajo y en las jornadas mixtas

Nuestro propósito es generar fuentes de trabajo estables y sin discriminación de ningún tipo, en 2021 dimos cobertura a las posiciones vacantes con 352 nuevos ingresos para cerrar el año con 3.036 colaboradores y 9 pasantes en nuestra plantilla.

CÓDIGO DE ÉTICA CONDUCTA BANESCO

Los principios éticos y de conducta de todos los empleados están incorporados en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y están orientados al respeto de los derechos humanos y la prevención y control de legitimación de capitales. El código contribuye a normalizar las acciones, roles y valores, con el objetivo de buscar la excelencia en las relaciones con todos los que forman parte de Banesco y con quienes nos relacionamos.

Nuestro Código de Ética y 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.

Durante el año 2021, se llevó a cabo un Plan Comunicacional orientado a reforzar los valores corporativos, mediante videos,



comunicados y boletines, destacando las conductas esperadas por los Ciudadanos Banesco, así como el cumplimiento de las normas internas referidas al Conflicto de Interés y el cumplimiento en materia de

Prevención de Legitimación de Capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, específicamente con el cumplimiento de las normativas referentes a la declaración de ingresos extraordinarios y de la política conozca a su empleado.

En esta misma línea, se realizaron diversas acciones de capacitación orientadas a for-

talecer en el segmento gerencial y ejecutivo el Decálogo del Líder, y el conocimiento del Código de Ética, entre las cuales podemos mencionar la ejecución de Rallys Virtuales, actividades en las que contamos con la participación de Gerentes y Colaboradores, llevadas a cabo para reforzar el conocimiento del código de ética y las normativas establecidas en el Banco de una manera dinámica.

Durante el año 2021, se llevaron a cabo dos actualizaciones al Código de Ética, con la finalidad de mejorar la experiencia del



empleado en lo que respecta a Ingresos Extraordinarios y para facilitar la comunicación entre los colaboradores y el Comité de Ética. 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 para tal fin.



Durante el 2021, Banesco Banco Universal, C.A., no recibió reclamos en materia de Derechos Humanos, relacionados con los trabajadores, accionistas, clientes, la comunidad ni de los proveedores.

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO

RANGO	2021			2020			Variación		
Edad	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
15-17	8	5	13	1	0	1	700%		1200%
18-25	153	124	277	196	157	353	-21,94%	-21,02%	-21,53%
26-30	212	127	339	255	149	404	-16,86%	-14,77%	-16,09%
31-35	271	139	410	348	161	509	-22,13%	-13,66%	-19,45%
36-40	364	144	508	400	180	580	-9%	-20%	-12,41%
41-45	319	142	461	332	154	486	-3,92%	-7,79%	-5,14%
46-50	288	144	432	292	149	441	-1,37%	-3,36%	-2,04%
51-55	166	123	289	171	136	307	-2,92%	-9,56%	-5,86%
56-60	113	98	211	117	93	210	-3,42%	5,38%	0,48%
61-65	44	27	71	36	26	62	22,22%	3,85%	14,52%
66-70	14	13	27	13	10	23	7,69%	30%	17,39%
71-75	5	0	5	6	3	9	-16,67%	-100%	-44,44%
>75	1	1	2	1	0	1	0%	—	100%
Total	1.958	1.087	3.045	2.168	1.218	3.386	-9,69%	-10,76%	-10,07%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA DE CARGO

	2021			2020			Variación		
NIVEL	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
Pasantes / Aprendices	66	33	99	72	49	121	-8,33%	-32,65%	-18,18%
Base	664	245	909	832	329	1.161	-20,19%	-25,53%	-21,71%
Profesional / Técnico	891	621	1512	905	636	1.541	-1,55%	-2,36%	-1,88%
Supervisorio	44	46	90	49	53	102	-10,20%	-13,21%	-11,76%
Gerencial	273	114	387	288	124	412	-5,21%	-8,06%	-6,07%
Vicepresidentes	20	23	43	19	21	40	5,26%	9,52%	7,50%
Gerente General	0	1	1	-	-	-	-	-	-
Directores	0	3	3	3	5	8	-100,00%	-40,00%	-62,50%
Presidente	0	1	1	0	1	1	-	0,00%	0,00%
Total	1.958	1.087	3.045	2.168	1.218	3.386	-9,69%	-10,76%	-10,07%

DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDAD Y CATEGORÍA DE CARGO

NIVEL GRUPOS DE EDAD	2021						2020					
	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Pasantes / Aprendices	13	86	0	0	0	99	1	120	0	0	0	121
Base	0	246	371	204	88	909	0	331	497	228	105	1.161
Profesional / Técnico	0	278	458	465	311	1512	0	294	496	457	294	1.541
Supervisorio	0	4	19	38	29	90	0	6	28	38	30	102
Gerencial	0	2	66	172	147	387	0	6	64	189	153	412
Vicepresidentes	0	0	4	13	26	43	0	0	4	14	22	40
Gerente General	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Directores	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	7	8
Presidente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Total	13	616	918	893	605	3.045	1	757	1.089	927	612	3.386

DISTRIBUCIÓN POR RELACIÓN CONTRACTUAL Y GÉNERO

NIVEL	2021		2020		Variación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Aprendices	60	30	70	48	-14,29%	-37,50%
Pasantes	6	3	2	1	200,00%	200,00%
Contratados	49	35	6	11	716,67%	218,18%
Fijos	1.843	1.019	2.090	1.158	-11,82%	-12,00%
Total	1.958	1.087	2.168	1.218	-9,69%	-10,76%
Total	3.045		3.386		-10,07%	

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

La política de contratación de personal es la misma para todas las regiones del país. Durante el 2021, por motivos de Pandemia Covid-19, estos procesos fueron ajustados de forma virtual, realizando entrevistas vía telefónica o a través de *Google Meet*. Nuestras oficinas de Capital Humano en las regiones revisan y evalúan los perfiles de los candidatos para validar que estén en concordancia con los requerimientos organizacionales.

Los Vicepresidentes responsables de la Red de Ventas en las diferentes regiones del país son originarios 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 94% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

TOTAL DE TRABAJADORES

AÑO	Total Empleados
2021	3.045
2020	3.386
Variación %	-10,07%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

AÑO	Femenino	Masculino
2021	1.958	1.087
2020	2.168	1.218
Variación %	-9,69%	-10,76%

ANTIGÜEDAD PROMEDIO

AÑO	Antigüedad promedio
2021	10,77
2020	10,4
Variación %	3,56%

CANTIDAD DE TRABAJADORES POR HORARIO LABORAL

Horario	Cantidad
Tiempo Completo	2.993
Medio Tiempo	52

DISTRIBUCIÓN NACIONAL

REGIÓN	2021		2020		Variación	
	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total	Trabajadores	% del total
Capital	2.056	67,52%	2.258	66,69%	-202	59,24%
Centro	271	8,90%	319	9,42%	-48	14,08%
Occidental-Andina	256	8,41%	284	8,39%	-28	8,21%
Oriente-Sur	262	8,60%	299	8,83%	-37	10,85%
Occidental-Norte	200	6,57%	226	6,67%	-26	7,62%
Total General	3.045	100%	3.386	100%	-341	100,00%

VICEPRESIDENTES DE LA RED

REGIÓN	2021		2020	
	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local	Cantidad	% Procedentes de la Comunidad Local
Metropolitana	1	100%	2	100,00%
Centro-Occidente	1	0,00%	1	0,00%
Occidental-Andina *	1	0,00%	1	0,00%
Oriente-Sur	1	100%	1	100,00%
Occidental Norte *	1	100%	1	100,00%
Total General	4	75%	6	66%

(* La Región Centro-Occidente y Occidental Andina se fusionaron en una sola "Occidental Andina", sin embargo la denominación del cargo del Vp es "Vp. Comercial Centro Occidente" / Se actualiza el nombre de la Región Zulia-Falcón a "Occidental Norte"



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 2020 y 2021 este índice pasó de 17,35% a 16,57%. Así bien, las variaciones 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	2021	2020
Ingresos	352	128
Egresos	657	1.047
Población	3.045	3.386
Total	16,57%	17,35%

- En ingresos, no se consideró, los pases a fijos y renovaciones de contrato. El índice de rotación se calcula por medio de la fórmula $\left[\frac{\text{Ingresos} + \text{egresos}}{2} \right] / \text{población al final del año} \times 100$

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN

REGIÓN	2021			2020		
	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación	Población	Ingresos + Egresos	Índice de Rotación
Región Metropolitana	2056	699	17,00%	2.258	764	16,92%
Región Centro Los Llanos	271	76	14,02%	319	143	22,41%
Región Occidental-Andina	256	102	19,92%	284	136	23,94%
Región Occidental-Norte	200	76	19,00%	226	64	14,16%
Región Oriente-Sur	262	56	10,69%	299	68	11,37%
Total General	3.045	1.009	16,57%	3.386	1.175	17,35%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

BANESCO BANCO UNIVERSAL	2020									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
Región Metropolitana	28,57%	22,22%	22,88%	22,19%	13,02%	13,69%	8,66%	9,66%	10,45%	7,97%
Región Centro Los Llanos	—	—	20,59%	38,71%	16,80%	20,27%	14,20%	10,00%	12,31%	7,89%
Región Occidental-Andina	—	—	36,46%	54,55%	13,15%	22,58%	10,91%	17,14%	4,76%	2,17%
Región Occidental-Norte	—	—	13,73%	10,71%	11,94%	13,64%	6,73%	23,33%	9,72%	5,00%
Región Oriente-Sur	—	—	14,29%	18,18%	10,56%	9,80%	10,75%	18,18%	6,82%	28,57%

BANESCO BANCO UNIVERSAL	2021									
	<18		18-30		31-40		41-50		>50	
Región Metropolitana	68,75%	50,00%	31,06%	38,36%	14,90%	19,54%	7,02%	10,87%	7,49%	5,94%
Región Centro Los Llanos	-	-	26,47%	41,67%	20,24%	9,26%	7,64%	10,87%	6,06%	16,67%
Región Occidental-Andina	-	-	46,55%	41,67%	15,43%	22,00%	13,39%	16,07%	4,17%	15,38%
Región Occidental-Norte	-	-	23,53%	33,33%	17,71%	31,25%	14,29%	22,73%	13,79%	19,05%
Región Oriente-Sur	-	-	72,22%	30,00%	7,53%	16,67%	6,79%	11,76%	5,95%	8,82%

ROTACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO

REGIÓN	2021						2020					
	Población		Ingresos Egresos		Índice de Rotación		Población		Ingresos Egresos		Índice de Rotación	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Región Metropolitana	1.226	830	380	319	15,50%	19,22%	1.343	915	464	300	17,27%	16,39%
Región Centro Los Llanos	206	65	58	18	14,08%	13,85%	247	72	105	38	21,26%	26,39%
Región Occidental-Andina	178	78	68	34	19,10%	21,79%	193	91	76	60	19,69%	32,97%
Región Occidental-Norte	143	57	47	29	16,43%	25,44%	159	67	41	23	12,89%	17,16%
Región Oriente-Sur	205	57	40	16	9,76%	14,04%	226	73	46	22	10,18%	15,07%
Total General	1.958	1.087	593	416	15,14%	19,14%	2.168	1.218	732	443	16,88%	18,19%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En este año, realizamos evaluaciones de desempeño para toda la población con frecuencia semestral; considerando la metodología de medición de objetivos cuantitativos de acuerdo a los resultados de los indicadores estratégicos del Banco y de la Unidad Ejecutiva relacionada. Así mismo, mantuvimos el diagnóstico de competencias claves de acuerdo al rol que ocupa cada colaborador, con el fin de profundizar los planes de desarrollo para el cierre de brechas de roles y talentos críticos en el 2022. El total de ciudadanos con evaluación de desempeño en el 2021 fue de 2.743 empleados (86 de los evaluados pertenecen al segmento Ejecutivo).

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Con respecto a la población meta a evaluar (sin ejecutivos, se logró un 95,03%, el porcentaje restante corresponde a personal inactivo o que no fueron evaluados por sus supervisores en los tiempos establecidos al momento de la evaluación de desempeño en 2021. Considerando la plantilla definitiva de empleados al cierre de año, al 90,08% les correspondió esta medición de desempeño.

REGIÓN	2021	2020	Variación
Total de Empleados	3.045	3.386	-10,07
N° de Empleados Evaluados	2.743	3.054	-10,18
% de empleados con evaluación	90,08%	90,19%	-0,12



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA DE CARGO

REGIÓN	2021				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Evalua.	%	Evalua.	%	Evalua.	%	Evalua.	%
Base	1.226	830	380	319	1.343	915%	464	300%
Profesional/Técnico	206	65	58	18	247	72%	105	38%
Supervisorio	178	78	68	34	193	91%	76	60%
Gerencial	143	57	47	29	159	67%	41	23%
Vicepresidentes								
Directores								
Total por Género	205	57	40	16	226	73%	46	22%
Total General de Evaluados	1.958	1.087%	593	416%	2.168	1.218%	732	443%



PROMOCIONES DE CARGO

Nuestra política de promoción interna permite que nuestros colaboradores crezcan internamente hacia puestos de mayor responsabilidad. Es por eso que, en 2021 promovimos a 246 colaboradores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes y como opciones de desarrollo dentro de la Organización.

PROMOCIONES DE CARGO

DIRECCIÓN	2021	2020	Variación
Gerencia General	1	—	—
Junta Directiva	9	12	-25%
Presidencia Ejecutiva	24	20	20%
Vp. Ejec. Bancas	8	—	—
Vp. Ejec. Comercial	97	573	-83%
Vp. Ejec. Crédito y Operaciones	43	55	-22%
Vp. Ejec. Productos Serv. Medios de Pago	12	5	140%
Vp. Ejec. Tecnología y Procesos	31	29	7%
Vp. Ejec. Tesorería y Finanzas	18	16	13%
Vp. Ejec. Gobierno Corp. y Asuntos Legales	3	5	-40%
Total General	246	715	-66%



POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Estamos comprometidos con mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, en este sentido, durante 2021 se realizaron 2 ajustes de Salario Mínimo, en cumplimiento de las regulaciones y 01 ajuste adicional como parte de nuestra política salarial, culminando el año con un ajuste global de 1008%. Así mismo, 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

Evaluamos continuamente las necesidades de nuestros empleados así como procuramos el otorgamiento de mejores condiciones laborales. En 2021, se realizó un incremento promedio general de 151% a todos los Ciudadanos Banesco, en 03 momentos diferentes; otorgando 8% en marzo, 263% en mayo y 189% en agosto, atendiendo las regulaciones emanadas y vigentes, presentando un incremento general total acumulado en el año de 1008%.

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 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	2021	2020
Posición Mejor Pagada	2.186%	331%
Retribución Media	1.150%	580%
% de Incremento Anual BBU	1.008%	288%

- 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 LA REMUNERACIÓN ANUAL DE LA PERSONA MEJOR PAGADA CON LA REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA DEL RESTO DE LA ORGANIZACIÓN

La brecha entre la retribución de la persona mejor pagada con respecto a la retribución media del resto de la población que conforma la organización ha disminuido durante el periodo cubierto en este informe.

RETRIBUCIÓN	2021	2020
Retribución Media resto de la Población	25,00	2.715.718
Relación de Retribución Total Anual	6,4	1,29

- La Retribución Media del resto de la población considera el salario promedio de la Organización, al cierre del año reportado, excluyendo a la persona mejor pagada.
- El cálculo incluye a los empleados de 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.



TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Alineados a nuestros valores corporativos, promovemos la integración y formación laboral de personas con discapacidad en la Organización.

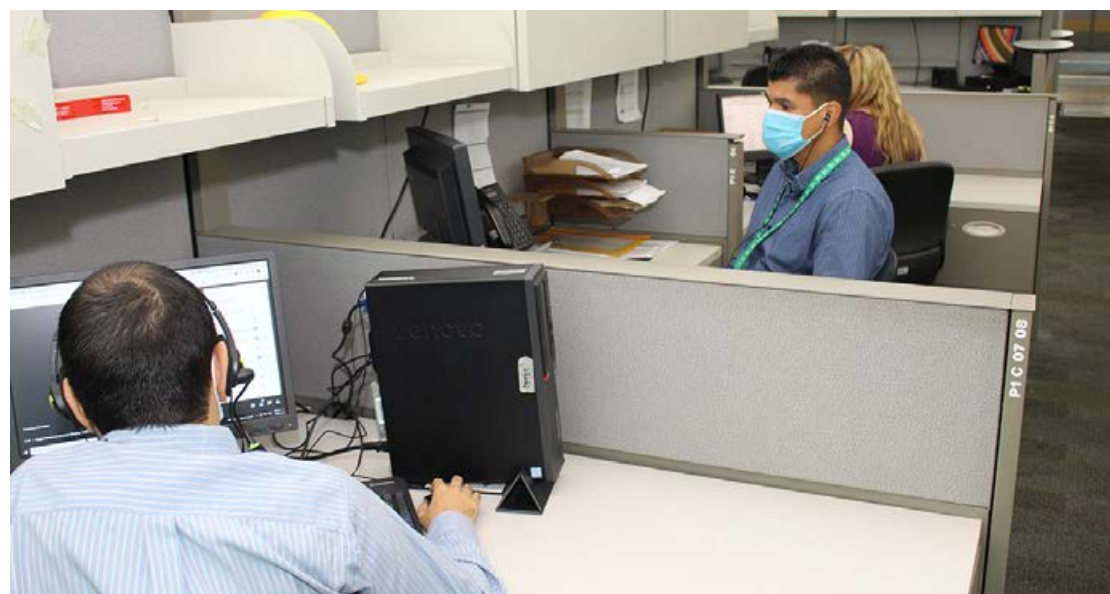
Desarrollamos estrategias de inclusión de personas con necesidades especiales apoyándonos en lineamientos internacionales y nacionales que guían la gestión de estas problemáticas.

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	2021	2020	Var.
Metropolitana	9	12	-25%
Total	9	12	-25%

TIPO DE DISCAPACIDAD POR SEXO	2021		2020	
	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Visual, Músculo-Esquelética	0	0	1	0
Visual, Intelectual, Mental	0	0	1	2
Visual	1	0	2	0
Músculo-Esquelética	1	1	0	1
Intelectual, Mental, Músculo-Esquelética	0	0	0	1
Intelectual, Mental	2	4	1	2
Discapacidad Músculo Esquelética y Otros	0	0	1	0
Total General por Género	4	5	6	6
Total General	9		12	



CAPACITACIÓN

Durante 2021, diseñamos y ejecutamos experiencias de aprendizaje, bajo las distintas modalidades de aprendizaje: Presencial, a distancia y Online, dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco apuntando al desempeño eficiente de sus funciones a fin de acompañarlos en gestionar resultados de alta calidad.

CAPACITACIÓN POR NIVELES DE CARGO

NIVEL	Número de Participaciones			Horas Hombre			Horas promedio		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Base	6.257	2.094	198,81%	58.659	21.153	177,31%	9,37	10,10	-7,18%
Profesional/Técnico	16.261	24.861	-34,59%	117.875	202.619	-41,82%	7,25	8,15	-11,06%
Supervisorio	1.060	1.446	-26,69%	8.092	11.330	-28,58%	7,63	7,84	-2,63%
Gerencial	6.845	5.764	18,75%	31.041	33.248	-6,64%	4,53	5,77	-21,41%
Vicepresidentes	424	562	-24,56%	2592	562	361,21%	6,11	1,00	511,32%
Directores	6	11	-45,45%	12	11	9,09%	2,00	1,00	100,00%
Presidente	0	—	—	0	—	—	0,00	—	—
Total	30.853	34.738	-11,18%	218.271	268.922	-18,83%	7	7,74	-8,60%

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

NIVEL	Trabajadores Adiestrados 2021				2020			
	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%
Base	4.747	22,44%	1.510	15,44%	1.229	5,38%	865	7,27%
Profesional/Técnico	10.535	49,79%	5.726	58,55%	16.363	71,62%	8.498	71,46%
Supervisorio	594	2,81%	466	4,76%	807	3,53%	639	5,37%
Gerencial	5.021	23,73%	1.824	18,65%	4.339	18,99%	1.425	11,98%
Vicepresidentes	261	1,23%	248	2,54%	104	0,46%	458	3,85%
Directores	0	0,00%	6	0,06%	4	0,02%	7	0,06%
Presidente	0	0,00%	0	0,00%	—	—	—	—
Total	21.158	100%	9.780	100%	22.846	100%	11.892	100%

$$\text{HORAS PROMEDIO} = \frac{\text{TOTAL HORAS HOMBRE}}{\text{Nº DE PARTICIPACIONES}}$$

$$\text{HORAS PROMEDIO} = \frac{268.922 \text{ horas}}{34.738 \text{ participantes}} = 7,741435$$



TALLERES DE RIESGO OPERATIVO

Durante el 2021, hemos mantenido especial atención en la Formación específica para los Delegados de Riesgo Integral, 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, a través de un Programa Modular Teórico-Práctico, realizado vía Seminario Web. Al ser una Formación Interna, no tuvo ninguna implicación de inversión económica extraordinaria.

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 expertos en la materia del área de Riesgo, generando un alto nivel de profundización y análisis con casos prácticos vinculados con la realidad de la Organización.

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CONOCIMIENTO

TIPO DE CONOCIMIENTO	Horas de Adiestramiento		
	2021	2020	Variación %
Conocimiento Bancario o Regulatorio	154.971,00	242.342,5	-36,05
Conocimiento Técnico	48.734	15.884	206,81
Desarrollo de Competencias	15.729	11.567	35,98
Total Horas Adiestramiento	219.434,00	269.793,50	-18,67
Total Trabajadores	3.045	3.086	-1,33
Horas Promedio de Adiestramiento	72,06	87	-17,17
Total Trabajadores Adiestrados	2.823	3.059	-7,71
% de Trabajadores Adiestrados	92,71%	99,12%	-6,47

TALLERES Y ADIESTRAMIENTO EN RIESGO OPERATIVO

DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2021		2020	
	Participantes	Certificados / Aprobados	Participantes	Certificados / Aprobados
Charlas especializadas en materia de AIR, Metodología de Gestión de Riesgo y herramientas de Riesgo Operativo // 2021: Dirigidas a Delegados Integrales de Riesgo	1.249	1.249	255	255
Charlas en Administración Integral de Riesgo a nuevos ingresos //	117	117	1.488	1.488
Programa de Formación de Jóvenes Talentos	12	12	-	-
Total General	1378	1378	1.743	1.743



DESARROLLO DE COMPETENCIAS

En este 2021, a través de nuestra plataforma virtual SAP Succesfactor, y apoyándonos en las herramientas para las sesiones online, 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 gestionamos un 98% de la formación impartida bajo la modalidad Virtual-Online, y sólo un 2%, bajo la modalidad Presencial; alcanzando 30.853 participaciones efectivas, correspondientes a 218.271 horas de formación.

Apoyándonos en las últimas tendencias de la gestión del conocimiento, siempre en la búsqueda de nuevas estrategias metodológicas para generar el aprendizaje de nuestro Talento Humano; y orientados de manera sistemática, planificada y permanente en los procesos de aprendizaje organizacional; en este 2021 desarrollamos experiencias de aprendizaje innovadoras dirigidas a generar el perfeccionamiento técnico y profesional del Ciudadano Banesco a fin de que frente a todas las circunstancias, alcance desempeñar de manera eficiente sus funciones produciendo resultados de alta calidad; enmarcando nuestras iniciativas más importantes en: actividades de formación enfocadas en áreas claves del negocio tales como Ventas, Cobranza y recuperaciones, Procesos

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

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

NIVEL	Número de trabajadores			Monto Bs.		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Nuevos Ingresos	341	128	166,41%	—	—	—
Personal Activo	3910	4.746	-17,61%	519.306,17	32.549,61	1.495,43%
Total	4251	4.874	-12,78%	519.306,17	32.549,61	1.495,43%



de Negocio, Gerencia de Proyecto, Logística Financiera, así como en afianzar las Competencias de Trabajo colaborativo y metodologías ágiles, así como la Conducción y Dirección de Equipos de Trabajo asociadas a Transformación Digital, Liderazgo, Innovación, Orientación al Servicio.

La Competencia Trabajo colaborativo y Autoaprendizaje, tuvo un protagonismo importante en este año, gracias a la coordinación

de espacios de aprendizaje online liderados por colaboradores de diversas áreas de la organización, previamente formados como Facilitadores Virtuales Banesco, quienes facilitaron 15 Seminarios Web compartiendo las bondades de las diversas APP Google en la organización, y donde efectivamente participaron 951 colaboradores.

Tanto nuestra plataforma de Aprendizaje Virtual como el uso de las herramientas colaborativas, nos permite poner a disposición a todos los colaboradores a Nivel Nacional, un altísimo valor para el desarrollo personal y profesional de cada Ciudadano Banesco, permitiendo potenciar su autodesarrollo.

Mantuvimos el Posicionamiento del Aprendizaje Virtual Banesco (AVB), gestionando un 98% de la formación impartida bajo la modalidad Virtual-Online

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Participamos activamente en el cumplimiento de la Ley, formando a 90 aprendices INCES, de los cuales 28 se encuentran en Fase Teórica en nuestra Sede de Sucursal del Este, reconocida por el INCES como DAE (Centro de Desarrollo de Aprendizaje Empresarial) Banesco, alcanzando conocimientos técnicos y desarrollando competencias que les permitan incorporarse en el área bancaria bajo el Oficio: Oficinista Integral Financiero.

Así mismo, hemos atendido a 22 pasantes, 16 de ellos provenientes de Institutos superiores y 6, empleados Banesco que han requerido de espacios laborales para realizar esta fase de educación superior como requisitos para optar por títulos universitarios.

PASANTÍAS

PASANTE	2020	2019	Var. %
Externo*	3	78	(96,15%)
Interno **	4	23	(82,61%)
Total	7	98	(92,86%)

* Pasantes Externos: Se refiere a los estudiantes de Bachillerato y Técnicos Medios. En el 2021 se brindó el programa a 16 pasantes externos universitarios

** Pasantes Internos: Empleados que se encuentran estudiando y desean realizar sus pasantías dentro de la Organización. En este 2021, se brindó el apoyo a 6 colaboradores de la organización.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

ABSENTISMO POR TIPO DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE

TIPO DE ENFERMEDAD/ ACCIDENTE	2021			2020		
	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico	Reposos	Días perdidos	% Absentismo Laboral Médico
Enfermedad Común	292	3.250	0,28%	438	3.184	0,20%
Accidentes Trabajos	0	0	0,00%	3	15	0,00%
Accidentes Comunes	17	188	0,02%	65	586	0,04%
Total general por Absentismo Enfermedad / Accidente	309	3.438	0,30%	506	3.785	0,24%

ABSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO • N° DE REPOSOS

REGIÓN	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	0	0	0	0	0	0
Metropolitana	0	0	0	2	1	3
Occidente-Andina	0	0	0	0	0	0
Oriente-Sur	0	0	0	0	0	0
Zulia-Falcón	0	0	0	0	0	0
Total general por Absentismo Accidente de Trabajo	0	0	0	2	1	3



ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES - N° DE REPOSOS

REGIÓN	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	1	2	3	1	2	3
Metropolitana	6	7	13	24	35	59
Occidente-Andina	0	1	1	0	0	0
Oriente-Sur	0	0	0	0	2	2
Zulia-Falcón	0	0	0	0	1	1
Total general por Absentismo Accidente Común	7	10	17	25	40	65

ABSENTISMO POR ACCIDENTES COMUNES – N° DE DÍAS

REGIÓN	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro Los Llanos	1	36	37	3	15	18
Metropolitana	50	86	136	214	313	527
Occidente-Andina	0	15	15	0	0	0
Oriente-Sur	0	0	0	0	24	24
Zulia-falcón	0	0	0	0	17	17
Total general por Absentismo Accidente Común	51	137	188	217	369	586

TOTAL GENERAL ABSENTISMO POR - N° DE REPOSOS

ABSENTISMO GENERAL	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total	60	249	309	146	360	506



Los datos por tipo de Enfermedad/Accidentes en el año 2021 y 2020, se presentan a nivel general y desglosado por región, sexo y N° de Días Perdidos.

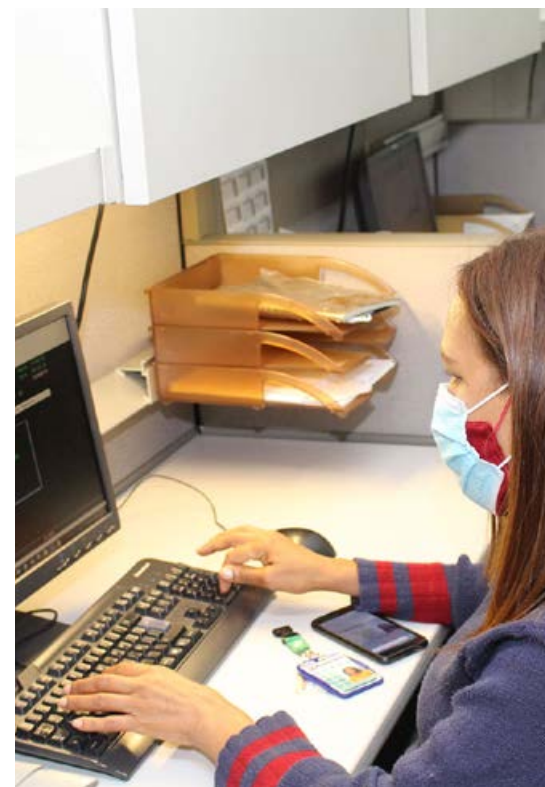


ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE DÍAS

REGIÓN	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	36	686	722	38	414	452
Occidente - Andina	13	72	85	16	198	214
Metropolitana	345	800	1145	544	1345	1889
Oriente - Sur	178	1028	1206	134	269	403
Zulia-Falcón	0	92	177	37	189	226
Total general por Absentismo Enfermedad Común	572	2678	3250	769	2.415	3.184

ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN – N° DE REPOSOS

REGIÓN	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Centro - Los Llanos	3	64	67	5	37	42
Occidente - Andina	2	8	10	4	19	23
Metropolitana	34	70	104	96	225	321
Oriente - Sur	14	90	104	10	22	32
Zulia-Falcón	0	7	7	04	16	20
Total general por Absentismo Enfermedad Común	53	239	292	119	319	438



El número total de días perdidos derivado de enfermedades comunes en el año 2021 y 2020 fueron de 3.2504 y 3.158 que representan 292 y 438 reposos respectivamente. Las patologías más frecuentes durante el año 2021 y 2020, se consideran dentro de las enfermedades comunes que se presentan a continuación:

PATOLOGÍAS MÁS FRECUENTES REPOSOS

AÑO	Músculo-Esquelética y Articular	Respiratorias	Gastro-intestinales	Ginecológica	Dermatológicas	Enfermedades Virales
2021	56	28	19	43	10	84
2020	124	106	27	30	23	73





EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL

	2021		2020	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Número de empleados con derecho a permiso parental	681	1327	805	1532
Número de empleados que ejercieron ese derecho.	16	62	07	79
Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo.	13	39	07	77
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	81,25%	62,9%	100%	97,47%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	4	6	5	59
Tasa de Retención de Empleados	25%	9,68%	71,43%	74,68%

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.

INDICADORES DE SALUD LABORAL

TASA DE ABSENTISMO*

AÑO	Porcentaje
2021	0,44%
2020	0,49%

* No se incluyen los permisos Pre y Post Natal

DÍAS DE REPOSO TOTALES**

AÑO	Días
2021	3.438
2020	3.785
Variación	-9%

** Los días de reposo comprenden las enfermedades comunes, de accidente común y de accidente de trabajo

Con relación a los accidentes de trayecto, se ha enfatizado en la educación de los empleados para evitar los actos o condiciones inseguras.

En la Gerencia de Servicio, Seguridad y Salud en el Trabajo a través del Área Ocupacional en el año 2021, no ocurrieron Accidentes de Trayecto.

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.



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 se 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, la cual permite complementar la cobertura con primas a bajo costos.

Durante el año 2021 la Organización realizó una campaña de prevención del SARS-CoV2,

virus causal del Covid -19; para los colaboradores que presentaron síntomas, el Servicio Médico, a través de la Telemedicina, dio atención primaria en salud en asesoría médica, emocional y ayudas económicas para la compra de medicamentos.

SEGURIDAD LABORAL

Estamos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores frente a posibles riesgos laborales y contagio de COVID 19. Por ello fomentamos condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral seguro 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,

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. A nivel de seguridad se ejecutaron las medidas de bioseguridad correspondientes.

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, 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

Al cierre de 2021 Banesco Banco Universal, C.A. contaba con 360 colaboradores que representaban tanto a los trabajadores como al patrono, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), entre agencias y sedes; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

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 2021 en la Zona Metropolitana y Oriente por la Pandemia (Covid-19) el Inpsasel tuvo suspendida las actividades.

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

REGIÓN	2021		2020	
	CSSL	Colaboradores	CSSL	Colaboradores
Centro Los Llanos	31	98	89	120
Metropolitana	18	58	19	19
Occidente Andina	33	84	43	114
Oriente	18	54	10	10
Zulia Falcón	24	66	29	88
Total	124	360	190	351



del riesgo psico-social y físico, se encuentra en los cajeros y administradores operativos seguido de los Gerentes de las agencias. Se desarrollaron las medidas preventivas para la ejecución del teletrabajo.

CENTRO DE TRABAJOS CON PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

REGIÓN	2021	2020
	CSSL	CSSL
Centro Los Llanos	31	46
Metropolitana	18	19
Occidente Andina	33	44
Oriente	18	10
Zulia Falcón	24	30
Total	124	149



CAPACITACIONES REALIZADAS

Anualmente actualizamos y reforzamos los conocimientos técnicos en materia de Seguridad y Salud Laboral de todos los Ciudadanos Banesco. Este año lo potenciamos a través del Aprendizaje Virtual, en nuestra plataforma de SAP en la Nube.

CAPACITACIÓN VIRTUAL:

NOMBRE DEL CURSO VIRTUAL 2021	FEMENINO		MASCULINO		SUMA TOTAL	
	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas
T1- Mitos y verdades del Covid-19	1.192	19.072	633	10.128	1.825	29.200
T2 - Salud Ocupacional en Teletrabajo	946	15.136	533	8.528	1.479	23.664
T3 - Hablemos de la vacuna para protegernos del Covid-19	1.033	16.528	547	8.752	1.580	25.280
T4 - Recomendaciones Post COVID-19: Cómo volver a empezar	958	15.328	508	8.128	1.466	23.456
TOTAL	4.129	66.064	2.221	35.536	6.350	101.600

NOMBRE DEL CURSO VIRTUAL 2020	FEMENINO		MASCULINO		SUMA TOTAL	
	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas	Participaciones	Suma de Horas
T1 - Prevención de Accidentes de Trayecto	933	14.928	550	8.800	1.483	23.728
T2 - INFLUENZA_2020	1.198	19.168	675	10.800	1.873	29.968
T3 - ERGONOMIA_2020	658	10.528	379	6.064	1.037	16.592
T4 - COVID19_2020	736	11.776	402	6.432	1.138	18.208
TOTAL	3.525	56.400	2.006	32.096	5.531	88.496



Así mismo, se realizaron distintas acciones de capacitación en materia de SSL, bajo las modalidades de aprendizaje virtual debido a las medida de cuarentena establecida por el Ejecutivo Nacional; aprovechando estos recursos tecnológicos, se desarrollaron los siguientes contenidos:



CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SSL 2021

MODALIDAD	Contenido / Denominación del Evento	Participaciones	Horas
Online	Charla: Conoce más acerca de la Celiacía	13	19,5
Online	Charla: La Gratitud un Arte Social	20	30
Online	Foro Web "Hablemos de la Vacuna"	49	73,5
Online	Programa de Actualización - Brigada de Emergencia Banesco #1: Seminario Web: Gestión Emocional	38	57
Online	Programa de Actualización - Brigada de Emergencia Banesco #4: Liderazgo CATALIZADOR	1	1,5
Online	Seminario Web #1: Yo y mis relaciones en la Nueva Normalidad	25	37,5
Online	Seminario Web #2: Yo y mis relaciones en la Nueva Normalidad	23	34,5
Online	Seminario Web #3: Yo y mis relaciones en la Nueva Normalidad	14	21
Online	Seminario Web: Contigo en Teletrabajo	141	211,5
Online	Seminario Web: El amor de tu Vida	76	114
Online	Seminario Web: Ergonomía en el Teletrabajo	12	18
Online	Seminario Web: Es Tiempo de Activarse	7	10,5
Online	Seminario Web: La escuela en el Hogar. Todo un Reto	48	72
Online	Seminario Web: Los nuevos tiempos, exigen nuevas habilidades	123	184,5
Online	Seminario Web: Pausas Activas en el Teletrabajo	14	21
Online	Seminario WEB: Tips y Recomendaciones de Seguridad Física en Agencias - Zona Metropolitana	34	51
Online	Seminario WEB: Tips y Recomendaciones de Seguridad Física en Agencias Región Centro Occidente	21	31,5
Online	Seminario Web: Trabajo Saludable, Vida Saludable	6	9
Online	Sesión: Pausas activas maneja tu estrés con risas	27	40,5
Online	Sesión: Pausas Activas para manejar la ansiedad desde la alegría	30	45
Online	Sesión: Pausas Activas para reconectarnos con la Alegría	11	16,5
Suma total		733	1099,5



ACCIONES DE COVID-19

El año 2021, se mantuvo bajo un contexto laboral de trabajo mixto: presencial y teletrabajo, lo cual requirió que la Organización desarrollara estrategias para apoyar ambas modalidades, con foco en preservar la salud de los colaboradores, entre las cuales podemos destacar:

- Acompañamiento a los Ciudadanos Banesco en los esquemas de trabajo híbrido, orientados a mejorar sus condiciones en teletrabajo con el apoyo y dotación de Laptops, Bam y sillas.
- Se realizaron las “Guías de Teletrabajo”, dirigidas al supervisor y colaboradores, con recomendaciones para optimizar el desempeño y la productividad en un contexto de trabajo remoto. Adicionalmente, se llevó a cabo un Seminario Web para difundir las recomendaciones establecidas en las guías.
- Se levantaron dos encuestas dirigidas a obtener información sobre la situación de los colaboradores durante el teletrabajo, la información permitió a la Organización comprender la experiencia del teletrabajo y tomar medidas para mejorar esta experiencia.

CAPACITACIÓN EN MATERIA DE SSL 2020

MODALIDAD	Contenido / Denominación del Evento	Participaciones	Horas
Presencial	Higiene y Seguridad Salud Laboral - Nuevo Ingreso	11	22
Online	Programa Online de Formación Nueva Brigada de Emergencia Banesco	27	216
Online	Seminario Web Hablan los Expertos sobre el Covid 19	164	164
Online	Seminario Web: ¡Bienestar al Alcance de tu Mano!	132	132
Online	Seminario Web: Ergonomía en el Teletrabajo	139	139
Online	Seminario Web: La Felicidad está en tus manos	118	118
Online	Seminario Web: Pausas Activas en el Teletrabajo	124	124
Virtual	Diplomado Seguridad y Salud Laboral	30	3.600
Microlearning	¡No bajemos la guardia! Nuestra salud está en Riesgo	321	321
Microlearning	¡No bajes la guardia! Cuida tu salud y la de tu familia	310	310
Microlearning	¿Conoces qué tan eficaz es el uso del tapabocas?	390	390
Microlearning	Recomendaciones Ergonómicas para el Teletrabajo	259	259
Microlearning	Técnica del lavado de manos	384	384
Total acciones en el Plan		2.409	6.179

- Digitalización del 90% de la gestión de Adquisición del Talento, atendiendo la mayoría del proceso mediante las herramientas digitales potenciando la experiencia del nuevo talento y del cliente interno en contextos de pandemia.
- La gestión de nómina y servicios al personal se centró en la satisfacción del empleado en la atención, productos y servicios; canalizando las adecuaciones

tecnológicas necesarias para cumplir con las exigencias regulatorias.

- A nivel de la Relaciones Laborales se logró la Digitalización del Proceso para el Pago de Prestaciones Sociales; Digitalización del Proceso de Renovaciones de Contratos o Pases a Fijo y la Notificación Digital Medidas de Prevención Covid-19.



- Conscientes de las exigencias y retos que nos trae el contexto actual y las necesidades del entorno en este año 2021, y apoyados de las estrategias de aprendizaje virtual y a distancia, ejecutamos soluciones de aprendizaje vinculadas a la información oportuna y veraz con foco al tema salud, como fueron: Mitos y verdades del Covid-19, Hablemos de la vacuna para protegernos del Covid-19 y Recomendaciones post Covid-19: Cómo volver a empezar.

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 2021.

Según su cláusula 3ra., será aplicada exclusivamente a todos los trabajadores y trabajadoras bajo relación laboral, que presten sus servicios en Banesco Banco Universal C.A., con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vice-Presidentes y Vice-Presidentes Ejecutivos, Gerentes, Pasantes y Aprendices INCES.

TRABAJADORES AMPARADOS POR CONVENIO COLECTIVO

	2021	2020	Var. %
Total de Trabajadores	3.045	3.386	-10%
Empleados Amparados por Convenio Colectivo	2.021	2.362	-14%
% Empleados Amparados por Convenio Colectivo	66,37%	69,76%	-5%

En este sentido, el 66,37% 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 e hijos), al igual que Becas de estudio para los trabajadores, juguetes para sus hijos, ayuda para útiles escolares, entre otros. El resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, el talento; genera bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los colaboradores.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En Banesco Banco Universal, C.A., se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, y sus Reglamentos; 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 2021, se mantienen afiliados 2.021 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores de Banesco Banco Universal, C.A (SITRABANESCO), que agrupa un 66,37% 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 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 de 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 normativas 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. fomentamos la igualdad entre nuestros trabajadores, sin distinguir razones de edad, raza, color, credo, tendencia política, género o cualquier otro motivo que genere perjuicios. En ese sentido, garantizamos el otorgamiento de las mismas oportunidades y generamos campañas de tolerancia, respeto e inclusión.

Propiciamos que nuestros colaboradores fortalezcan sus capacidades, aptitudes y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación a los 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, siendo su última actualización en fecha 29 de septiembre de 2021.

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 2021 el 64,30% de nuestros colaboradores son mujeres y el 35,70% de nuestros colaboradores son hombres.

RELACIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

CATEGORÍA DE CARGOS	2021	2020
Base	1	1
Director	-	1
Gerencial	1,03	1,06
Gerente General	-	N/A
Presidente	-	-
Profesionales/Técnicos	1	1,01
Supervisorio	1	1
Vicepresidente	1,29	1

EXPLOTACIÓN INFANTIL

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

TRABAJO FORZOSO

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

Cabe destacar que la normativa laboral vigente en Venezuela regula la contratación y realización del trabajo en sus distintas modalidades, excluyendo entre otros; el trabajo forzoso y la explotación infantil. De ese modo, el marco normativo prevé las medidas de carácter obligatorio para la protección de los trabajadores, inclusive, de los jóvenes aprendices, cuyas actividades son supervisadas por las instituciones del estado venezolano.



BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

La calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias es uno de los aspectos más relevantes de la Organización, nuestro reto constante es el de mantenernos como empresa líder en el otorgamiento de beneficios y las mejores condiciones laborales.

Anualmente evaluamos las condiciones socioeconómicas del 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 el personal indistintamente de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado, lo que nos lleva a seguir en la vanguardia del sector financiero del país, principalmente en materia de alimentación, salud y vivienda.

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

BENEFICIOS CONTRACTUALES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Aporte a la Caja de Ahorro	59.567,14	4.446,44	1.239,66%	3.278	4.023	-18,52%
Ayuda a familiares por fallecimiento del Trabajador	571,20	15,15	3.670,30%	5	4	25,00%
Ayuda para útiles escolares	757.152,00	8.373,00	8.942,78%	1.511	1.933	-21,83%
Becas de Estudio	115.943,00	5.084,00	2.180,37%	327	308	6,17%
Contribución para Cajeros y Promotores	16.773,55	473,46	3.442,78%	797	522	52,68%
Contribución por deceso de familiares directos	9.900,00	0,00	100,00%	62	52	19,23%
Contribución por Día de la Madre	126.630,00	5.370,00	2.258,10%	1.404	1.790	-21,56%
Contribución por Matrimonio	1.200,00	0,00	100,00%	11	6	83,33%
Contribución por Nacimiento e hijos	3.000,00	0,00	100,00%	29	52	-44,23%
Juguetes Navideños	333.920,20	34.771,20	860,34%	1.142	1.359	-15,97%
Política de Distinciones - Reconocimiento por Antigüedad	23.800,01	0,00	100,00%	527	530	-1%
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M.	3.678.058,95	262.199,81	1.302,77%	8.106	9.919	-18,28%
Subsidio Familiar	12.985,00	0,00	100,00%	917	1.131	-18,92%
Uniformes y Equipos	2.426,01	2.482,11	-2,26%	435	479	-9,19%
Vacaciones y Bono Vacacional	53.887,64	699,76	7.600,86%	2.046	837	144,44%
Total General	5.195.814,70	323.915,31	1.504,07%	20.597	22.945	-10,23

* Cifras actualizadas

BENEFICIOS NO CONTRACTUALES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Subsidio de Estacionamiento	11.813,97	1.287,04	817,92%	7.080	6.960	1,72%
Subsidio Comedor	3.196.290,58	123.081,70	2.496,89%	449.676	2.419	18.489,33%
Servicio Médico	751.187,75	7.986,40	9.305,84%	1226	1.196	2,51%
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	1.089,65	936,64	16,34%	4	12	-66,67%
Total General	3.960.381,95	133.291,78	2871,21%	10.033	10.587	-5,23%



TABLA DE OBLIGACIONES LEGALES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Guarderías	144,39	55,37	160,77%	4	81	-95%
INCES	12.303,08	1.041,17	1.081,66%	3.709	4.390	-16%
Ley de Alimentación de Trabajadores	187.379,18	21.657,04	765,21%	3.650	4.206	-13%
Ley de Empleo	10.935,33	860,94	1.170,16%	3.702	4.390	-16%
FAOV (Ley de Vivienda y Hábitat)	41.868,88	3.310,17	1.164,85%	3.709	4.402	-16%
Seguro Social Obligatorio	53.696,45	4.119,98	1.203,32%	3.702	4.390	-16%
Adiestramiento en Prevención de Legitimación de Capitales	51.930,62	3.254,96	1.495,43%	4251	4.874	-13%
Total	358.257,93	34.299,63	944,50%	22.727	26.723	-15%

JORNADAS DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD

Durante el 2021 mantuvimos el apoyo a nuestros empleados para la adquisición de alimentos de primera necesidad bajo las condiciones de bioseguridad Covid-19, se desarrollaron jornadas de alimento que contribuyen a mejorar la Calidad de Vida de los colaboradores. Durante este año realizamos 8 jornadas que tuvieron una participación total de 690 colaboradores. Con estas actividades contribuimos con el bienestar integral de nuestros colaboradores y su grupo familiar.



PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

BENEFICIO	Inversión (Bs)		N° de Beneficiarios	
	2021	2020	2021	2020
Crédito Hipotecario Adquisición (Faov + Recursos Propios)	1.591.643,75	319.654,24	10	19
Crédito Hipotecario Remodelación + Ampliación (Faov + Recursos Propios)	251.091,00	52.712,92	1	6
Total	1.842.734,75	372.367,16	11	25



OTROS BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

BENEFICIO	Inversión (Bs)			N° de Beneficiarios		
	2021	2020	Variación %	2021	2020	Variación %
Crédito Banesco Banco Universal, para Vehículos	838.503,73	103.180,00	712,66%	13	16	-18,75%
Plan Vacacional para hijo de trabajadores	0,00	0,00	9.305,84%	1226	1.196	2,51%
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas y culturales	66.410,00	8.176,37	712,22%	2.300	1.612	42,68%
Total	1.364.446,37	121.729,55	1020,88%	5.136	4.687	9,58%



ESTUDIO DE *ENGAGEMENT* Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Para el año 2021, se mantiene como reto impulsar el *Engagement* y la Cultura en un contexto de cambios, exigencias del entorno y cansancio de los colaboradores frente a la Pandemia, mediante la ejecución de 3 Mediciones trimestrales, en las cuales contamos con una participación promedio del 83% de los colaboradores la cual se mantuvo en las diferentes mediciones.

Como aspectos a resaltar en la Cultura del Banco, durante el 2021 se trabajaron con mayor énfasis aspectos asociados al cuidado de las normas de Bioseguridad, considerando el contexto de Pandemia, en el cual cobró gran importancia frenar la tasa de contagios de los empleados, bajo esta misma realidad, se impulsó la transformación digital, innovación y flexibilidad, tanto en colaboradores como líderes, para ello se ejecutó el Programa de Fortalecimiento a la Transformación y Agilidad, la divulgación de Píldoras informativas, y sus respectivos retos de conocimiento.

Como apoyo al Teletrabajo, se llevaron a cabo 2 Guías para una Mejor Gestión del Teletrabajo, destinadas a Gerentes, Supervisores y colaboradores, con sus respectivos seminarios web, a fin de lograr un mayor impacto y conocimiento.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS

PROGRAMA	2021	2020	Var. %
Comedor	9,40	8,77	7,18%
Índice de Satisfacción	N/A	8,77	-100%
Jornadas de Artículos de primera necesidad	9,75	9,97	-2.21%



Para el cierre del año 2021, se realizó la medición anual de Cultura y *Engagement*, en la cual contamos con una participación del 84% (2.150) de los colaboradores, sin cambios en la selección de variables a medir en este período. Como resultados relevantes el Indicador Global de Cultura alcanzó un 84%, destacando como fortalezas la Identidad Corporativa, Innovación, Mejora Continua y el Desarrollo. En cuanto a los resultados de *Engagement*, se obtuvo un resultado Global del 85%, sin cambios respecto de la medición anual anterior, como fortalezas se mencionan: Alineación con la estrategia, Comunicación, Liderazgo y Estabilidad.

Dentro del Plan Anual de Cultura y *Engagement*, mencionamos las acciones llevadas a cabo para la Gestión Emocional en Pandemia y Teletrabajo: Atención a personas y equipos afectados por pérdida de familiares o compañeros de trabajo por COVID-19; Infografías para la Gestión Emocional, Se-minarios Web para fortalecer el Teletrabajo, Seminario Web para la gestión emocional en casa, en el trabajo y ante la nuevas responsabilidades escolares de Padres; Salas de Meditación, Recorridos virtuales en Sedes y Agencias, Pausas activas para estimular la Alegría, Cápsulas de Bienestar en formato Podcast, Encuentros Virtuales de Equipos para reconocer al equipo por los resultados alcanzados.



LA DIMENSIÓN EXTERNA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., estamos convencidos en crear valor, trascendiendo la oferta de productos y servicios financieros para generar un impacto positivo en la calidad de vida y en las comunidades en las que operamos para nuestros clientes, nuestros empleados y para la sociedad en su conjunto.

Nuestra inversión social está contemplada desde la visión del negocio y se alinea con nuestra estrategia empresarial y el respeto y los valores éticos, los derechos humanos, la comunidad y el ambiente.

Ejecutamos nuestra inversión social desde la base de la confianza construyendo relaciones transparentes y éticas con nuestros socios sociales, la comunidad y el desarrollo de la economía local.

Dirigimos nuestra inversión estratégica a programas de valor social que responden a las necesidades de las comunidades con las cuales tenemos un diálogo cercano y forman parte importante de nuestra cadena de valor. Se dirige a tres áreas específicamente: educación, inclusión financiera y salud.

En 2021
realizamos una
inversión social en
programas de nuestros
socios sociales
y empleados por
Bs. 7.041 M.



NUESTRA GESTIÓN

En el año 2021, continuó promoviendo la inversión con impacto social en sus tres ejes principales pilares de acción: educación, salud e inclusión financiera. Durante este período, realizamos una inversión social en programas de nuestros socios sociales y empleados por Bs. 7.041 M, de los cuales Bs. 5.948 M (84,47%) corresponden a beneficios sociales para nuestros más de 3045 colaboradores mientras que Bs. 1.093 M (15,53%) se destinaron a proyectos sociales en las áreas de educación, inclusión financiera y salud beneficiando a más de 14 mil personas.

La estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social de la Organización es planificada desarrollada y ejecutada por la Vicepresidencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial que le reporta directamente a la presidencia ejecutiva además de contar con el Comité de Comunicaciones, Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial, instancia en la que se diseñan, presentan y aprueban las estrategias de sostenibilidad así como el presupuesto anual a ejecutar.

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	2021				2020			
	Proyecto	Monto Bs.	Beneficiarios		Proyecto	Monto Bs.	Beneficiarios	
			Directos	Indirectos			Directos	Indirectos
Programa de Formación de Microempresarios	Programa de Formación de Microempresarios	58.129	7.269	36.345	Programa de Formación de Microempresarios	2.077,57	5.292	26.460
Fe y Alegría	Reparación del transformador tipo Pad Mounted de 300 KVA (módulo administrativo) y mantenimiento mayor del transformador tipo Pad Mounted 300 KVA.	37.134,91	717	6.957	Equipamiento para el comedor del Instituto Universitario San Francisco	3.750,00	825	365
A.C. Red de Casas Don Bosco	Fortalecimiento de los servicios de protección (Bosco Bus-Patio)	83.000,00	1200	4.800	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	3.392,66	135	540
Fundana	NutriFamilias	88.427,84	3000	No suministrado	Programa de Alimentación Nutrifamilia	8.946,97	2000	No suministrado
UCAB	Becas	186.545,45	54	162	Programa de Becas UCAB Caracas y Guayana	14.634,35	54	162
	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	1.559,04	Indefinido	Indefinido	Patrocinio Feria del Oeste Ucab	658,55	Indefinido	Indefinido
AVEC	Refacción y equipamiento del Colegio Monseñor Sixto Sosa estado Táchira.	7.350,00	1.085	5.425	Instalación de Rejas y Cámaras de Seguridad para sede Principal	700,00	95	475
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Patrocinio de camas para intervenciones quirúrgicas musculoesqueléticas a pacientes de bajos recursos	27.440,00	16	64	Intervenciones Quirúrgicas	2.000,00	6	24
A.C. Apoye	Plan de Formación en Línea sobre Artes Escénicas y Plásticas en AC Apoye. Duración: 6 semanas	5.000,00	54	270	Fortalecimiento de Formación Teatral de Personas con Síndrome de Down	292,50	55	130
Asociación Civil de Damas Salesianas	Construcción de un techo para el parque infantil, U.E. Inicial Monseñor Rufino Pérez, Consejo Ciruma, estado Zulia.	5.689,60	45	100	Mobiliario especializado para niños de Pre escolar	250,00	15	292
Fundación Musical Simón Bolívar	Reestructuración y levantamiento de pared perimetral de la Edificación del Núcleo Tamá. San Cristóbal, estado Táchira.	5.925,21	550	3000	Donación para compra de equipos tecnológicos	1.231,23	500.000	Público en general
Total Bs.		506.201,54	13.990	57.123		37.933,82	508.477	28.448

* Familias

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO BANESCO

Durante los meses de abril y mayo se realizaron los presupuestos participativos en los estados: Zulia, Carabobo, Lara, Nueva Esparta, Anzoátegui, Mérida y los cinco municipios de la Gran Caracas, los cuales fueron divididos en dos grupos; Libertador y Sucre y los municipios Hatillo, Baruta y Chacao.

Durante esta temporada, los proyectos participantes fueron variados y de distintas áreas de acción como salud, educación y poblaciones vulnerables. En la Gran Caracas, los proyectos beneficiados fueron los de las fundaciones Buena Voluntad y Hogar Bambi, la primera con una propuesta dedicada a mejorar el aula de computación con la que podrán impartir cursos de computación a poblaciones con discapacidad y la última con una propuesta para la inauguración de un consultorio pediátrico para la nueva Casa Hogar Bambi 5, con la cual podrán recibir atención médica los niños y niñas que allí residen.

En cuanto a los proyectos del resto de los estados, en Zulia y Anzoátegui el apoyo será para los niños y mujeres con cáncer, los pequeños que son atendidos por la Fundación Amigos del Niño con Cáncer Zulia, destinará el dinero para la compra de antibióticos, fundamentales en su tratamiento y en el caso de las mujeres, Senos Ayuda brindará apoyo con exámenes médicos especializados para

pacientes de bajos recursos con alta probabilidad de padecer cáncer de mama en Anzoátegui.

En el estado Mérida la fundación Don Bosco pondrá en práctica su proyecto “Experimentarte” donde a través de actividades culturales, artísticas y educativas beneficiarán a una cantidad de 120 niños de la casa hogar, de su Centro de Capacitación y de la comunidad de El Rincón. En el estado Nueva Esparta, el beneficio fue para el Colegio Maria Luisa Tubores Coello de Fe y Alegría para la construcción de un techo para el espacio de usos múltiples que beneficie a los niños y a la comunidad cercana.

En los Estados Carabobo y Lara tuvimos a más de un ganador, en cada estado el premio se dividió en 3 beneficiarios. En Carabobo, La Casa Hogar Maria Auxiliadora realizará reparación de baños para sus salones de capacitación para el trabajo, La fundación Olimpíadas Especiales realizará entrenamientos y acompañamiento deportivo online para jóvenes atletas con discapacidad, con la finalidad de que al estar en casa durante el periodo de cuarentena no pierdan su entrenamiento, y por último la Fundación Celíaca de Venezuela realizará exámenes médicos para despistaje de celiaquía en niños recomendados por especialistas.

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO POR REGIONES

REGIÓN	2021	2020
Zulia	3.000,00	150,00
Nueva Esparta	3.000,00	150,00
Mérida	3.000,00	150,00
Gran Caracas (Libertador, Chacao, Baruta, El Hatillo y Sucre)	6.000,00	300,00
Anzoátegui	3.000,00	150,00
Carabobo	3.000,00	150,00
Lara	3.000,00	150,00
Táchira	3.000,00	150,00
Total	27.000,00	1.350,00

En el estado Lara, el premio fue repartido para la fundación Trabajo y Persona con una propuesta para la compra de teléfonos celulares que faciliten la comunicación de las maestras con sus estudiantes para la educación a distancia, La fundación Concentroccidente organizará actividades deportivas para los niños y jóvenes de la comunidad del Tocuyo de bajos recursos que se encuentran ociosos en casa y la Asociación Larense de Planificación Familiar realizará exámenes médicos para la prevención del cáncer en mujeres mayores de 35 años de las comunidades de Ana Soto, Unión, Catedral y Santa Rosa de Barquisimeto.



BECAS DE ESTUDIO Y BECAS DE POR VIDA BANESCO

En Banesco Banco Universal, C.A., seguimos firmemente comprometidos con el progreso de la sociedad y con los estudiantes de educación superior. Por eso, promovemos y participamos en iniciativas y programas de educación superior que desarrollan las universidades del país con las cuales tenemos no sólo una relación comercial sino también hemos establecido convenios para el otorgamiento de becas de estudio.

INVERSIÓN EN BECAS UNIVERSITARIAS

INSTITUCIÓN	2020		2019		Variación %	
	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.	Beneficiarios	Monto Bs.
UNIMAR	30	24.255,00	30	2.343,82	0	934,85%
Programa Becas Banesco - UCAB	54	186.545,45	54	14.634,35	0	1.174,71%
Universidad Monteávila	10	74.700,00	10	5.500,00	0	1.258,18%
IESA	10	41.500,00	6	3.250,00	66,67	1.176,92%
Total	104	327.000,45	100	25.728,17	4,00	1.170,98%



FONDO EDITORIAL BANESCO

Nuestro fondo editorial se ha convertido en un referente en el ambiente editorial venezolano y la academia. Nos hemos propuesto promover y apoyar con la educación de los venezolanos, además de apoyar la actividad editorial en el país.

En Banesco, patrocinamos libros de autores venezolanos y editamos libros cuyos contenidos contribuyan con la formación integral de las personas para construir ciudadanía. Banesco apoya la diversidad y las múltiples miradas que pueden explicar hoy al venezolano, sus rasgos de identidad, sus expresiones de diversa naturaleza y su apreciación por la paz y la convivencia.

Durante el año 2021 sumamos 7 nuevos títulos: *El Vuelo de Las Águilas: 52 años en La LVBP*, *Antología 6° Concurso Nacional de Poesía Joven Rafael Cadenas y Cardenales de Lara de Carora a Barquisimeto*, *80 años en la Pelota de la colección Patrimonio*, *70 años de Semblanzas* y *Los testigos de afuera de la colección Periodismo*, *Nuevo país de la danza de la colección Los rostros del futuro* y *No es cuento es Historia como Patrocinio* de Banesco Banco Universal, alcanzando 44 libros en nuestro Fondo Editorial.

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



NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD POR ÁREA DE ATENCIÓN

Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Personas con Necesidades Especiales



2021
2020

80.920,15
292,83

Variación
27.533,78%

Inversión Bs.

Salud



73.442,69
8.296,25

Variación
785,25%

Educación



210.004,84
9.624,25

Variación
2.082,04%

Entes Gremiales



6.284,88
0,00

Variación
100,00%

Cultura



2021
2020

75.803,27
686,58

Variación
10940,78%

Inversión Bs.

Proyectos Editoriales



95.121,89
2.565,52

Variación
3607,71%

Eventos para la Comunidad



15.839,89
3,00

Variación
527193,28%

INVERSIÓN TOTAL BS.

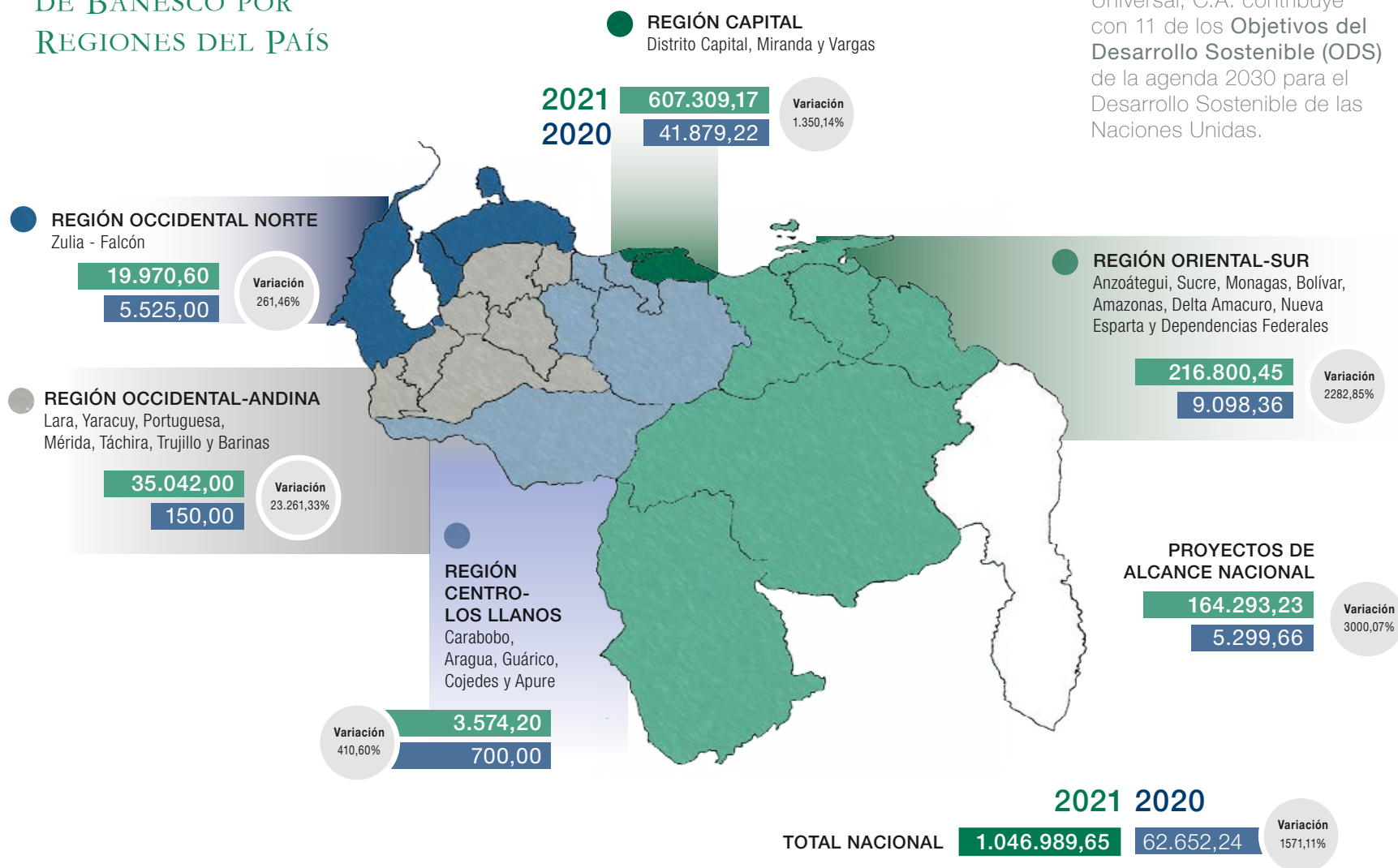
557.417,61 2021
21.468,42 2020

Variación
2496,45%

Durante el año 2021 no se generaron impactos negativos por nuestras operaciones en las comunidades.



ACCIÓN SOCIAL DE BANESCO POR REGIONES DEL PAÍS



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

La Rendición de cuentas, es un ejercicio que promovemos y solicitamos a cada una de las fundaciones o instituciones que se benefician de nuestros programas. Esta práctica, garantiza la transparencia y fomenta la confianza entre nuestros principales grupos de interés. Para facilitar la experiencia de nuestros Socios y Aliados, generamos un formato sencillo y práctico que contiene la información necesaria para ejercer una rendición clara y concisa de la ejecución de cada proyecto.

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

Hace 13 años nos planteamos apoyar a los microempresarios venezolanos no solo de manera económica sino también ofreciéndoles

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS SOCIALES

INDICADOR	2021	2020	Variación
Respuesta del banco ante la solicitud de apoyo	98,5	93,4	5,46%
Orientación y apoyo del área de RSE en cuanto a las condiciones en las que se aprueba o no un proyecto	93,8	98,74	-5,00%
Información y canales para gestionar un proyecto	98,5	98,74	-0,24%
Resultado del proyecto en cuanto a la donación recibida	98,5	90,42	8,94%
Índice de Satisfacción	97,6	95,1	2,63%

herramientas que los ayuden a manejar productivamente el negocio. Fue entonces cuando nació el Programa de Formación de Microempresarios mediante se promueve la educación financiera, y brinda herramientas administrativas, personales, gerenciales y tecnológicas para personas que quieran iniciar su propio negocio y puedan obtener las competencias necesarias para lograrlo con éxito.

Durante el 2021, este programa educativo capacitó a 7.269 venezolanos; 4.626 mujeres y 2.643 hombres, entre 15 y 65 años -en su gran mayoría universitarios, técnicos superiores y bachilleres venezolanos, con negocios entre menos de un año en ejercicio (742) y más de un año en actividad (1249). De este universo de microempresarios formados, 1.789 personas culminaron el módulo Tecnológico para obtener las herramientas



necesarias para digitalizar y comercializar sus productos y servicios a través de las redes sociales. Con esta cifra, este programa totaliza 72.954 egresados en 13 años.

Este logro, gracias al esfuerzo sostenido de nuestros aliados el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT), FundAcción Social, la Universidad Posible, la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC), y la Asociación de Promoción de la Educación Popular (APEP) logramos impartir nuestro Programa de Formación Virtual en todos los estados del país y a compatriotas ubicados en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, entre otros.

Durante el 2021, este programa educativo capacitó a 7.269 venezolanos; 4.626 mujeres y 2.643 hombres, entre 15 y 65 años

INNOVACIÓN

Como todos los años, en el año 2021 se revisaron y actualizaron los contenidos del módulo administrativo y del tecnológico del programa, adaptándolo a las nuevas condiciones del país, se incorporaron contenidos sobre cómo administrar un negocio exitoso en un entorno económico cambiante, el manejo y costos de reposición de inventarios, posibilidades de cobertura de riesgo del negocio, manejo de la adversidad en la gestión del negocio, necesidad de construir redes para el éxito, mercadeo en redes sociales, *storytelling*, aplicaciones productivas, liderazgo, resiliencia, reinención, innovación y productividad como factores claves del éxito a nivel de gerencia. Desarrollo personal, negociación estratégica, plan de mercadeo y ventas, plan de recursos humanos y costos, registro contable, plan operativo y finanzas.

El próximo año nuestro programa continuará su recorrido virtual por todas las regiones del país, así Banesco continúa con su compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de Venezuela formando cada vez más microempresarios.



NUESTRA POLÍTICA

Como parte de nuestro compromiso social con las comunidades en las que operamos en Banesco Banco Universal, C.A. fomentamos el espíritu de trabajo en equipo y solidaridad a través del Voluntariado Corporativo realizando actividades sociales con nuestros Socios Sociales o estableciendo alianzas con instituciones privadas con las que compartamos los mismos valores de solidaridad y compromiso.

Nuestro Voluntariado Corporativo alineado con la Política de Responsabilidad y Sostenibilidad Social, establece que los empleados pueden dedicar horas de trabajo cada mes o año a actividades organizadas por la Gerencia de Calidad de Vida, área encargada de gestionarlo y coordinarlo.

Como áreas prioritarias de atención, el Voluntariado Corporativo Banesco desarrolla sus actividades con Socios Sociales en programas de educación, salud, ambiente y culturales.

TIPOLOGÍA DE VOLUNTARIADO

Eventos Puntuales	Proyectos Grupales	Voluntariado Profesional	Dedicación de Tiempo Libre
Aquellas acciones de Voluntariado donde se presta apoyo de protocolo o logística en eventos corporativos.	Acciones de Voluntariado donde el equipo de voluntarios planifica, diseña y ejecuta la actividad a realizar, bajo la supervisión de la Coordinación del Voluntariado.	Conformado por un equipo de profesionales que facilitan experiencias de aprendizaje a nuestros Socios Sociales a través de talleres, conferencias, asesoría y aspectos organizacionales.	Acciones de voluntariado donde uno o varios voluntarios, por iniciativa propia, aportan su tiempo o talento en beneficio de los Socios Sociales.



NUESTRA GESTIÓN

En 2021, enfocamos nuestra estrategia en apoyar iniciativas que permitieran aliviar los efectos de la pandemia entre las comunidades más vulnerables. Nuestros programas habituales de voluntariado y capacitación siguieron funcionando, cumpliendo con todas las medidas sanitarias.

Durante el 2021, nuestro Voluntariado Corporativo dedicó más de 643 horas de trabajo para participar y contribuir a los distintos programas e iniciativas sociales propias y de nuestros Socios Sociales.



Promovimos iniciativas de apoyo a adultos mayores, recolección de alimentos para las comunidades más vulnerables y mantenimiento de espacios comunes. El compromiso y el valor de la solidaridad fueron elementos que nos permitieron mantenernos activos y ajustarnos a la nueva realidad.

La capacitación y sensibilización de nuestro Voluntariado Corporativo es fundamental para el fortalecimiento de los proyectos sociales que atendemos. Durante el 2021 dedicamos 100 horas a la capacitación a nuestro Voluntariado Corporativo a través del taller “Gestionar Voluntariado Corporativo Ciudadanos Banesco en Acción Social”.

INVERSIÓN EN EL VOLUNTARIADO BANESCO



DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO BANESCO

POR NIVELES DE CARGO/ HORAS-HOMBRE DEDICADAS:

CATEGORÍA DEL CARGO	2021		2020	
	Voluntarios	% del Total	Voluntarios	% del Total
Aprendices/ Pasantes/ Tesistas	0	0%	0	0%
Base	39	16,60%	18	9.63%
Profesionales y Técnicos	63	26,81%	37	19.79%
Supervisorio y Gerencial	84	35,74%	128	68.45%
Vicepresidentes	49	20,85%	4	2.14%
Total Voluntarios	235	100%	183	100%
Total Horas/ Hombre Aportadas	643	100%	343	100%
Promedio de Horas anuales por voluntario	2,73 horas		1,83 horas	



POR TIPO DE ACCIÓN / HORAS-HOMBRE DEDICADAS

MODELO DE PARTICIPACIÓN	2021	2020
Eventos puntuales de acción social	243	157
[2] Proyecto Grupal	0	0
[3] Voluntariado Ambiental	150	86
[4] Capacitación de Voluntarios	250	100
Total Horas	643	343



VOLUNTARIADO SOCIAL

Durante el 2021 la jornada más importante fue la realizada para nuestro socio Social “Fundación Santo Domingo”, denominada “1 kilo de Solidaridad”. El objetivo de esta iniciativa era recolectar alimentos no perecederos y artículos de aseo personal, entre otros, para los adultos mayores que se encuentran en esta Fundación. Esta campaña nos permitió atender más de 20 adultos mayores internados en este centro especializado. En esta actividad participaron 150 voluntarios en 157 horas de voluntariado.

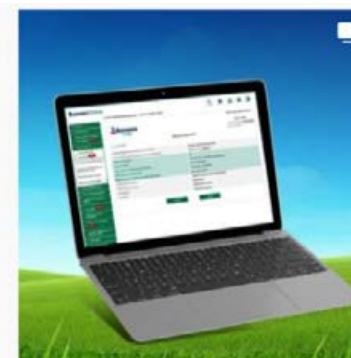
ACTIVIDADES REALIZADAS CON NUESTROS SOCIOS SOCIALES

Socio Social	Actividad	horas volunt.
Fundación Santo Domingo	1 kilo de Solidaridad	157

NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., desarrollamos estrategias que garanticen la mejora continua de nuestros productos y servicios, diversificar los canales, crear nuevos con base en inteligencia artificial y mejorar aquellos que permiten la autogestión de requerimientos y búsqueda de información. Las nuevas tendencias de la banca digital han orientado una estrategia de negocios fundamentada en soluciones tecnológicas innovadoras y en el marco de esa orientación entregamos a los clientes nuevos servicios y adecuaciones de los canales ya existentes.

A través de la banca móvil se realizaron más de 41 millones de operaciones financieras, con un crecimiento de 72% con respecto al 2020.



Es por eso que en el 2021 profundizamos un proceso de transformación digital en todos los ámbitos posibles que abrió un camino sin retorno en la prestación de servicios financieros y la naturaleza de nuestro negocio.

Durante este período, Banesco Banco Universal, C.A., se mantuvo como un referente del sistema financiero y ratificamos que mantenemos una posición de liderazgo en la banca privada. Cerramos el 2021 con un monto en cartera bruta de Bs. 257,7 millones, lo cual representa el 16,41% del mercado. Durante el año liquidamos un total de 1.205 préstamos, de los cuales 779 se otorgaron en el segundo semestre de 2021. Esto 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 0,0003%

Banesco registró un saldo en captaciones del público al corte de diciembre de 2021 de Bs. 837,6 millones. En cuanto a las Carteras Dirigidas liquidamos un total de Bs. 28,5 millones, destacando Créditos Agrícolas por Bs. 14,5 millones y Microcréditos Bs. 9,0 millones.

Un esfuerzo importante se destinó a la implementación de la Nueva Expresión Monetaria en toda nuestra cadena de valor y al impulso de las operaciones en moneda extranjera, expresadas en bolívares, principalmente a través de la Cuenta Verde. Así mismo, se habilitó el servicio de Mesa de Cambio (Compra-Venta USD por el cliente), tanto para la banca en línea como en la banca móvil. A través de la banca móvil se realizaron más de 41 millones de operaciones financieras, lo que supone un crecimiento de 72% con respecto al mismo período de 2020.

NUESTRA GESTIÓN

Para lograr la continuidad en las operaciones, entendimos como una oportunidad y un reto, la planificación de nuevos servicios y productos –dentro del portafolio electrónico o digital– y la profundización en el análisis de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, para desarrollar las adecuaciones y las nuevas funcionalidades de los productos y servicios ya existentes.

Es también interesante que 94% de nuestros clientes ya operan de manera digital, y por ello hemos profundizado nuestra oferta de más y mejores productos y servicios a través de canales electrónicos y digitales. Pusimos a disposición de nuestros clientes la nueva aplicación Banesco Móvil, que integra la antigua Banca Móvil con el servicio de Pago Móvil.

Mantuvimos una amplia presencia en el territorio nacional con Canales Electrónicos Digitales y una extensa red de Agencias a disposición de nuestros clientes para efectuar todas sus transacciones financieras. Cerramos el año con 214 puntos de atención en todo el país, 397 cajeros automáticos, 122.384 puntos de venta, procesando 865.741.251 de transacciones en dicho canal. Durante el 2021 se realizaron más de 2.464 millones de transacciones en todos nuestros canales lo que representa una disminución del 13,7% con respecto al 2020

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



CAJEROS AUTOMÁTICOS

REGIÓN	2021	2020	Variación
Capital	160	188	-15%
Centro Los Llanos	70	86	-19%
Occidental Andina	64	75	-15%
Oriente Sur	56	69	-19%
Zulia Falcón	47	61	-23%
Total	397	479	-17%

TOTAL CRÉDITOS LIQUIDADOS

BANCA	2021	2020	Variación
Personas Naturales + Jurídicas (PYMES)	284	2.999	-90,53%
Bancas Especializadas Personas Naturales	150	5.098	-97,06%
Bancas Especializadas Personas Jurídicas	771	5.573	-86,17%
Total	1.205	13.670	-91,19%

TOTAL TARJETAS DE CRÉDITO

CANTIDAD DE TARJETAS	2021	2020	Variación
Nº de Tarjetas de Crédito	1.627.828	1.738.993	-6,4%

PUNTOS DE ATENCIÓN

REGION	2021	2020	Variación
Capital	79	88	-10%
Centro Los Llanos	36	36	0%
Occidental Andina	37	39	-5%
Oriente	37	39	-5%
Zulia - Falcón	25	27	-7%
Total	214	229	-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
- ▶ Cuenta Verde

PRINCIPALES PRODUCTOS DE CRÉDITO

- ▶ Créditos Comerciales UVCC
- ▶ Microcréditos
- ▶ Créditos para el Sector Manufactura
- ▶ Créditos Agropecuarios
- ▶ Créditos Hipotecarios

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

El marco de la transformación digital está soportado por varios pilares como son: Un *onboarding* digital de productos y servicios; competencias digitales para todo el ecosistema de empleados; procesos, operaciones productos y servicios diseñados y mejorados con un pensamiento digital; *data driven*, analítica de datos avanzada y desarrollo del conocimiento del cliente permanente con las nuevas tecnologías; experiencia del cliente en cada interacción con la organización.

En 2021, se ejecutaron 22 iniciativas definidas en el Plan de Transformación Digital, de las cuales se encuentran completadas. Los temas de inteligencia artificial para soportar los procesos de atención (Asistente Virtual Barti), temas de onboarding con el portal Mis Solicitudes, nuevos productos diseñados con un enfoque digital como cuenta verde, mejoras permanentes en las aplicaciones Digitales como la banca en Línea por Internet y Móvil, nuevos servicios de pago.

La llegada de la pandemia Covid-19 al país aceleró el proceso de transformación digital en la banca, variando los esquemas laborales, debiendo adaptar el tamaño de su infraestructura física y ofrecer a la vez, nuevos productos y servicios en línea, lo cual fue posible gracias a las importantes inversiones en tecnología que ya venía realizando el sistema, con el fin de atender las nuevas necesidades de los clientes y del mercado en general.

Nuestro proyecto tiene como objetivo la entrega de soluciones, nuevas tecnologías de la información, procesos optimizados y brindar valor en la experiencia digital del cliente que se adecúe a las necesidades del negocio y apoye en el desarrollo de sus objetivos, potenciando la transformación digital y garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios.



Promoviendo la cultura digital implementamos el servicio “Voucher Electrónico TDD” que desmaterializa el Voucher en el POS y los clientes los reciben en su correo. También potenciamos nuestra Banca Móvil con la habilitación de la funcionalidad “Mesa de Cambio Compra”, que de manera rápida y sencilla permite al cliente comprar divisas a través de la mesa de cambio, con depósito en línea en la Cuenta Verde.

Integramos nuestra aplicación de Pago Móvil con la de Banca Móvil con el fin de ofrecer una experiencia única al cliente, esta fusión fue muy bien recibida por los clientes en base a los comentarios recogidos en las redes sociales, contribuyendo en el valor del ISN del canal que se mantiene en el primer lugar del *peer group*.

En el marco del cumplimiento regulatorio se implementó el nuevo modelo de Transferencias Interbancarias/ Intrabancarias LBTR, el cual nos permite la integración con el nuevo Sistema Global de Liquidación Bruta en tiempo real definido por el Banco Central de Venezuela para toda la banca, así como también el servicio de Pago Móvil terbanuario Comercio a Personas



Continuamos con la evolución del Portal “Mis Solicitudes Banesco” y siempre con miras a la mejora continua de nuestros servicios

(C2P), permitiendo el uso del producto en las cajas registradoras y el Botón de Pagos a través de la Web del comercio, ampliando así la gama de opciones de pago digital ofrecidos al cliente y las grandes cadenas de comercios. Mitigando la obsolescencia de los POS, se certificaron los nuevos modelos de la marca Verifone, los cuales soportan conexiones GPRS (3G y 4G) LAN, DIAL UP y WIFI, dando cumplimiento a la circular de la Sudeban para ejecutar las acciones a fin de concretar la sustitución de los dispositivos

de puntos de venta basados en tecnología 2G, optimizando el servicio de actualización de software vía web (Nube) y facilitando la gestión del servicio técnico.

Continuamos con la evolución del Portal “Mis Solicitudes Banesco” y siempre con miras a la mejora continua de nuestros servicios, incorporamos el producto “Cuenta Verde” para personas naturales y jurídicas. Seguimos impulsando la tecnología y sus bondades dentro de la filosofía de inteligencia artificial, con nuestro Asistente Virtual Dani, el cual apoya al cliente permitiéndole atender sus necesidades de información, en un formato de lenguaje natural con la capacidad de responder a preguntas o inquietudes de los productos y servicios de la oferta valor.

Pensando en la actualización del conocimiento de nuestros colaboradores se impartieron 6 Foros Web, con la participación de 1.327 Ciudadanos Banesco, los cuales buscan desarrollar una visión de los procesos de transformación y generar interés por el aprendizaje continuo en esta temática estratégica, con contenidos vinculados a: Desarrollando una Cultura Ágil, Experiencia del Cliente, La Era Digital, Equipos Ágiles Banesco, Gestión de Cambio en Procesos de Transformación, Asistentes Virtuales y Criptomonedas - Bitcoin.



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:

- 214 Puntos de Atención (Agencias y Taquillas)
- 122.384 Puntos de Venta (Físicos y Virtuales)
- 397 Cajeros Automáticos

Durante 2021, nuestros clientes realizaron más de 2.464 millones de transacciones, a través de todos nuestros canales. Siendo las plataformas electrónicas más utilizadas la Banca por Internet, Puntos de venta y Pago Móvil.



CANAL	Número de transacciones		
	2021	2020	Variación
Banca por internet	1.239.645.679	1.506.432.771	-18%
Banca Móvil	72.606.187	59.042.858	23%
Cajeros Automáticos (BE)	13.378.525	14.684.612	-8,89%
Puntos de Ventas	865.741.251	1.041.453.864	17%
Banca Telefónica (IVR-CAT-Chat Virtual- Telemercadeo)	13.616.003	22.179.947	-39%
Pago Electrónico (EDI)	13.575.524	15.849.752	-14%
Red de Agencias	1.490.240	2.582.833	-42%
Pago Móvil (P2P)	244.010.016	194.267.313	26%
Total	2.464.063.425	2.856.493.950	-14%

TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE CRÉDITO

Durante el 2021, el negocio de Tarjetas de Crédito Banesco presentó un incremento en las ventas de 483,39% con respecto al año 2020, conduciendo a un crecimiento del saldo de la cartera TDC en 350,35% al cierre del 2021. Por su parte, el producto Extracrédito creció 25,60% comparado con el año 2020.

Durante el año 2021 las iniciativas de mantenimiento de tarjetas se enfocaron en la atención a diferentes segmentos, beneficiando a 4.615 clientes con aumentos de límite en sus tarjetas.

NEGOCIO EMISOR TARJETAS DE DÉBITO

Las tarjetas de Débito Banesco registraron un crecimiento en ventas de 902,78% al cierre de 2021 en comparación con el 2020, con una participación del 99% en transacciones durante el año, siendo el punto de venta el canal más utilizado por los clientes, con un crecimiento interanual de 898,77%

Asimismo, se mejoraron los límites diarios en los Puntos de Venta Banesco para facilitar las operaciones a nuestros clientes, incrementando los montos máximos diarios por operación a Bs. 2.000 al cierre de diciembre.

Adicionalmente, beneficiamos a 448.582 pensionados, que representa el 90% de los pensionados activos en Banesco, quienes ya disfrutaban de la comodidad de movilizar su pensión a través de Puntos de Venta y utilizar los medios digitales para realizar transferencias, consultas y pago de servicios.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Al cierre de 2021, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario atendió 1.134 casos. De este número, se admitieron 247 planteamientos, que suman Bs. 80.880,29.



Los casos no admitidos (887) 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:

- Inconvenientes con Pago Móvil / Pagos Realizados.
- Transferencia errónea.
- Operación Rechazada por Negociación no Concluida.
- Compra Fallida o Duplicada en Punto de Venta con Tarjeta Maestro Banesco.
- Inconvenientes BanescOnline

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

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS

Gestionamos de manera oportuna y ofrecemos respuestas eficientes y eficaces a nuestros clientes y usuarios en concordancia con el marco legal vigente. Para esto, utilizamos la herramienta tecnológica denominada Sistema Integral de Requerimientos (SIRWEB), a través de este habilitador se gestionan las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes y usuarios interpuestos por los distintos canales de atención como: Banesconline, Red de Agencias, Redes sociales, Buzón corporativo atclient@banesco.com, Centro de Atención Telefónica y Sedes Administrativas.

Durante el 2021 gestionamos 1.447 casos reportados a través del Sistema Integral de Requerimientos (SIRWEB). Del número de casos gestionados, se dictaminó la procedencia de 1.101 casos.

La distribución de reclamos y requerimientos por instrumento financiero durante 2021 se detalla a continuación:

AÑO	Tarjeta de Crédito (TDC)		Tarjeta de Débito (TDD)		Libreta de Ahorro		Cheques		Atención al Cliente		Total reclamos	Total
	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo	Cant. de Reclamos	Monto del Reclamo		
2021	6	252,00	1437	118.909,17	1	10	0	0	3	0	1.447	119.171,17
2020	35	46,9	519	7.932	2	1,2	0	0	2	0	558	7.980

TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, PROCESOS DE NEGOCIO Y OPERACIONES

Esta área es la encargada de entregar soluciones, nuevas tecnologías de la información y procesos optimizados que se adecuen a las necesidades del negocio y apoyen en el desarrollo de sus objetivos, potenciando la transformación digital y garantizando la continuidad y estabilidad de los servicios.

PROCESOS

Nos enfocamos en garantizar la productividad de las áreas a través de estrategias de optimización que les permitieron ser más eficientes. Continuamos apoyando a las áreas en su gestión a través de la creación de portales, utilizando la suite de Google, lo cual les permite llevar de una forma más automatizada su gestión y control, mitigando riesgos operativos y cerrando hallazgos de auditoría.

En calidad de servicios revisamos mensualmente el cumplimiento de acuerdos de servicio de los productos y servicios que ofrece la organización, con la finalidad de mejorar de forma continua los procesos relacionados. Cerramos el año con nuevos procesos robotizados que permitieron mejorar la productividad de las áreas, automatizando las tareas repetitivas, dedicando al personal



que ejecutaba esas tareas a actividades que agreguen más valor a la organización.

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Promoviendo la cultura digital se implementó el sistema “Video Banking”, el cual apalanca la estrategia de transformación digital del banco, permitiendo a nuestros clientes naturales o jurídicos, agendar una cita para solicitar la atención personalizada de un asesor de la Agencia por una video llamada, desde cualquier lugar y dispositivo. Con este nuevo modelo de atención al cliente, se podrá hacer venta de productos y servicios, entrevistas conozca a su cliente, atención de Reclamos/ Requerimientos y cualquier gestión actual, que no requiera un procedimiento presencial.

Entregando soluciones tecnológicas que apoyan las estrategias de negocios y orientados a mejorar e impulsar la experiencia de

nuestros clientes, se implementaron botones de pagos con diferentes Fintech, el Botón de Pagos de C2P, el nuevo portal de pago de persona natural, ofreciendo a nuestros clientes distintos canales de recaudaciones en línea.

Potenciando nuestros sistemas de Moneda Extranjera, se habilitaron las funcionalidades de consulta de saldos y movimientos por pago electrónico, así como la compra y venta de divisas en la mesa de cambio a través de Banesco Online.

Cumpliendo con las regulaciones ejecutamos la Nueva Expresión Monetaria en los tiempos exigidos por el regulador. Adicionalmente, se implementó el nuevo sistema de Modernización de la Cámara Electrónica de BCV con la funcionalidad de crédito inmediato a través de Banesco Online, permitiendo hacer transferencias en tiempo real.



OPERACIONES DE TECNOLOGÍA

Continuamos enfocados en la continuidad operativa, la disponibilidad de los servicios críticos y los niveles óptimos de la infraestructura tecnológica, productos y canales del banco, a través de los planes de mejora continua de los procesos y salud de los sistemas, la aplicación de acciones preventivas y correctivas, proporcionando una experiencia confiable a nuestros clientes, manteniendo el esquema de trabajo (teletrabajo y asistencia eventual a las oficinas) adaptándonos a la situación mundial de salud, a fin de mantener la continuidad operativa del banco.



CERTIFICADOS DE SEGURIDAD

La seguridad de los clientes es una de nuestras primeras prioridades, por ello en Banesco Banco Universal, C.A., utilizamos las últimas tecnologías para proteger la confidencialidad de sus operaciones.

La información que se envía a través de Internet viaja protegida, mediante un mecanismo de criptografía de 128 bits, el cual convierte sus datos en caracteres disfrazados que sólo podrán ser descifrados cuando lleguen al Banco.

Cuando se ingresa al servicio, los datos se transmiten a nuestros servidores utilizando la tecnología SSL. Esta tecnología protege o encripta su información de manera que es imposible que cualquier persona no autorizada pueda leerla.

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.

Ejecutamos implementaciones y migraciones importantes en el Sistema de Detección y Extinción de Incendios en los Data Center's y la Infraestructura TI (plataforma de Base de Datos del servicio Banesco Online, integrador Corporativo OSB, Infraestructura Tecnológica de redes y Data Center, servidores Unix, entre otros), que nos permitieron reducir los riesgos de obsolescencia de hardware, software y servicios del banco, así como porcentajes significativos de espacio los Data Center's, cableado y consumo de energía. Así mismo, logramos mejoras significativas en los tiempos de conmutación de Base de Datos.

Se realizó la actualización de las herramientas de gestión y monitoreo por obsolescencia para la operativa del banco, asegurando la compatibilidad y soporte por parte de los fabricantes de software, y se incrementaron las capacidades de memoria y ancho de banda para la plataforma del Core Bancario iSeries, a fin de ofrecer mejoras de rendimiento en los tiempos de ejecución de procesos, asignación automática a las necesidades de memoria en procesos batch y online y aumento en las capacidades de transmisión de datos.

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SEGMENTOS PERSONAS NATURALES

En el 2021 se fue ampliando la flexibilidad de cara a las medidas impuestas por el Gobierno Nacional respecto a la pandemia por COVID-19, con lo cual se retomaron prácticas que se ejecutaban previamente, incrementando el contacto con los clientes y la atención a través de nuestra Red de Agencias, asimismo se desarrolló el Canal Videobanking, el cual está orientado principalmente a la atención de Personas Naturales en procesos de Post-Venta, como



NUESTROS CLIENTES

por ejemplo actualización de expedientes, atención de reclamos por débitos errados en TDD, etc. Esto mejora significativamente la oferta de valor que brindamos a nuestros clientes y fortalece las relaciones comerciales con ellos.

Gracias a la flexibilización que hubo en el 2021, se incrementó la disponibilidad de Agencias para la atención presencial de nuestros clientes, lo cual permitió la apertura de más de 62.000 nuevas cuentas, lo cual representa un incremento del 27% respecto al 2020 y significó un crecimiento en nuevos clientes persona naturales, que prefirieron elegirnos como su principal banco.

Se amplió la oferta de productos para este segmento de clientes, apalancados principalmente en la Cuenta Verde con la vinculación de casi 26.000 clientes, adicionalmente se mantuvo el impulso constante al uso de la Banca Digital para el manejo de las transacciones de forma electrónica y un refrescamiento de límites transaccionales adecuado al entorno, haciendo foco en el canal Pago Móvil, el cual constituye un importante medio de pago, al brindar mayor rapidez en las transacciones.

SEGMENTOS JURÍDICOS

Continuamos 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 productivo con prioridad a sectores primarios, alimentos y salud. Para el cierre 2021 alcanzamos una cartera de crédito de Bs. 257.677 M. lo que significó la liquidación de 515 operaciones de crédito a nuestra clientela.

Entre estos sectores destaca el apoyo en la Cartera Única Productiva, dirigida al Sector Agrícola, cerrando con un saldo de Bs. 14.494 M.

Asimismo, se abrieron más de 8.000 cuentas nuevas a clientes jurídicos, con lo cual se fortalece el ecosistema BBU y facilita la transaccionalidad entre clientes, además del ahorro que para ellos representa respecto a las comisiones transaccionales.

SERVICIOS DE COBRO Y PAGO

Los servicios de Cobro y Pago registraron 348 millones de transacciones impulsados por el crecimiento de las transacciones electrónicas de Pago Móvil, Recaudación en Línea y Multipagos.

Como estrategia para atenuar el impacto de la contingencia por COVID, se mantuvo la afiliación de los clientes jurídicos al servicio de Pago Móvil P2C, con el objetivo de proteger la recaudación y disponer un canal digital para este servicio, tanto para los clientes naturales (pagador) como jurídicos (recaudador).

Para abril 2021 con el objetivo de impulsar la transformación digital, fue masificada la nueva App de Banca Móvil incorporando a sus funcionalidades Pago Móvil P2P / P2C y pagos de servicios, la cual mejora de manera

¡Tus pagos están a un mensaje de distancia!

Ahora con

Banesco Pago Móvil SMS

puedes realizar y recibir tus pagos

En cada dato escrito del SMS, debe haber un espacio de por medio

Los servicios de Cobro y Pago registraron 348 millones de transacciones impulsados por el crecimiento de las transacciones electrónicas

Escribe el número celular del beneficiario

Escribe el número de celular o PDI del beneficiario

Coloca el monto

Usa y (verificación, e (extranjería), o a (guardar) según sea el caso)

Banesco

NUESTROS CLIENTES

significativa la experiencia del cliente y se posiciona en la actualidad en el primer lugar del índice de satisfacción neta (ISN) con respecto al *peer group*.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Los clientes del sector bancario siempre tienen entre sus expectativas que su banco sea proactivo para satisfacer sus necesidades financieras con productos y servicios que le ahorren tiempo y simplifiquen su vida diaria. En este sentido, la banca se ha enfrentado a un constante proceso de cambio y adaptación hacia las nuevas demandas que exige el mercado en esta nueva era de transformación digital.

Las nuevas tecnologías y avances digitales se han vuelto protagonistas para marcar una diferencia significativa en la experiencia de los clientes en todos los ámbitos de la relación, desde el modelo de comunicación hasta la interacción con los canales de atención. Es por ello que es visiblemente palpable la apuesta que el sector bancario ha realizado para brindar experiencias extraordinarias a sus clientes para sostener su lealtad con la marca.

En Banesco Banco Universal, C.A., continuamos afrontando estos desafíos escuchando



la voz de nuestros clientes, basados en la importancia de la mejora continua para el establecimiento de vínculos sólidos con el banco. De esta manera, desde la Gerencia Ejecutiva de Inteligencia Competitiva, mantuvimos durante el año 2021 las mediciones del *Net Promotor Score*, en sus dos vertientes, tanto a nivel Relacional como de *Benchmarking*, con el propósito de visualizar los puntos de dolor del cliente y convertirlos en fortalezas. También evaluamos el *Customer Journey* de cada canal, lo cual nos permitió identificar posibles brechas para el establecimiento de estrategias basadas en las vivencias de nuestros clientes con el objetivo de marcar la diferencia en materia de innovación y servicio al cliente.

Asimismo, en conjunto con Capital Humano apoyamos en el fortalecimiento de la relación con nuestros colaboradores, mediante la gestión del estudio “*Employed Journey*”, el cual permitió visualizar oportunidades de mejora en las experiencias laborales.

En el marco de la transformación digital, incorporamos al portal “Mis Solicitudes Banesco” nuestro producto de moneda extranjera, “Cuenta Verde”, tanto para personas naturales y jurídicas, con la ventaja de poder hacer las transacciones de la mesa cambio a través de nuestra Banca Móvil.

Impulsando la tecnología y sus bondades dentro de la filosofía de inteligencia artificial, fortalecimos nuestro Asistente Virtual, ampliando su capacidad de acción atendiendo necesidades de información diversa asociada a Puntos de Ventas, Productos, Cuenta Verde, entre otros, en un formato de lenguaje natural con la capacidad de responder a preguntas o inquietudes de los productos y servicios de la oferta valor.

Mejorando la experiencia al cliente, impulsamos soluciones de avanzada con el nuevo e innovador servicio de atención virtual Banesco *VideoBanking*, dirigido a nuestros clientes naturales y jurídicos, donde se puede agendar citas desde cualquier dispositivo



móvil o PC, recibiendo asesoramiento financiero sin necesidad de ir a una agencia.

Los bancos siguen trabajando para innovar en soluciones que apunten a la experiencia del cliente, ofreciendo productos y servicios de vanguardia. En Banesco continuamos focalizados en escuchar la voz de nuestros clientes para brindar respuestas oportunas que marquen la diferencia con la competencia.

MARKETING RELACIONAL

Acompañamos a nuestros clientes externos e internos durante todo su ciclo de vida, a través de la personalización de nuestras comunicaciones, como estrategia fundamental que

nos permite impulsar la venta cruzada de nuestros productos y servicios.

Para ello, analizamos en cada interacción con la Organización, el comportamiento de los clientes en los distintos canales, para poder diseñar acciones que busquen facilitar la relación con ellos y brindarles la mejor experiencia. Es así como hemos fidelizado las relaciones con nuestros clientes, usando la personalización en nuestras comunicaciones sobre productos y servicios. El acompañamiento del *Outbound*

En Banesco continuamos focalizados en escuchar la voz de nuestros clientes para brindar respuestas oportunas que marquen la diferencia con la competencia.

Marketing fue fundamental en las acciones de venta y post venta de productos y de relacionamiento, logrando apoyar en un buen porcentaje todas las campañas desplegadas por el equipo de Mercadeo.

En el marco de esta estrategia, y mediante el uso del *email marketing*, durante el 2021 llegamos a un relevante número de clientes a través del envío de millones de correos electrónicos personalizados y donde hemos obtenido tasas de apertura importantes, que superan hoy los estándares internacionales para el segmento del negocio.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PERSONAS NATURALES		2021		2020	
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	12	53.250	12	45.360	Personas naturales y jurídicas
Estudios de Marca	1	800	0	0	Personas naturales
Estudios de Satisfacción / Calidad de Servicio	15	4.851	0	0	Personas naturales
Estudios Cliente interno / empleados Banesco	12	3.800	16	4.909	Empleados Banesco
PERSONAS JURÍDICAS		2021		2020	
Grupos Focales / Entrevistas / Encuestas	Cantidad	Participantes	Cantidad	Participantes	Segmentos
Estudios de Experiencia de Cliente	7	741	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa
Cualitativo Empresas Jurídicas	1	24	0	0	Pymes, Empresas, Grandes Empresas y Corporativa





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 regulatorio existente en el país, dentro de los que podemos citar como de gran importancia los siguientes:

- Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en Gaceta Oficial N° 40.557 de fecha 08 de diciembre de 2014.
- Resolución N° 339.08 de fecha 18 de diciembre de 2008, Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Pre-pagadas 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.
- Resolución N° 291.09 de fecha 26 de junio de 2009, Normas para Regular la Publicidad y Propaganda realizadas por los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo

y demás Instituciones Financieras sobre Productos y Servicios Financieros.

- Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros.

De conformidad con lo previsto en la Circular SIB-DSB-CJ-OD-00240 de fecha 14 de enero de 2021, los productos y servicios así como sus modificaciones, requerirán de autorización previa de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), ese organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo en caso que sea necesario para proteger a los usuarios y clientes bancario.

Es importante destacar que toda publicidad de las promociones del Banco contienen la indicación de que han sido previamente aprobadas por 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).

El Banco Central de Venezuela (BCV) es el órgano competente para autorizar y fijar las comisiones y tarifas.

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

Con respecto a las campañas de Mercadeo multiplicamos esfuerzos para mantener informados a nuestros clientes acerca de todas las novedades en productos y servicios, así como el impulso de conductas que promuevan la seguridad y prevención. Ejecutamos alrededor de 214 campañas generadas con el fin de incrementar el conocimiento de nuestros productos, acompañar la gestión de atención al cliente e impulsar en nuestros medios iniciativas de RSE .

A continuación detallamos cada una de las campañas ejecutadas en el 2021:



MANTUVIMOS CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES Y PROMOVIMOS CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

Llevamos a cabo el despliegue de campañas regulatorias e informativas a través de las Redes Sociales, cuyos tópicos estuvieron enfocados en mantener siempre informados y en alerta a nuestros clientes sobre las posibles estafas a las que pueden estar expuestos y cuál es la mejor forma de prevenir y resguardar sus datos y productos financieros.

SEGUIMOS PROMOVRIENDO CÓMO EVITAR LA LEGITIMACIÓN DE CAPITAL, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Mantuvimos comunicaciones mensuales de prevención para recordar a nuestros clientes la importancia de proteger sus datos de terceros, así como evitar solicitar asistencia a desconocidos.

PAGOMÓVIL PREMIADO

Impulsamos el servicio a través de la campaña PagoMóvil Premiado. Con ella, le brindamos a nuestros clientes la opción de participar en un sorteo mensual por premios.

Fue difundida a través de las redes sociales Facebook, twitter e instagram.

IMPULSAMOS EL USO DE NUESTROS PUNTOS DE VENTA BANESCO A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA “BANESCO ¡SÍ PASA!

Mantuvimos publicaciones relacionadas al uso de los Puntos de Venta Banesco, para invitar a nuestros clientes a utilizar los puntos de venta Banesco en sus compras en comercios.

MANTUVIMOS LA CAMPAÑA DE PENSIONADOS

Continuamos impulsando el uso de la Banca Digital con nuestro público de pensionados, incentivándolos a usar nuestros canales



NUESTROS CLIENTES

electrónicos para realizar sus operaciones sin necesidad de ir al banco para seguir contribuyendo a la educación de los clientes pensionados acerca de las ventajas que ofrece el uso de la Banca Digital Banesco.

CONTINUAMOS CON LAS PUBLICACIONES RELACIONADAS A LAS EFEMÉRIDES EN LAS DIVERSAS REDES SOCIALES

Promovimos las efemérides nacionales de mayor relevancia a través de nuestras redes sociales.

CONTINUAMOS PROMOVRIENDO PAGOS DE SERVICIOS A TRAVÉS DE BANESCONLINE, BANESCOMÓVIL Y MULTIPAGOS.

A través de distintas campañas buscamos hacer que nuestros clientes sepan que a través de nuestra Banca Digital pueden hacer el pago de todos sus servicios de forma fácil y segura.

PROPORCIONAMOS INFORMACIÓN ACERCA DE LA JORNADA DE VENTA DE PUNTOS DE VENTA DE NUESTRO ALIADO COMERCIAL NATIVA

Continuamos con el impulso de venta de POS en todo el territorio nacional por nuestro aliado comercial Nativa.



CUENTA VERDE COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

Continuamos impulsando las bondades de nuestra Cuenta Verde Banesco, añadiendo las bondades de comprar y vender divisas a través de BanescOnline.

CUMPLIMOS CON LA NUEVA EXPRESIÓN MONETARIA

En el marco de lo solicitado por el ejecutivo nacional durante el mes de septiembre comunicamos a nuestros clientes la simplificación de ceros de la moneda que entró en vigencia a partir del 01 de Octubre.

Esta campaña fue desplegada en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

REALIZAMOS EL LANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA BANESCOPAGOS

En el segundo semestre del año impulsamos la campaña BanescoPagos, creada para informar a nuestros clientes que ahora pueden hacer sus pagos administrativos de la UCAB o Saime a través de nuestro portal accediendo con las credenciales de BanescOnline y una clave de operaciones especiales.

Esta campaña se desplegó en Facebook, Twitter, Instagram



NUESTROS CLIENTES



MANTUVIMOS EL IMPULSO DE NUESTRO SERVICIO PAGO MÓVIL C2P

Con esta campaña mostramos a nuestros clientes y comercios que ahora pueden pagar en comercios afiliados sin necesidad de tener tarjeta o teléfono, con la generación de una clave dinámica, a través de nuestros comercios afiliados a PagoMóvil C2P.

REALIZAMOS EL LANZAMIENTO DE BANESCOTOKEN

Con esta campaña informamos a nuestros clientes el lanzamiento de la app BanescoToken, creada para generar claves dinámica a nuestros clientes cada vez que necesiten realizar un retiro por taquilla de su Cuenta Verde Banesco.

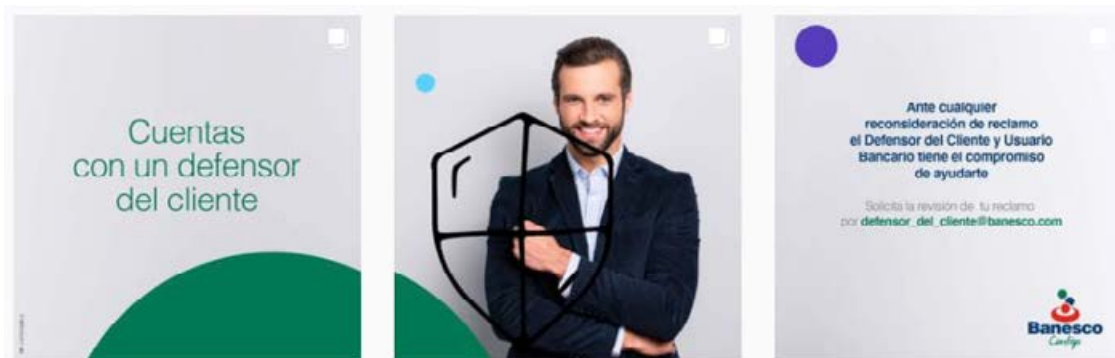
BANESCO VIDEOBANKING

Realizamos el lanzamiento de nuestro nuevo servicio Banesco VideoBanking donde los clientes a través de una videollamada podían

comunicarse con un asesor del banco y gestionar sus requerimientos. El despliegue de la campaña se realizó a través de nuestros medios digitales (redes sociales y página web), además de radio y TV.

CAMPAÑA DEFENSOR DEL CLIENTE

Promovimos en nuestros clientes el respaldo brindado por el Defensor del Cliente al momento de realizar un reclamo, campaña que fue desplegada en Facebook, Twitter e Instagram.



TRANSMITIMOS UN MENSAJE DE UNIÓN Y COMPARTIR EN FAMILIA

Para cerrar el año, impulsamos a partir del 01 de diciembre nuestra acostumbrada campaña navideña enfocada en recordar y promover las tradiciones venezolanas más emblemáticas en esta época.



REDES SOCIALES

Con la intención de mantener un diálogo y comunicación constante con todos nuestros grupos de interés, nos hemos apoyado en las nuevas tecnologías y en la atención 2.0. Las redes sociales han sido un canal de comunicación efectivo para nuestros seguidores, esto lo evidencia los 25.941 casos, entre consultas y requerimientos, que se atendieron por nuestras distintas cuentas a través de las redes sociales.

Banesco Banco Universal, C.A. tiene cuentas oficiales en Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y LinkedIn, además de disponer de un blog. En cuanto a su presencia en redes sociales, Twitter –a través de la cuenta @Banesco– se mantiene como la red social preferida por los usuarios de redes sociales, al alcanzar 740.509 seguidores a diciembre de 2021. Además de servir como enlace para la atención de consultas y requerimientos, la cuenta ofrece contenidos de interés sobre finanzas personales, emprendimiento, tecnología, efemérides, historia, deportes, negocios, energía y novedades sobre los productos, servicios o promociones del banco.

Por su parte, Banesco en Facebook sumó 267.261 seguidores, mientras que en Instagram alcanzó los 242.837 seguidores el año pasado.

REDES SOCIALES		2021	2020	Var
 TWITTER	@Banesco	740.509	733.487	0,96 %
	@Baneskin	203.385	203.039	0,17 %
 FACEBOOK	Banesco Banco Universal	267.261	263.619	1,38 %
 YOUTUBE	Reproducciones	6.975.452	6.342.643	9,97 %
	Suscripciones	18.678	14.894	25,41 %
 LINKEDIN	Seguidores	114.672	98.189	16,79 %
 INSTAGRAM	Seguidores	242.837	216.800	12,01 %
 BLOG BANESCO	Visitas	9.000.546	8.686.625	3,61 %

Los videos colocados en el canal de YouTube “Banesco en Imágenes” registran más de 6,9 millones de reproducciones, además de sumar 18.678 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2021, el Blog.banesco.com alcanzó 9.000.546 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.



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 la actividad de nuestras sedes corporativas y sucursales, no impacte el medio ambiente.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2021, Banesco Banco Universal, C.A. mantuvo su compromiso en el cuidado y concientización del cuidado del medio ambiente. El proceso de racionalización y reorganización de espacios que comenzó hace unos años se continuó ejecutando en 2021 y ha permitido la optimización de la utilización de metros cuadrados ocupados por empleados en nuestras sedes.

Por la naturaleza de nuestras operaciones, el consumo de papel es la principal fuente de emisión vinculada al consumo de materiales. Por eso, hemos establecido procesos para disminuir el consumo de este material como lo es la Gestión de Electrónica de Documentos, que durante el 2021 digitalizó más de 142 mil páginas de créditos comerciales y más de 30 páginas de tarjetas de crédito.

Así mismo, en este periodo se reciclaron 54.410 kilogramos de papel y 110.129,80 kilogramos de residuos eléctricos y electrónicos.

Durante el 2021 se continuó racionalizando y reorganizando espacios, en esta oportunidad en las agencias de la zona Metropolitana de Caracas y regiones, con el fin de optimizar los metros cuadrados ocupados de acuerdo a los procesos de la institución y tener un uso más racional del espacio y sus servicios.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Somos conscientes de que la utilización de papel es uno de los recursos más utilizados en la organización, sin embargo la digitalización de expedientes ha sido una estrategia del negocio la cual apoya nuestra política ambiental. La unidad de Gestión Electrónica de Documentos (GELECON) tiene como objeto principal la digitalización de expedientes, evitando la duplicidad de copias innecesarias y agilizando los flujos de trabajo en la Organización. La incorporación de Gelecon a las áreas medulares del banco contribuye al menor consumo de papel, a la optimización del espacio y la organización en cuanto a la custodia de los expedientes.

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



GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Área	Número de Operaciones			Número de Páginas		
	2021	2020	Var%	2021	2020	Var%
Crédito Comercial	5.449	4.405	124%	142.515	49.000	291%
TDC (Solicitud/Servicio)	5.125	1.400	366%	30.746	3.000	1025%

PROGRAMA DE RECICLAJE

Durante el 2021 mantuvimos nuestro programa de reciclaje alcanzando resultados satisfactorios al lograr reciclar 54.410 kg. de papel y cartón que se ha traducido en Bs. 1.262, recursos que se han destinado para apoyar proyectos que ejecutan nuestros Socios Sociales.

Así mismo, a través de nuestra Cultura de Eficiencia Banesco y reforzamos la campaña de concientización para el uso responsable de los equipos multifuncionales de impresión con un programa especial para ahorro de papel.

Con este programa logramos ahorrar la cantidad de 2.420.764 de páginas impresas lo que se traduce en Bs. 158.30.

AHORRO DE PAPEL

	2021	2020	Var. %
Cantidad de páginas ahorradas	2.420.764	7.833.211	-69,00
Bs. Ahorrados	158,30	442,20	-64,00

AÑO	%
2020	5.028.488
2019	12.817.385
Variación %	(61%)

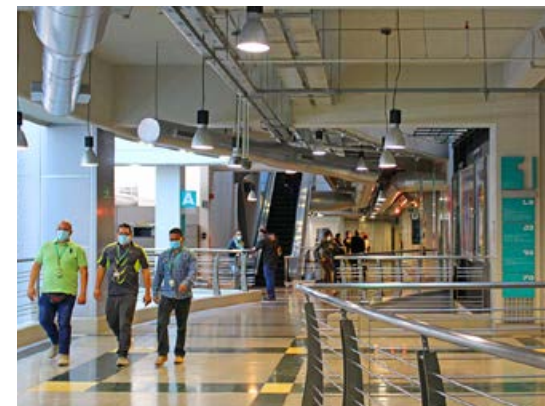
CONSUMO DE ENERGÍA

Conscientes de la importancia del consumo eléctrico en nuestras sedes administrativas y agencias en todo el territorio nacional, 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 incorporación de tecnologías avanzadas en equipos y luminarias y las campañas de concientización en el uso eficiente de la energía eléctrica ha sido fundamental para mejorar nuestros indicadores ambientales.

Nuestro consumo principal de energía es producida por las centrales hidroeléctricas, distribuida a través de la red eléctrica nacional. Este consumo fue de 133.000 G.J durante el 2021 lo que representa una disminución de 17% con respecto al año anterior.

Adicionalmente, la Organización cuenta en caso de emergencias, con 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. Estos generadores se activan en caso de una falla eléctrica en la red comercial.

Durante el año 2021 generamos 3.378 GJ lo que significa una disminución del 37% con respecto al año anterior, principalmente ocasionado por las fallas eléctricas en la red comercial. Como consecuencia de esto, esto representa una disminución de un 37% en las emisiones de CO₂ por los equipos generadores de diésel.

Para el año 2021 con un total de 214 puntos de atención obtenemos un consumo de 149.800 gigajulios.

Por otra parte obtenemos un consumo por empleado de 43,7 Gigajulio para un *head-count* de 3.386 personas.

INDICADORES AMBIENTALES

Consumos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2021	2020	Var. (%)	2021	2020	Var. (%)
Agua (m ³) ⁽¹⁾	147.288,00	177.521,00	-17%	48,4	52,4	-8%
Electricidad Gigajulio (Sist. Eléctrico Nacional) ⁽¹⁾	133.000,00	160.300,00	-17%	43,7	47,33	-8%
Electricidad Gigajulio / generación propia ⁽²⁾	3.378,60	5.364,00	-37%	2,3	3,54	-35%
Papel (Kg) ⁽¹⁾	1.307	7.807	-83%	0,42	2,30	-82%
Papel (Kg) / Clientes ⁽⁵⁾	4.080	14.317	-72,00	0,00	0,00	0%
Residuos	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2021	2020	Var. (%)	2021	2020	Var. (%)
Papel Reciclado (Kg) ⁽¹⁾	54.410	88.670	-39,00%	17,86	26,16	-32,00%
Tóner y/o Cartuchos ⁽³⁾	0	0	0,00%	0	0	0,00%
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) ⁽¹⁾	110.129,80	20.580,04	434,89%	36,16	6,01	501,66%
Emisiones de gases efecto invernadero	Consumo Total			Consumo por Persona		
	2021	2020	Var. (%)	2021	2020	Var. (%)
Emisiones CO ₂ equipos generadores de diesel (Sólo Ciudad Banesco) ⁽⁴⁾	916.183,13	1.518.295,5	-40%	623,3	1.001,51	-38%
Emisiones CO ₂ Vehículos de empleados ⁽²⁾	230.101,97	425.173,4	-46%	156,5	280,46	-44%
Total Emisiones de CO ₂ ⁽²⁾	1.146.285,10	1.943.468,9	-41%	779,79	1.281,97	-39%

1. Totales nacionales. Se toma como base a 3.045 colaboradores en 2021 y a 3.387 colaboradores en 2020. Las cifras de consumo de electricidad a nivel nacional del año 2021 y 2020 son estimadas.
2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 1.470 colaboradores en el 2021 y 1.516 colaboradores en 2020.
3. Donados a FUNDANA: En 2020 no se donaron.
4. Generación Propia en Ciudad Banesco y El Rosal. Se toma como base a 1.470 colaboradores en el 2021 y 1.516 colaboradores en 2020.
5. Se toma a 3.944.586 clientes en 2021 y a 3.935.751 clientes en 2020.

CONSUMO DE AGUA

Nuestro consumo de agua durante este periodo fue de 165.892,8 m³ lo que representa una disminución de 17% con respecto al año anterior.

Bajo este mismo concepto y con una nómina de 3.045 colaboradores para este año, obtenemos 48,4 m³ de consumo por persona.

El agua utilizada en todas nuestras sedes y agencias se obtiene a través de la red hídrica alimentada por 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, tampoco tenemos derrames significativos y transporte de residuos peligrosos.

Todos nuestros puntos de atención y sedes administrativas realizan el vertido de aguas a los sistemas de alcantarillado del sistema público nacional.

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.

Durante el 2021, no se recibieron multas o demandas por incumplimiento de las normativas ambientales de carácter nacional o local.

TRANSPORTE DE PERSONAL

A los colaboradores se les presta el servicio de transporte, con el fin de facilitar el traslado y contribuir con la seguridad de los mismo, desde Ciudad Banesco hasta la estación Plaza Venezuela 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. En caso de eventos fuera de la sede se contratan las unidades de transporte para el traslado de los colaboradores. La Organización asume el gasto del servicio.

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

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

DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN DESINCORPORADOS

	2021	2020	Var. (%)
Cantidad de Equipos Donados	446	316	41,14
Total de Kg.	1379,70	876,90	57,34

DONACIÓN DE MOBILIARIO DESINCORPORADO

	2021	2020	Var. (%)
Cantidad de Mobiliario Donado	577	480	20,21
Total de Kg.	11.934	21.182	-43,66

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 2021 se invirtieron 86 horas hombre en actividades medioambientales. Los voluntarios comprometidos con el medio ambiente, fueron invitados nuevamente a celebrar desde sus casas el Día del Árbol, sembrando plantas y realizando mantenimientos a las áreas verdes aledañas a sus viviendas, así como también a compartir las fotos de sus plantas sembradas el año anterior, donde se dió inicio a esta actividad desde casa. Asimismo nuestro Voluntariado, contribuyendo con el medio ambiente, en alianza con la organización civil Sembremos más Vida, y el Colegio Nacional de Periodismo, se encargó de sembrar árboles y plantas en el Jardín



Botánico de la UCV. Esta pequeña acción ayudó a reforzar a toda la comunidad los numerosos beneficios ambientales que trae el mantener plantas a nuestro alrededor, tales como, mitigar el cambio climático, refrescar los espacios, albergar vida, embellecer con flores y colores entre otros.





NUESTRA POLÍTICA

La Vicepresidencia de Procura y Administración es el área encargada para seleccionar, aprobar y evaluar a los proveedores, no solo basamos nuestra relación de servicio en los criterios tradicionales como el precio y la calidad del servicio sino también en la confianza, transparencia, garantizando las necesidades del negocio y promoviendo el desarrollo de toda la cadena de valor.

Nos involucramos con proveedores responsables que respeten los estándares éticos, sociales, los criterios de diversidad e inclusión, derechos humanos y sostenibilidad al igual que nosotros ya que entendemos el impacto que ellos tienen en la sociedad.

NUESTRA GESTIÓN

Durante el 2021 realizamos la contratación a los 932 proveedores locales (96,78%) y 31 no locales (3,22%), con quienes mantuvimos relación y transamos un volumen de compras

por Bs.447.326.517,42 (Cuatrocientos cuarenta y siete millones, trescientos veintiséis mil quinientos diecisiete con 42 céntimos) que representa un 94,58% de proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico que se realiza la compra, el servicio y la facturación; mientras el 5,42% corresponde a proveedores no locales.

De este número y como parte de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se firmaron 79 contratos de servicio con proveedores, de los cuales 22 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 Anti-corrupción. El resto de los contratos firmados se encuentran bajo el modelo del proveedor, acuerdos financieros de confidencialidad o convenios firmados que no incluyen la cláusula arriba identificada.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR CANTIDAD Y MONTO PAGADO

TIPO	Cantidad de Proveedores		% Sobre el total de proveedores		Monto Cancelado		% Sobre el total facturado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Proveedores Locales	932	893	96,78%	98,78%	423.101.747,26	13.090.856,07	94,58%	97,30%
Proveedores No Locales	31	11	3,22%	1,22%	24.224.770,16	362.978,13	5,42%	2,70%
Total	962	904	100%	100%	447.326.517,42	13.453.834,21	100%	100%

PROVEEDORES Y RUBROS MÁS SIGNIFICATIVOS POR REGIÓN

Mantenemos un inventario de nuestros principales proveedores de bienes y servicios por geografía

REGIÓN CAPITAL

Servicio	Proveedores		Monto		% sobre el total		
	2021	2020	2021	2020	Var. %	2021	2020
Hardware, Software y Tecnología	72	69	248.807.032,77	7.156.657,26	4,35%	70,16%	65,41%
Servicios	98	91	53.518.536,99	1.821.130,45	7,69%	15,09%	16,64%
Mantenimientos y Construcciones	52	51	29.967.934,49	482.046,31	1,96%	8,45%	4,41%
Condominios y Arrendamientos	130	127	8.110.448,98	1.153.867,07	2,36%	2,29%	10,55%
Honorarios y Consultorías	93	81	14.222.229,60	327.570,24	14,81%	4,01%	2,99%
Total	445	419	354.626.182,83	10.941.271,36	6,21%	100%	100%

REGIÓN ORIENTE SUR

Servicio	Proveedores		Monto		% sobre el total		
	2021	2020	2021	2020	Var. %	2021	2020
Mantenimientos y Construcciones	2	2	4.167.323,16	74.938,58	0,00%	78,93%	44,87%
Servicios	10	11	56.752,90	2.592,92	-9,09%	1,07%	1,55%
Condominios y Arrendamientos	36	40	1.056.026,41	89.463,02	-10,00%	20,00%	53,57%
Total	48	53	5.280.102.47	166.994,54	-9,43%	100%	100%



REGIÓN CENTRO LOS LLANOS

Servicio	Proveedores		Monto		% sobre el total		
	2021	2020	2021	2020	Var. %	2021	2020
Equipos, Artículos y Mobiliarios de Oficina	0	1		4,53	-100%	0,00%	0,00%
Mantenimientos y Construcciones	5	6	1.008.054,21	91.181,98	-16,67%	34,92%	45,38%
Condominios y Arrendamientos	59	56	1.352.689,96	78.819,43	5,36%	46,86%	39,22%
Servicios	24	29	526.077,35	30.943,25	-17,24%	18,22%	15,40%
Total	88	92	2.886.821,52	200.949,20	-4,35%	100%	100%

REGIÓN OCCIDENTAL NORTE

Servicio	Proveedores		Monto		% sobre el total		
	2021	2020	2021	2020	Var. %	2021	2020
Honorarios y Consultorías	2	2	16.173,18	3.666,56	0,00%	0,28%	4,37%
Mantenimientos y Construcciones	5	3	4.840.514,37	32.857,37	67,00%	83,24%	39,19%
Servicios	13	13	30.551,93	2.730,95	0,00%	0,53%	3,26%
Condominios y Arrendamientos	20	23	928.236,19	44.587,53	-13,00%	15,96%	53,18%
Total	40	41	5.815.475,67	83.842,43	-2,00	100%	100%

NORMAS DEL PROCESO DE PROCURA

Los procesos de procura y contratación para adquirir bienes, materiales, obras y servicios deben realizarse al costo total más conveniente, tomando en consideración para ello el precio, su calidad, la oportunidad de su entrega y el servicio posterior a su adquisición, garantizando en todo momento equidad y transparencia en la selección del Proveedor

La VP de Procura y Administración debe velar por el cumplimiento de las normas, procesos y reglamentos establecidos, de acuerdo a las autonomías e instancias para aprobar las diferentes fases del proceso de compras.

Para la compra de bienes y servicios es necesario realizar procesos de selección con un

mínimo de 3 proveedores, con las excepciones que puedan ocurrir producto del entorno económico del país.

El proceso de Procura es centralizado siendo las áreas solicitantes las responsables de suministrar las especificaciones de las compras y/o contrataciones y en los casos



que se requiera se debe consolidar la matriz de evaluación técnica bajo su área de especialización.

La documentación de los proveedores calificados y registrados en la Base de Datos del Banco expirará anualmente, vencido este plazo, deberán ser evaluados nuevamente para participar en la provisión de bienes y servicios en general. Para aquellos requisitos que tienen cierta vigencia de validez, se reserva el derecho de solicitar la actualización de los documentos.

NUESTRA POLÍTICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

1. 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.
2. 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.

3. Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe suministrar la siguiente documentación:

4. Información legal (Copia del RIF, C.I. de Directores o Pasaporte, Acta Constitutiva, Certificación de Accionistas, Declaraciones Juradas solicitadas por Banesco (Conflictos de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética, Origen de Fondos Lícitos y Distribución Accionaria de Proveedores y Cumplimiento Solvencias y Obligaciones de Ley).

5. Documentación financiera (Balance general, estado de ganancias y pérdidas, Balance de Comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos y declaración de ISLR).

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

El proceso de procura y contratación para adquirir bienes, materiales, obras y servicios se realiza al costo total más conveniente

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.

Todo proveedor interesado en prestar servicio a la Institución debe suministrar la siguiente documentación:

1. Información legal (Copia del RIF, C.I. de Directores o Pasaporte, Acta Constitutiva, Certificación de Accionistas, Declaraciones Juradas solicitadas por Banesco (Conflictos de Intereses, Cumplimiento del Código de Ética, Origen de Fondos Lícitos y Distribución Accionaria de Proveedores y Cumplimiento Solvencias y Obligaciones de Ley).
2. Documentación financiera (Balance general, estado de ganancias y pérdidas, Balance de Comprobación en los casos de tener más de seis meses del cierre contable de la empresa, todos ellos expresados en valores históricos y declaración de ISLR).
3. Documentación técnico-comercial (Referencias Comerciales)



NUESTRA POLÍTICA

En Banesco Banco Universal, C.A., vivimos nuestros valores organizacionales en nuestro día a día, por eso somos responsables y transparentes con todos nuestros grupos de interés. El cumplimiento de nuestras obligaciones, así como la comunicación y transparencia, son la clave para asegurar que continuamos siendo un banco robusto, seguro, confiable y sostenible que contribuye al progreso de las personas y las empresas, y en términos generales de la sociedad venezolana.

NUESTRA GESTIÓN

Somos responsables en el diseño de nuestros productos y servicios, los cuales se ajustan debidamente a las normas y regulaciones legales vigentes. Asimismo, nuestros contratos y condiciones generales, contienen una cláusula que limita la responsabilidad del Banco en aquellos casos de incumplimiento en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos.

Es por ello que, nuestros productos y servicios se ajustan a las exigencias del órgano regulador, siendo que se realizan y remiten estudios de 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.

A través de la unidad legal del banco se analiza el entorno regulatorio, incluyendo cualquier nueva normativa que impacte el funcionamiento de nuestros productos y servicios, así como, las modificaciones de las ya existentes, adaptando su proceder a los nuevos requerimientos.

IMPUESTOS

Nuestra política fiscal está alineada a los valores organizacionales por lo cual respetamos y nos apegamos 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



Por otra parte, analizamos las normas tributarias, para garantizar que las decisiones de la Organización cumplan su contenido

y los Manuales de Procesos aprobados y publicados.

Planificamos las actividades requeridas y obligatorias que permiten el cumplimiento de las 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, analizamos 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, nos apegamos al 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 asumimos la carga tributaria, sin trasladar sus beneficios a jurisdicciones de baja imposición fiscal.

Somos conscientes de la importancia que tienen nuestros aportes en materia fiscal para que el Poder Público, en sus distintos niveles, pueda cumplir con la ejecución de sus políticas económicas, es por eso, que cumplimos cabalmente con el pago de todas nuestras obligaciones tributarias, contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo sostenible de todos sus grupos de interés.

Nos apoyamos en los canales internos de comunicación para 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. Así mismo, se dictan cursos de formación especializados en materia tributaria, de modo que los Ciudadanos Banesco cuenten con las herramientas técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

IMPUESTOS POR OPERACIONES PROPIAS

(EXPRESADO EN BS.)

IMPUESTOS	2021	2020	Variación %
Utilidad antes de Impuestos	101.526.926,03	15.876.968,78	639%
Impuesto sobre la Renta (1)	5.068.822,00	1.658.945,08	306%
Impuesto Sobre Actividades Económicas	8.926.120,02	763.657,00	1.169%
Impuesto al Valor Agregado (*)	29.205.388,00	2.133.649,47	1.369%
Impuesto a la Publicidad Comercial	163.420,54	6.250,80	2.614%
Impuesto Inmuebles Urbanos	69.096,81	5.425,87	1.273%
Impuesto a las Transacciones Financieras (IGTF)	7.988.420,00	660.728,37	1.209%
Impuesto a los Grandes Patrimonios	2.871.618,00	251.919,34	1.140%
Impuestos Varios (**)	78.629,66	4.926,95	1.596%
Sub Total Bs.	54.371.515,03	5.485.502,87	991%
Utilidad después de Impuestos	47.155.411,00	10.391.465,92	454%

* 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 administrativas.

Identificamos los riesgos de manera anticipada y notificamos, 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 Obli-

gaciones 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 Líderes 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 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

APORTES LEGALES

(EXPRESADO EN BS.)

IMPUESTOS	2021	2020	Variación %
APORTE A LA LEY DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN			
Aporte al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT) ¹	177.778,00	7.953,10	2.135%
LEY DE ALIMENTACIÓN DE TRABAJADORES			
Ley de Alimentación de Trabajadores	21.657.038,72	2.667.107,70	712,00%
APORTES A FOGADE, SUDEBAN, A LA OFICINA NACIONAL ANTIDROGAS-ONA, Y APOORTE SOCIAL A LAS COMUNAS, LEY DEPORTE			
FOGADE	2.993.565,10	206.719,32	1.348%
SUDEBAN	3.161.730,27	230.254,50	1.273%
APORTE LOSEP (ONA-FONA)	585.172,18	133.283,87	339%
APORTES SOCIAL A LAS COMUNAS ²	2.546.793,34	64.606,02	3.482%
LEY DEL DEPORTE	475.826,00	111.620,00.	326%

¹ 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.

² 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.

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS EMPLEADOS

(EXPRESADO EN BS.)

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES	2021	2020	Variación %
Ley de Vivienda y Hábitat ¹	41.868,88	3.310,17	1.165%
Seguro Social Obligatorio ²	53.696,45	4.119,98	1.203%
Ley de Empleo ³	10.935,33	860,94	1.170%
INCES ⁴	12.303,08	1.041,17	1.082%
Impuesto Sobre la Renta ⁵	895.357,31	25.779,94	3.373%
Total	1.001.857,98	35.112	2.788%

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.) Se expresa la cifra real de 2020.

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.

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.

Banesco Banco Universal tiene una participación activa en la Asociación Bancaria de Venezuela, específicamente, en el Comité Tributario

IMPUESTOS RETENIDO Y PERCIBIDO

(EXPRESADO EN BS.)

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES	2021	2020	Variación %
Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF)	272.656.035,49	26.025.210,72	948%
Retención ISLR sobre Ganancias Fortuitas	28.605,10	1.272,75	2.148%
Timbres Fiscales	4.320.367,02	157.869,62	2.637%
Total Bs.	277.005.007,61	26.184.353,09	2.087%

IMPUESTOS RETENIDOS Y PAGADOS EN NOMBRE DE LOS PROVEEDORES Y CLIENTES

(EXPRESADO EN BS.)

CONTRIBUCIONES PARAFISCALES	2021	2020	Variación %
Retenciones de IVA Proveedores	20.863.313,19	1.580.223,35	1.320%
Retenciones Impuesto Sobre la Renta	7.172.961,34	453.323,07	1.482%
Retenciones Operaciones Bancarias	18.454.872,43	960.486,07	1.921%
Retenciones de Impuesto sobre Actividades Económicas	55.755,90	1.316,17	4.136%
Total Bs.	46.546.902,86	2.995.348,66	1.454%



IMPUESTOS RECAUDADOS

Nuestros clientes tienen a su disposición la Red de Agencias en todo el territorio nacional y la página web corporativa para realizar el pago de Impuestos centralizados al SENIAT, ente recaudador del impuesto. En 2021 esta recaudación alcanzó la cifra de Bs. 434,5 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 2021 se obtuvo una recaudación de Bs. 10.300.360.443.

MULTAS O INCUMPLIMIENTOS

Durante el periodo reportado, Banesco Banco Universal no recibió 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.

Durante el periodo reportado, Banesco Banco Universal no recibió reclamos o incidencias en cuanto al cumplimiento de normas

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



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 2021 y 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 18° reporte publicado y mantiene el mismo alcance que nuestro último reporte correspondiente al 2020. Asimismo, se utilizaron las pautas del suplemento sectorial para el sector financiero, la adhesión al programa “Community GRI” con el que reflejamos nuestra relación y compromiso con el GRI.



Este es nuestro 18° reporte publicado y mantiene el mismo alcance que nuestro último reporte correspondiente al 2020.

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.

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 2020 y 2021 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 respecto.

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



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.

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.

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

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 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

No contemplamos una verificación externa. La Gerencia Ejecutiva de Planificación y Difusión Institucional 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 Auditoría Forense adscrita a la Vicepresidencia de Auditoría Interna de Banesco Banco Universal, C.A.



NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	COMPROMISOS 2022
GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Se examinó al 100% la medición del grado de cumplimiento del Reglamento Único de Funcionamiento de los órganos de gobierno y los lineamientos corporativos. Se promovió la aplicación de los estándares y lineamientos corporativos en el diseño y contenido de las actas, puntos de cuenta y presentaciones reforzando el uso de la comunicación estratégica en el manejo de las instancias de gobierno, logrando el 100% de su aplicación. Se actualizaron los objetivos de los órganos de gobierno y se simplificó la estructura y conformación de los comités lo que permitió una mayor agilidad y eficiencia en la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Examinar de forma continua el grado de cumplimiento del Reglamento Único de Funcionamiento de los órganos de gobierno y los lineamientos corporativos. Promover la aplicación de los estándares y lineamientos corporativos en el diseño y contenido de las actas, puntos de cuenta y presentaciones reforzando el uso de la comunicación estratégica en el manejo de las instancias de gobierno. Actualizar los objetivos de los órganos de gobierno y simplificar la estructura y conformación de los comités procurando una mayor agilidad y eficiencia en la toma de decisiones.
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el capital social del banco con el propósito de continuar impulsando el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar sumando esfuerzos para el fortalecimiento patrimonial mediante la incorporación de los aumentos de capital social y la materialización de nuevas acciones en materia de reforzamiento patrimonial.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	COMPROMISOS 2022
CAPITAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Se consolidó una cultura de alto desempeño, que potenció el <i>engagement</i>, la agilidad, la experiencia del cliente, el trabajo colaborativo, la transversalidad y la innovación. Se consolidó el teletrabajo e impulsaron nuevas formas de trabajo con equipos multifuncionales, para contribuir al desarrollo de una organización ágil, productiva y eficiente. Aseguramos la gestión efectiva de la sucesión, preservación de talentos y custodia del conocimiento. Identificamos e implementamos nuevos esquemas de beneficios (monetarios y no monetarios), orientados a mejorar la calidad de vida del Ciudadano Banesco. Impulsamos comportamientos alineados en valores y al fiel cumplimiento de nuestro Código de Ética y normas que rigen la PLC/FT/FPADM. 	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar en la Cultura Corporativa comportamientos y actitudes orientados a ofrecer en nuestros clientes internos y externos experiencias memorables, continuar promoviendo la transformación digital, la productividad y el alto desempeño como práctica estratégica y de gestión en el Banco. Fortalecer el desarrollo de líderes y sucesores, con aprendizaje experiencial y un liderazgo consciente que inspira. Mejorar los esquemas de beneficios (monetarios y no monetarios), orientados a incrementar la calidad de vida del Ciudadano Banesco potenciando la experiencia del empleado y nuestra marca de empleo. Promover el cumplimiento de las normas y valores corporativos establecidos en nuestro código de ética, como mecanismo preventivo y de gestión, así como las normas que rigen la PLC/FT/FPADM. Impulsar el aprendizaje de nuevas competencias para contribuir a los retos de transformación y la continuidad operativa.



NUESTROS COMPROMISOS

ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	COMPROMISOS 2022
VOLUNTARIADO	<ul style="list-style-type: none">▶ Ejecutamos horas de labor social en beneficio de nuestros aliados sociales realizando diferentes actividades en las áreas de Deporte, Ambiente y Social.	<ul style="list-style-type: none">▶ Mantener nuestra labor social de la mano del área de RSE del Banco, enfocados en el trabajo colaborativo en beneficio de las comunidades y los aliados sociales.▶ Establecer nuevos indicadores que nos permitan medir la labor de nuestro voluntariado.▶ Crear plan de Acción de Voluntariado.▶ Promover la participación de colaboradores y líderes.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	COMPROMISOS 2022
SOCIOS SOCIALES Y COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capacitamos a más de 7.269 personas en nuestro programa de formación para socios sociales y voluntariado. ▶ Continuamos con la divulgación del Programa de Formación de Microempresarios Virtual a través de las RRSS, portales, página web y evento virtual ▶ Establecimos 19 nuevas alianzas con organizaciones de desarrollo social para ejecutar programas de alto impacto para la comunidad. ▶ Afianzamos la Campaña de Construcción de Ciudadanía basada en los Objetivos del Desarrollo Sostenible. ▶ Impulsar nuevos canales de difusión de la Biblioteca Digital. ▶ Coordinamos el Foro de Sostenibilidad Empresarial con Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fortalecer la divulgación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible. ▶ Ampliar el Presupuesto Participativo a otras áreas de acción. ▶ Continuar con la formación de socios y aliados sociales. ▶ Actualizar el análisis de materialidad para el 2022 y aplicar los nuevos estándares del Global Reporting Initiative para el informe de este periodo.



ÁREA	PRINCIPALES LÍNEAS DE ACCIÓN 2021	COMPROMISOS 2022
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diseñamos e implementamos productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. ▶ Mantuvimos la revisión constante y dinámica de nuestra oferta de valor, para que ésta continúe siendo un elemento diferenciador de la marca Banesco. ▶ Ajustando nuestros controles y monitoreo de transacciones para proteger a nuestros clientes ante nuevas modalidades de ciberataques. ▶ Robustecimos el desarrollo del conocimiento de comportamiento de nuestros clientes, utilizando las capacidades analíticas, para soportar las decisiones de mejoras y optimización. ▶ Impulsamos la transformación digital y experiencia del cliente diseñando procesos, productos y servicios en el marco de la nueva era digital. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diseñar nuevos productos y servicios orientados a satisfacer al máximo las necesidades de nuestros clientes. ▶ Conceptualizar iniciativas, funcionalidades, productos y servicios a través de un macroproceso que empataza y recoge las necesidades de los clientes, genera feedback continuo en el prototipado. ▶ Identificar y mitigar los riesgos desde fases iniciales, logrando la alineación de las áreas participantes en una sistemática colaborativa para generar entregables constantes, de calidad y en corto plazo. ▶ Crear y gestionar el reforzamiento continuo sobre productos y servicios a través de seminarios, clínicas de ventas, píldoras informativas, entre otros, potenciando el conocimiento y la venta de nuevas funcionalidades directamente desde nuestros colaboradores ▶ 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 2021	COMPROMISOS 2022
AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> Profundizamos acciones orientadas a concientizar a nuestros colaboradores en relación a la óptima utilización de los recursos en las distintas operaciones que realizamos para que éstas tengan cada vez un menor impacto ambiental. Continuamos con nuestra promesa de ser un banco verde, disminuyendo el uso del papel y aprovechando la tecnología como una alternativa innovadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las acciones que permitan reforzar la concientización de nuestros colaboradores en optimizar los recursos en todas las áreas y operaciones que realizamos para lograr como resultado un menor impacto ambiental. Mantenemos 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"> Establecimos alianzas estratégicas con proveedores clave. Gestionamos nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las alianzas estratégicas con los proveedores clave. Gestionar nuestros procesos enmarcados en la transparencia y agilidad para la licitación y/o contratación de servicios.





BALANCE SOCIAL 2021

Juntos para sembrar oportunidades

**Trabajamos junto a ti para
construir tus sueños**

 Programa de Formación de Microempresarios Bs.64.997,02	 Fe y Alegría Bs.40.892,71	 Fundación Musical Simón Bolívar Bs.7.172,41	 Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) Bs.8.056,19	 IESA Bs.44.750,00	 Universidades e Institutos de Educación Superior Bs.373.931,14	 Otros Institutos y Organismos de Educación Bs.0,01
 Becas Educativas Bs.0,00	 Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil Bs.29.446,00	 Otros Organismos de Salud y Asistencia Médica Bs.73.199,02	 FUNDANA Bs.97.458,76	 Asociación Civil Red de Casas Don Bosco Bs.86.442,67	 Asociación Damas Salesianas Bs.5.944,61	 Asistencia a la Infancia Desatendida y Personas con Necesidades Especiales Bs.74.203,19
 Donación de Juguetes a la Comunidad Bs.0,00	 Proyectos Editoriales y Publicaciones Bs.96.182,09	 Otros Aportes Bs.107.075,68	 Campaña de Solidaridad por Catástrofes Naturales Bs.0,00	 Eventos para la Comunidad Bs.16.511,92	 Inversión en Obras Colinas de Bello Monte Bs.0,00	 Alcaldías, Gobernaciones y otros Organismos del Estado Bs.0,00
 Beneficios Sociales No Contractuales para Empleados BANESCO Bs.6.313.782,50	 Aporte Voluntariado Corporativo Bs.1.526,29	 Aplicación Artículo 96 LOCTICSEP Bs.0,00	 Presupuesto Participativo Bs.28.395,03			

ACUMULADO 1998 – DICIEMBRE 2021

TOTAL INVERSIÓN SOCIAL Bs.7.473.967,24

**TOTAL GENERAL INVERSIÓN SOCIAL
MÁS COMPROMISOS CONTRAÍDOS Bs.7.473.967,24**

Cifras expresadas en bolívares

Directores

**Juan Carlos Escotet Rodríguez • José Grasso Vecchio • Miguel Ángel Marcano Cartea • Marco Tulio Ortega Vargas
Emilio Durán Ceballos • Carlos Alberto Escotet Alviarez • Carlos Eduardo Escotet Alviarez**

Banescó nuevamente rinde cuenta de manera transparente a sus grupos de interés con la publicación del Balance Social cierre de 2021. 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".

[Banescocom.com](https://www.banescocom.com) [@Banescocom](https://www.facebook.com/Banescocom) [Banescocom Banco Universal](https://www.facebook.com/Banescocom) [Banescoenimágenes](https://www.instagram.com/banescoenimágenes) [Banescobancouniversal](https://www.facebook.com/Banescobancouniversal)

RIF: J-07013380-5



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 los Estándares GRI, sino también aquellos

temas no materiales que la Alta Gerencia ha considerado revelar por considerarlos relevantes para dar a conocer el desempeño del Banco.

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



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	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	76 - 77		√		
		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; 76 - 86		√		
		102-7	Tamaño de la organización	36 - 39		√		
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	39, 40		√	Principio 6	8.5
		102-9	Cadena de suministro	96		√	Principio 7	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	105 - 106		√		
		102-11	Principio o enfoque de precaución	7 - 11; 16 - 20; 39		√		
		102-12	Iniciativas externas	12 - 15; 46 - 48; 66 - 67		√	Principio 7	
		102-13	Afiliación a asociaciones	33		√	Principio 1, 2, 5, 8, 9, 10	

Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	La organización y sus prácticas de presentación de informes	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4		√	Principio 1, 7, 8, 9	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7 - 11		√	Principio 7, 8, 9	
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	38 - 39		√	Principio 10	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29 - 33; 38; 81 - 82		√	Principio 10	
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	22 - 33; 35;		√		
		102-19	Delegación de autoridad	22 - 25		√		
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29 - 32		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	29 - 32; 36 - 37; 39		√		
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22 - 32		√		5.1, 5.5
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	23 - 25		√		
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	22 - 32		√		5.1, 5.5
		102-25	Conflictos de intereses	29 - 33; 38, 39		√		
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22 - 33; 35		√		
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17 - 19		√	Principio 10	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	42 - 45		√	Principio 7, 8, 9	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	7 - 11; 16 - 20		√		
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	7 - 11; 29 - 32		√	Principio 10	
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	42 - 45		√		



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	105 - 106		√		
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	22; 24 - 25; 39		√		
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	24 - 25; 38, 39		√		
		102-35	Políticas de remuneración	43 - 45		√		
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	43 - 45		√		
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	43 - 45		√		
		102-38	Ratio de compensación total anual	43 - 45		√		
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	43 - 45		√		
	Participación de los Grupos de Interés	102-40	Lista de grupos de interés	7 - 11; 17 - 19		√		
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	56 - 59		√	Principio 3	8.8
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17 - 19		√		
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17 - 19		√		
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17 - 19		√		



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la Elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	105 - 106		√		
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	17 - 19		√		
		102-47	Lista de temas materiales	17 - 19		√		
		102-48	Reexpresión de la información	105 - 106		√		
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	7 - 11		√		
		102-50	Periodo objeto del informe	105 - 106		√		
		102-51	Fecha del último informe	105 - 106		√		
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	105 - 106		√		
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	138		√		
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	106		√		
		102-55	Índice de contenidos GRI	114 - 132		√		
		102-56	Verificación externa	133 - 137	Verificación Vicepresidencia Auditoría Banesco Banco Universal, C.A	√		



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
DESEMPEÑO ECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		17 -20		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		7 - 15		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		7 - 15		√		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		12 - 15		√		8.1, 8.2
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		92		√	Principio 7 Criterio 10	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		61 - 63		√		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		104		√		
PRESENCIA EN EL MERCADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		17 - 20		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		5; 41 - 42		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		5; 41 - 42		√		
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		43 - 45		√		1.2, 5.1, 8.5
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		40, 41		√		8.5
IMPACTOS ECONÓMICOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		7 -11; 17-20		√		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		66 - 72		√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		66 - 72		√		
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		66 - 67		√		5.4
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		66 - 70		√		1.2, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17- 20; 96 - 98		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 98		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 98		√			
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	96 - 98		√	Principio	8.3	
ANTICORRUPCIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 -19; 59 - 60		√	Principio 10		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17 -19; 59 - 60		√	Principio 10		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17 -19; 59 - 60		√	Principio 10		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26 - 28; 55		√	Principio 10		
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 35; 59 - 60		√	Principio 10		
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	35; 59, 60		√	Principio 10		
COMPETENCIA DESLEAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 76 -83		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	76 - 83		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76 - 83		√			
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	100; 104		√			



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
FISCALIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 100 - 104		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100 - 104		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100 - 104		√		
GRI 207: Fiscalidad 2019		207-1	Enfoque fiscal	100 - 104				
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	7 - 11; 101 - 104				
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	101 - 104				
		207-4	Presentación de informes país por país	101 - 104				
MATERIALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√		
GRI 301: Materiales 2016		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	94		√	Principio 8, 9	8.4
		301-2	Insumos reciclados	94		√	Principio 8, 9	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	94		√	Principio 8, 9	8.4
ENERGÍA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√	Principio 7,8, 9	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√	Principio 7,8, 9	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√	Principio 7,8, 9	
GRI 302: Energía 2016		302-1	Consumo energético dentro de la organización	93 - 94		√	Principio 7 y 8	8.4
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	93 - 94		√	Principio 8	8.4
		302-3	Intensidad energética	93 - 94		√	Principio 8, 9	8.4
		302-4	Reducción del consumo energético	93 - 94		√	Principio 8, 9	8.4
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	93 - 94		√	Principio 8, 9	8.4



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
AGUA Y EFLUENTES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√		
GRI 303: Agua y Efluentes 2018		303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	94		√	Principio 8	
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	94		√	Principio 8	
		303-3	Extracción de agua	92 - 93		√	Principio 8	
		303-4	Vertido de agua	93 - 94		√	Principio 8	
		303-5	Consumo de agua	93		√	Principio 8	
BIODIVERSIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√	Principio 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√	Principio 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√	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	94		√	Principio 8	
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	94		√	Principio 8	
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados	95		√	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	95		√	Principio 8	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
EMISIONES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√	Principio 7, 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√	Principio 7, 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√	Principio 7, 8	
GRI 305: Emisiones 2016		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	94		√	Principio 7, 8	3.9
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	94		√	Principio 7, 8	3.9
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	94		√	Principio 7, 8	3.9
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	94		√	Principio 7, 8	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	94		√	Principio 7, 8	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	94		√	Principio 7, 8	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	94 - 95		√	Principio 7, 8	3.9
RESIDUOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 92 - 95		√	Principio 7, 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√	Principio 7, 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√	Principio 7, 8	
GRI 306: Residuos 2020		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	94		√	Principio 7, 8	3.9
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	94		√	Principio 7, 8	3.9
		306-3	Residuos generados	94 - 95		√	Principio 7	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	95		√	Principio 7	3.9
		306-5	Residuos destinados a eliminación	94		√	Principio 8, 9	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20 ; 92 - 95		√	Principio 7	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 - 95		√	Principio 7	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 - 95		√	Principio 7	
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	95		√	Principio 7	
EVALUACIÓN MEDIAMBIENTAL PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 96 - 98		√	Principio 8	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 98		√	Principio 8	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 98		√	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	96 - 98		√	Principio 8	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	96 - 98		√	Principio 8	
EMPLEO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 38 - 51		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38 - 51		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38 - 51		√		
GRI 401: Empleo 2016		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	42		√	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	43 - 45; 55		√		3.2, 5.4, 8.5
		401-3	Permiso parental	53		√		5.1, 5.4, 8.5



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 38 - 51; 54 - 63		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38 - 51; 54 - 63		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38 - 51; 54 - 63		√			
GRI 402: Relaciones Trabajador-Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	40, 41		√		Principio 3	8.8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54 - 63		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54 - 63		√			
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	55		√		Principio 3	8.8
	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	50 - 53		√			3.3, 3.9, 8.8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad 10	50 - 53		√			3.3, 3.9, 8.8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	50 - 54		√		Principio 3	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50 - 53; 55					
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	50 - 53; 56 - 57;					
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	56 - 57					
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	54					
	403-9	Lesiones por accidente laboral	53, 54					
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	53					



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 38 - 51		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38 - 51		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38 - 51		√			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	47 - 49		√			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	47 - 51		√			8.2, 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	43; 45, 47 - 51		√			5.1, 8.5
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45 - 59		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45 - 59		√			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39 - 40; 55		√		Principio 1, 6	5.1, 5.5, 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	44; 60		√		Principio 1, 6	5.1, 8.5
NO DISCRIMINACIÓN								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 -20; 38		√			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38		√			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		√			
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	38; 60		√		Principio 1, 2	5.1, 8.8



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 58		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	58		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58		√		
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	59		√	Principio 1, 2, 3	8.8
TRABAJO INFANTIL								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 60		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60		√		
GRI 408: Trabajo Infantil 2016		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	33; 38, 39		√	Principio 1, 2, 5	8.7
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 60		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60		√		
GRI 409: Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	96 -97		√	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	8.7



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56 - 59		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56 - 59		√		
GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	56 - 59		√	Principio 1, 2	
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 60		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60		√		
GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	60		√	Principio 1, 2	2.3
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38 - 39		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38 - 39		√		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	33; 38 - 39; 56 - 59; 76 - 77; 96		√	Principio 1, 2	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	38 - 39; 56 - 57		√	Principio 1, 2	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	33; 96		√	Principio 1, 2	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
COMUNIDADES LOCALES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 67 - 74		√	Principio 1	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67 - 74		√	Principio 1	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67 - 74		√	Principio 1	
GRI 413: Comunidades Locales 2016		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	67 - 75		√	Principio 1	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	68 - 73		√	Principio 1	1.4, 2.3
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 96 - 98		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96 - 98		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96 - 98		√		
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	96		√	Principio 1, 2	5.2, 8.8
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	96		√	Principio 1, 2	5.2, 8.8
POLITICA PUBLICA								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	104		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104		√		
GRI 415: Política Pública 2016		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	104		√		



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 83; 86 - 87		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83; 86 - 87		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83; 86 - 87		√		
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; 83; 86 - 88		√	Principio 1	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	78; 83; 86 - 88		√	Principio 1	
MARKETING Y ETIQUETADO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 86 - 87		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86 - 87		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86 - 87		√		
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	86 - 87		√		
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	86 - 88; 100; 104		√		
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	86 - 88		√	Principio 10	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20; 86-88		√		
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86 - 88		√		
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86 - 88		√		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	86 - 88		√	Principio 10	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17 - 20		√	Principio 10	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86 - 88		√	Principio 10	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86 - 88		√	Principio 10	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	86 - 88		√	Principio 10	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	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	17 - 20		√	Principio 10	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87		√	Principio 10	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87		√	Principio 10	
FSSS Cartera de Productos		GRI FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	92 - 93		√		
		GRI FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	92 - 93		√		
		GRI FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	33; 96		√		
		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	75; 95		√		
		GRI FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas / socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	7 - 11, 68 - 72		√		
		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.	43 - 45; 76 - 82		√		
		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.	76 - 82		√	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.	95		√	Principios 7 y 8	



Estándar GRI	Contenido	Número	Título	Página	Omisión	Verificación Auditoría Interna	Pacto Mundial	ODS
SUPLEMENTO DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSSS)								
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.	95		√		
Activismo Accionarial		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.	95 - 96		√	Principios 7 y 8	
		GRI FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	95		√	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.	33		√		
Comunidad		GRI FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	42 - 45; 76 - 82		√	Principio 1	
		GRI FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	42, 43 - 45		√	Principio 1	
Etiquetado de los Productos y Servicios		GRI FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	86 - 88		√		
		GRI FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	42 - 49; 73		√		





**INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
SOBRE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL INCLUIDOS EN EL "INFORME DE RESPONSABILIDAD
Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 2021"
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 1



I. 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 2021”, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2021, preparados conforme a las contenidos propuestos en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación, contenido y presentación del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021”, según la opción exhaustiva “de conformidad” con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement, incluyendo:

- La información y las afirmaciones contenidas en el informe
- 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
- 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
- El 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 2020”, en función de los procedimientos que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido.

Una solicitud de informe de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría, y por lo tanto no nos permite

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 2



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 2020"

II. TRABAJO REALIZADO

Los procedimientos ejecutados se han basados en nuestro juicio profesional, e incluyeron consultas, observación e indagación de las actividades realizadas, 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 2021", y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión de muestreo a efectos de evaluar la aplicación de los estándares del Global Reporting Initiative (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 de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021" 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 establecidos por el Global Reporting Initiative (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 2021" 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.
- Verificación de que el contenido del "Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021" no contradice ninguna información relevante suministrada por BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 3



- Análisis de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021”, y comprobación de que los mismos contemplan los aspectos sugeridos por el Global Reporting Initiative (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 2021”.
- 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 2021”, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2021 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.
- Verificación de la adaptación de los indicadores de sostenibilidad informados por el Banco y presentados como Anexo I del “Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021”, a lo señalado en los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 4



III. CONCLUSIÓN

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 de la revisión descrita en el presente informe realizada al Anexo I "Índice de Contenido GRI" incluido en el "Informe de responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2021", correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, nada llamó nuestra atención que nos lleve a concluir que la información reflejada en su contenido no sea correcta, y que no ha sido preparado en todos sus aspectos significativos de acuerdo con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Financial Services Sector Supplement.

Atentamente,

Alfredo J. González J.
Auditor Interno

Banesco
BANCO UNIVERSAL
Vicepresidencia Auditoría

Información confidencial de Banesco Banco Universal, C.A. Prohibida su alteración y/o reproducción
Página 5



Agradecemos nos haga llegar su opinión sobre este informe enviando esta información al correo gaguire@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 de los capítulos?

☐ Excelente ☐ Buena ☐ Regular ☐ Negativa

Misión, Visión y Valores	<input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> N
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?

