

COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO

CoP 2013



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO CoP 2013

## ÍNDICE

---

<b>PRESENTACIÓN</b>	2
<b>BANESCO BANCO UNIVERSAL</b>	4
<b>COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013</b>	5
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	5
PRINCIPIOS 1, 2	5
<b>Productos y servicios</b>	10
<b>Acción social con la comunidad</b>	11
<b>DERECHOS LABORALES</b>	14
PRINCIPIOS 3, 4, 5, 6	14
<b>Promociones de Cargo</b>	15
<b>Trabajadores con Discapacidad</b>	15
<b>Política de Remuneración</b>	15
<b>Beneficios que reciben nuestros trabajadores</b>	16
<b>Capacitación</b>	17
<b>Explotación Infantil</b>	17
<b>Trabajo Forzoso</b>	17
<b>DERECHOS AMBIENTALES</b>	18
PRINCIPIOS 7, 8, 9	18
<b>Consumo de Energía</b>	19
<b>Consumo de Agua</b>	19
<b>Nuestro Impacto Ambiental</b>	20
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	21
PRINCIPIOS 10	21
<b>Nuestro Compromiso o Política</b>	21
<b>Medidas tomadas como respuesta     a incidentes de corrupción</b>	21

## PRESENTACIÓN

**N**os llena de satisfacción presentarles por quinto año consecutivo nuestra Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en este caso la correspondiente al año 2013. El presente informe resume nuestra acción y relación con los distintos grupos de interés a quienes nos debemos y nuestro compromiso con el cumplimiento y promoción de los 10 Principios del Pacto Global, al cual nos adherimos en el año 2009.

Banesco Banco Universal avanza hacia un modelo de negocio basado en la actividad responsable y comprometida con nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores y con la sociedad en general. Se trata de un modelo en el que la Responsabilidad Social Empresarial se convierte en un eje transversal de todas nuestras operaciones.

No sólo estamos comprometidos con la rendición de cuentas sino también en ejecutar un modelo de gestión de referencia que contribuya con el crecimiento del país.

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

El año 2013 fue de consolidación de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial. Podemos destacar el fortalecimiento del Programa de Formación de Microempresarios de Banesco y graduamos a 3.576 empresarios populares quienes obtuvieron las herramientas necesarias para hacer crecer su negocio.

Me llena de orgullo el compromiso que nuestros colaboradores tuvieron con las distintas acciones que realizamos en el marco de nuestro Responsabilidad Social Empresarial a través de Voluntariado Corporativo Banesco.

Agradecemos a todos ustedes que confiaron en nosotros. Les reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país.



**Juan Carlos Escotet Rodríguez**

*Presidente de la Junta Directiva*



## JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos Escotet Rodríguez

*Presidente de la Junta Directiva*

## DIRECTORES

María Josefina Fernández	Sergio Saggese
Miguel Ángel Marcano	Flavel Castañeda
Daisy Josefina Véliz	Oscar Doval
Olga Elena Marcano	

# BANESCO BANCO UNIVERSAL

**B**anesco Banco Universal, C.A. es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

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

## VALORES BANESCO

- ▶ *Integridad y Confiabilidad*
- ▶ *Responsabilidad Individual y Social*
- ▶ *Innovación y Calidad de Servicio*
  
- ▶ *Emprendimiento*
- ▶ *Interdependencia y Liderazgo*
- ▶ *Renovación y Excelencia Personal*
- ▶ *Diversidad y Adaptabilidad*

## MISIÓN

Somos una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y a satisfacerlas a través de relaciones basadas en la confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en la calidad de servicio.

Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, y combinamos tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

## VISIÓN

Duplicar el valor económico del Banco respecto al cierre del año 2008, mediante una relación costo/ingresos superior a la de nuestro grupo de comparación.

Ganar y mantener la preferencia de nuestros clientes gracias a la calidad, sencillez y conveniencia de nuestra oferta de servicios.



## COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

Las referencias en esta Comunicación de Progreso son de nuestro *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2013 (IRSE 2013)* el cual es elaborado bajo el estándar del *Global Reporting Initiative* y se rige por la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros emitida por el *Global Reporting Initiative (GRI) RG*, versión 3.0 / FSSS Versión Final.

En el 2013 nuestro *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial* fue verificado por el *Global Reporting Initiative*, obteniendo el Nivel de Aplicación "A+ GRI Checked".

<http://banesco.blob.core.windows.net/banESCO-prod-2015/wp-content/uploads/informe-responsabilidad-social-2013-espanol.pdf>



## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 1

*Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

### PRINCIPIO 2

*Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos*

### Declaración

*Como parte de nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, la integridad y el respeto a los derechos humanos entre todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. En este sentido, trabajamos activamente para evitar prácticas de discriminación o vulneración de cualquier derecho, y para promover su respeto entre nuestros relacionados.*

Banesco Banco Universal, C.A. asigna un alto valor al comportamiento ético de la organización y de su personal, lo que además forma parte de su responsabilidad social. Disponemos de un Código de Ética y Conducta el cual sigue las mejores prácticas nacionales e internacionales. Este Código define los valores que deben guiar nuestro proceder, y establece el trato que debe privar entre nuestro personal y con el público, así como las conductas que se consideran reprobables.

Entre nuestros valores hacemos énfasis en la transparencia, el respeto y la integridad. En este sentido, promovemos la igualdad entre nuestro personal y en el trato a nuestros clientes sin distinción por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades. En nuestras relaciones de negocio nos basamos en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo, y aplicamos una selección de proveedores libre de discriminaciones. Por ello, somos rigurosos en cuanto a evitar los conflictos de intereses.

Ver Código de Ética y Conducta en:

<http://www.banesco.com/somos-banesco/informacion-corporativa/codigo-de-etica>



Existe un Comité de Ética cuya misión es proveer al Banco de una herramienta y un proceso que le permita atender adecuadamente la recepción y resolución de temas relacionados con su Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y de la Norma sobre Conflictos de Intereses de una manera transparente y eficiente.

El Comité de Ética y Conducta está integrado por miembros de la Junta Directiva y vicepresidentes que sesiona mensualmente y el cual cuenta con tres Líneas Directas anónimas, una vía correo electrónico y una telefónica para recibir quejas o denuncias, incluyendo aquellas que pudieran estar relacionadas con los Derechos Humanos.

## Distribución por Género y Categoría de Cargo

Nivel / Género	2013			2012			Variación		
	♀	♂	Total	♀	♂	Total	♀	♂	Total
Base	3.037	1.874	4.911	3.171	1.963	5.134	(4,23%)	(4,53%)	(4,34%)
Profesionales y Téc.	3.534	1.323	4.857	3.791	1.590	5.381	(6,78%)	(16,79%)	(9,74%)
Supervisorio	1.124	934	2.058	775	645	1.420	45,03%	44,81%	44,93%
Gerencial	640	395	1.035	686	390	1.076	(6,71%)	1,28%	(3,81%)
Vicepresidentes	49	41	90	51	35	86	(3,92%)	17,14%	4,65%
Directores	4	4	8	4	3	7	0,00%	33,33%	14,29%
Presidente	0	1	1	0	1	1	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.388</b>	<b>4.572</b>	<b>12.960</b>	<b>8.478</b>	<b>4.627</b>	<b>13.105</b>	<b>(1,06%)</b>	<b>(1,19%)</b>	<b>(1,11%)</b>

## Distribución por Rangos de Edad y Género

Edad	2013			2012			Variación		
	♀	♂	Total	♀	♂	Total	♀	♂	Total
15 - 17*	18	18	36	53	41	94	(66,04%)	(56,10%)	(61,70%)
18 - 25	1.663	845	2.478	1.599	804	2.403	2,13%	5,10%	3,12%
26 - 30	2.102	1.046	3.148	2.258	1.090	3.348	(6,91%)	(4,04%)	(5,97%)
31 - 35	1.896	904	2.800	1.911	962	2.873	(0,78%)	(6,03%)	(2,54%)
36 - 40	1.183	628	1.811	1.187	646	1.833	(0,34%)	(2,79%)	(1,20%)
41 - 45	747	526	1.273	714	525	1.239	4,62%	0,19%	2,74%
46 - 50	429	335	764	412	325	737	4,13%	3,08%	3,66%
51 - 55	239	193	432	209	164	373	14,35%	17,68%	15,82%
56 - 60	97	52	149	93	48	141	4,30%	8,33%	5,67%
61 - 65	31	14	45	36	12	48	(13,89%)	16,67%	(6,25%)
66 - 70	11	10	21	4	9	13	175,00%	11,11%	61,54%
71 - 75	1	1	2	1	1	2	0,00%	0,00%	0,00%
> 75	1	0	1	1	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>8.388</b>	<b>4.572</b>	<b>12.960</b>	<b>8.478</b>	<b>4.627</b>	<b>13.105</b>	<b>(1,06%)</b>	<b>(1,19%)</b>	<b>(1,11%)</b>

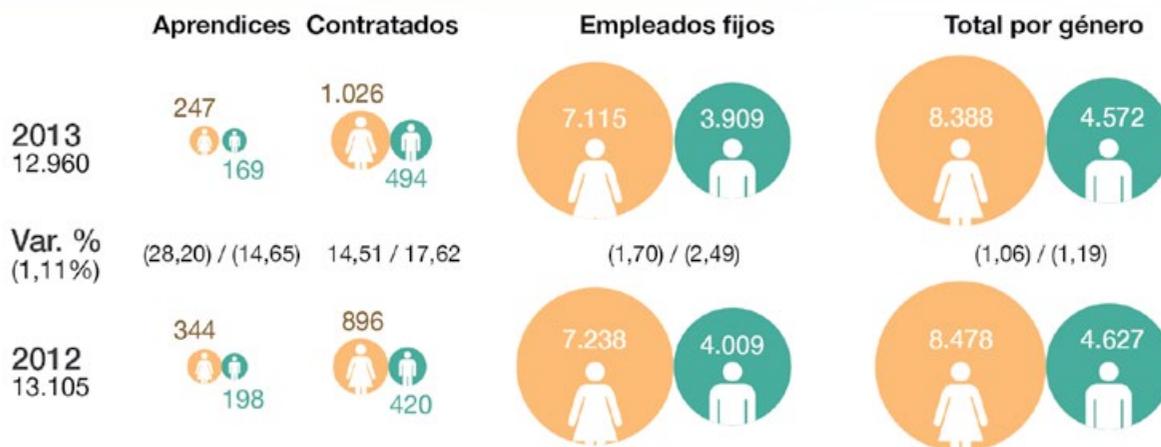
\*El grupo de trabajadores que integra este rango de edad corresponde a aprendices del INCES

## Distribución por Rangos de Edad y Categoría de Cargo

Nivel/Grupos Edad	2013						2012					
	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total	15-17*	18-30	31-40	41-50	> 50	Total
Base	36	3.136	1.244	353	142	4.911	94	3.244	1.245	388	163	5.134
Profesionales y Técnicos	-	2.138	1.995	565	159	4.857	-	2.308	2.326	612	135	5.381
Supervisorio	-	307	955	638	158	2.058	-	141	679	482	118	1.420
Gerencial	-	45	408	435	147	1.035	-	58	449	444	125	1.076
Vicepresidentes	-	-	9	42	39	90	-	-	7	46	33	86
Directores	-	-	-	4	4	8	-	-	-	4	3	7
Presidente	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>5.526</b>	<b>4.611</b>	<b>2.037</b>	<b>650</b>	<b>12.960</b>	<b>94</b>	<b>5.571</b>	<b>4.706</b>	<b>1.976</b>	<b>578</b>	<b>13.105</b>

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

## Distribución por Relación Contractual y Género



Para el cierre de 2013 nuestra plantilla estaba constituida por 12.960 empleados, lo que representa una disminución de 1,11% con respecto al cierre del año anterior. La distribución de los empleados por cargo y por edades evidencia que somos una institución joven y dinámica, con una edad promedio de 33 años. Durante este año, 88,81% de nuestro capital humano, es decir, 11.510 trabajadores, tenía una edad comprendida entre los 18 y 45 años.

La intención de Banesco Banco Universal, C.A, es generar una fuente de trabajo estable y sin discriminación de ningún tipo, lo que se evidencia en que 85,06% de los empleados son fijos, 64,54% es de sexo femenino, y el personal que compone los cargos base representa 37,89% del total de las personas empleadas.

El Banco ha realizado una división territorial acorde con su estrategia de negocios, lo que representa una importante fuente de empleo en las distintas regiones del país. 85,06% de nuestra plantilla está integrada por empleados fijos.

La contratación en las diferentes regiones del país se realiza siguiendo las mismas normas y procedimientos que en la Región Capital.

## Vicepresidentes de la red



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

Durante el año 2013 se desarrollaron diferentes actividades deportivas, recreativas y culturales y de voluntariado como parte del Plan Calidad de Vida, logrando con esto contribuir en mejorar la Calidad de Vida de los Trabajadores y motivarlos a hacer mejor uso del tiempo libre, propiciando de esta manera un espacio para la Conciliación entre la Vida Laboral y la Vida Personal del ciudadano Banesco. Dentro de las actividades realizadas podemos enumerar las siguientes:

## Actividades Deportivas, Recreativas y Culturales

Actividad	2013		2012	
	Beneficiarios	Inversión	Beneficiarios	Inversión
Actividades deportivas y recreativas (Tonificación)	546	348.512,64	286	456.630,48
Entrenamientos Continuos en diferentes disciplinas	602	1.847.233,19	2019	1.006.708,95
Mini Olimpiadas	2.160	4.109.568,34	--	--
Jornadas Deportivas	-	--	1.384	2.500.138,14
Plan Vacacional <sup>(1)</sup>	3.575	5.225.827,60	1.641	5.694.254,91
Teatro/Presentación de Obras	1.494	1.038.826,79	643	90.720,00
Talleres de Cultura Culinaria	141	181.792,45	294	51.435,00
Club de Corredores	681	387.437,46	347	221.972,80
Escuelita de Fútbol Sala (Hijos de Trabajadores)	38	304.361,01	40	247.469,22
Talleres de Canto Coral	40	138.880,00	47	100.800,00
Club de Lectores Banesco	64	23.038,51	60	23.176,00
Grupo Experimental Banesco	22	307.823,04	33	219.128,00
Sábado Familiar (Trabajadores y Núcleo Familiar)	0	--	1.429	1.033.916,00
Bowling	397	524.115,20	158	84.388,42
Actividad Recreativa-Preventiva Ciudad Banesco	553	401.503,24	--	--
Calidad de vida en las Agencias	1.074	2.036.657,55	--	--
Feria de Turismo	1.381	4.429,60	--	--
Jornada visual	456	--	--	--
Taller de imagen	58	44.006,58	--	--
Actividad Día Internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas	127	70.649,60	--	--
Clases de Guitarra	17	19.600,00	--	--
Cine foro Juvenil	35	37.744,00	--	--
<b>Total</b>		<b>17.052.006,80</b>		<b>11.730.737,92</b>

(1) A partir de 2013 el Plan Vacacional fue sustituido por la entrega de una Tarjeta Escolar Todoticket

Como proyecto de responsabilidad social con la comunidad, se desarrolló, en nuestra sede del Rosal, un Proyecto de Inversión que contempla el desarrollo de una Plaza la cual sirve como espacio para esparcimiento de los empleados, a consecuencia mejora visiblemente las áreas externas y la apariencia urbana. El monto de inversión fue de Bs. 24.992.229,00.

Continuamos con la remodelación de oficinas bajo el concepto Open Space, para promover el trabajo en equipo y la comunicación directa de nuestros colaboradores, mejorando el rol del supervisor y el funcionamiento de los servicios de A/A, iluminación y seguridad.

Con la remodelación de las oficinas de Ciudad Banesco y del C.C. El Recreo bajo este concepto se lograron los siguientes beneficios:

- ▶ Mayor número de puestos de trabajo por m<sup>2</sup>.
- ▶ Centralización de los departamentos, promoviendo las comunicaciones y optimizando los procesos.
- ▶ Producto de las acciones de racionalización de espacios se generaron ahorros por servicios generales en el presupuesto operativo
- ▶ La inversión de la remodelación de las oficinas de Ciudad Banesco fue de Bs. 13.332.145, mientras que las ubicadas en el C.C. El Recreo fue Bs. 7.625.092.

Hemos ideado estrategias formativas y preventivas con el objetivo de fomentar condiciones de trabajo seguras, en un ambiente laboral adaptable e idóneo para el buen desempeño de nuestros colaboradores, más allá del cumplimiento de la legislación laboral vigente.



Impulsamos acciones preventivas de accidentes dentro y fuera de las instalaciones del banco, así como la aparición de enfermedades que puedan relacionarse con el trabajo a través de la capacitación, educación y formación en temas de salud y seguridad laboral, con el fin de mitigar procesos peligrosos laborales que puedan impactar en la salud, seguridad y por ende calidad de vida de nuestros trabajadores.

Durante el año 2013, se diseñaron y planificaron 15 actividades formativas logrando la ejecución de 193 eventos a nivel nacional:

## Actividades de Seguridad Laboral

Actividad	Número de eventos		Total	
	Metropolitana	Regiones	Eventos	Participantes
Charla de Higiene y Seguridad Industrial	26	22	48	801
Ergonomía en el puesto de trabajo	5	13	18	935
Higiene y seguridad industrial	1	8	9	107
La lopcymat y nuestra responsabilidad	1	--	1	26
Lopcymat para Delegados	--	2	2	26
Manejo integral de emergencias	1	13	14	217
Medidas de Seguridad Personal	1	1	2	123
Nociones básicas de primeros auxilios	--	8	8	101
Práctica de Higiene Postural (estrategia en agencia)	11	6	17	364
Que hacer en simulacros de desalojos	1	--	1	43
Riesgo Psicosocial Base	5	11	16	1090
Riesgo psicosocial supervisorio	8	16	24	674
Seguridad en el Manejo de Extintores	8	23	31	551
Taller de Prevención de Incendios	1	--	1	28
Taller de Prevención Sísmica	1	--	1	93
<b>Totales</b>	<b>70</b>	<b>123</b>	<b>193</b>	

Desde 2008 más de la mitad de nuestros empleados son accionistas del Banco. Estos tienen la posibilidad de solicitar un punto de agenda en la Junta Directiva para hacer comentarios o plantear quejas.

Nuestro Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009, incorpora numerosas cláusulas específicas de respeto a los derechos y dignidad de la persona. Todos los vicepresidentes son responsables del respeto al Código en sus respectivas áreas.

- ▶ El respeto a los Derechos Humanos forma parte de la política de RSE de la organización.
- ▶ Tomamos todas las medidas tendentes a generar un ambiente de trabajo digno, ético, respetuoso, cordial e igualitario para todos los empleados que laboran o que aspiran ingresar a ella. En Banesco Banco Universal, C.A, se trata de manera igualitaria sin distinción de edad, raza, color, credo, tendencia política o sexual, ni por ningún otro motivo, otorgando las mismas oportunidades a todos nuestros trabajadores. Propiciamos a nuestros colaboradores a fortalecer sus capacidades, fortalezas y competencias. A la fecha no se han reportado incidentes por discriminación de trabajadores. Nuestras actividades se suscriben en áreas donde no se presentan situaciones con los derechos de los indígenas. En lo interno también contamos con normas que impiden prácticas de discriminación, tales como la Convención Colectiva (Cláusula 2 de la Declaración General de Principios) y el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, que entró en vigencia en 2009.

Contamos con dos Líneas Directas anónimas (correo electrónico) y una telefónica para que el Comité de Ética reciba quejas o denuncias, incluyendo las relacionadas con los Derechos Humanos.

La Unidad Contigo Capital Humano tiene como objetivo atender los requerimientos de los ciudadanos Banesco vinculados a la gestión de Capital Humano que ameriten respuesta inmediata o en el corto plazo. Las solicitudes recibidas son atendidas de manera articulada con las áreas vinculadas a su resolución. El trabajador recibe respuesta por medio de los canales diseñados:

- ▶ Correo interno (Correo Contigo\_Capital\_Humano@Banesco.com).
- ▶ Buzón para mensajes de voz.
- ▶ Buzón en la intranet para la recepción de los casos.
- ▶ Atención presencial a través de entrevistas personalizadas y visitas a los equipos de trabajo en las agencias y demás puntos de atención a nivel nacional.



Durante 2013 se atendieron un total de 4.364 solicitudes cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos, con un nivel de satisfacción de 9,2 /10.

El Código de Ética del Ciudadano Banesco cuenta con un Reglamento Disciplinario que permite que la toma de decisiones en cuanto al Código y las sanciones aplicadas sean objetivas, con base a criterios previamente establecidos.

Este Código, contiene un capítulo sobre la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el cual se actualiza de acuerdo a las regulaciones del país.

El 100% del personal tiene acceso al Código de Ética y Conducta, que está disponible en forma impresa así como en el sitio web público y en la Intranet.

Nuestro Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial es auditado por la firma de auditores externos Márquez, Perdomo & Asociados, miembros de la firma Crowe Horwath Internacional.

Por ser una entidad financiera que se rige por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario todos nuestros contrato para la apertura de cuentas u otros productos o instrumentos del banco contiene una descripción sobre la seguridad de esos productos o instrumentos. Así mismo, el Código de Ética y Conducta, disponible en nuestro sitio en Internet, establece el principio del respeto a la privacidad de los clientes y la confiabilidad de las transacciones (Artículos 17,18,19,20,21).

Banesco Banco Universal, C.A. cuenta con un novedoso sistema de atención al cliente. A través de nuestras agencias, así como por el sitio web [www.banesco.com](http://www.banesco.com), que está certificado internacionalmente por la empresa McAfee como hacker safe, nuestros clientes pueden enviar sus comentarios, quejas, reclamos o sugerencias sobre nuestros productos o servicios. También disponemos de dos buzones de atención al cliente y de denuncias sobre abuso. ([atclient@banesco.com](mailto:atclient@banesco.com) y [abuse@banesco.com](mailto:abuse@banesco.com)).

Las redes sociales también se han convertido en un nuevo medio de comunicación con nuestros seguidores a quienes atendemos y canalizamos aquellas, quejas, solicitudes o inquietudes que tengan nuestros clientes y colaboradores.

Permanentemente se mantiene el seguimiento sobre la calidad de servicio a los clientes y usuarios de nuestros canales y puntos de atención a través de los programas de monitoreo que garantizan el cumplimiento de la oferta y calidad.

Por ello, se mantienen los programas permanentes de calidad que monitorean la oferta de servicio, canales de atención y carteras de productos, se determinan métricas y se hace seguimiento a las expectativas de acuerdo a los segmentos: Masivo, Privada, Premium, Comunitaria, Pymes y Clientes Comerciales.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Banesco Banco Universal, C.A. velamos porque los mensajes que transmitimos lleguen al cliente/consumidor final de la manera más comprensible y cercana, alineada con las realidades de la oferta o servicio, cuidando el cumplimiento de lo que ofrecemos. El desarrollo de nuestra estrategia comunicacional responde a los siguientes pasos:

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

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

- ▶ Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión.
- ▶ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- ▶ Normas que Regulan los Procesos Administrativos Relacionados con la Emisión y Uso de las Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cuyos artículos 23, 24 y 25 (Capítulo I, De las Obligaciones de los Emisores) se hace referencia a los casos de ofertas de premios y promociones.
- ▶ Reforma de las Normas Técnicas sobre Definiciones, Tiempo y Condiciones de la Publicidad, Propaganda y Promociones en los Servicios de Radio, Televisión y Difusión por Suscripción, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- ▶ Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA). Una vez diseñado el producto y su campaña publicitaria, remitimos toda la información exigida por la SUDEBAN. Este organismo puede realizar observaciones o suspender los productos de acuerdo con lo indicado.



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

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

Adicionalmente, existen regulaciones contenidas en el Código de Ética de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), que establece las normas éticas generales que deben cumplir los anunciantes.

Adicionalmente, debe remitirse información al BCV en caso de solicitar autorizaciones para nuevas comisiones o tarifas.

Todos los nuevos productos se diseñan de acuerdo con la normativa vigente y, en caso de ocurrir algún cambio en el marco legal, el producto es ajustado (para ello nuestros contratos y condiciones generales contienen una cláusula que limita la responsabilidad del incumplimiento de Banesco Banco Universal, C.A. en la prestación del producto o servicio derivado por cambios normativos).

De acuerdo con lo exigido por el órgano regulador, siempre se remite un análisis del riesgo para los depositantes e inversionistas del nuevo instrumento o producto financiero. También se efectúa un estudio de los riesgos que el producto significa para Banesco, lo cual, aunque no impide la ocurrencia de los mismos, sí define los mecanismos que los mitiguen.

Por tratarse de una entidad financiera, los productos y servicios ofrecidos no inciden directamente en la salud de los usuarios.

De cualquier forma, como pueden presentarse casos de fraude, tanto el área de seguridad como la de monitoreo están involucradas en los procesos. Es importante destacar que Banesco define y difunde todas las políticas y mecanismos posibles para evitar riesgos de seguridad en la información, y posibles acciones fraudulentas que hagan uso de los productos y servicios ofrecidos como vehículo para perpetrar delitos, pero siempre será responsabilidad exclusivamente del cliente la aplicación de las mismas.

En Banesco Banco Universal, C.A. tomamos en cuenta la seguridad y privacidad de los clientes en todos nuestros productos y servicios, sin embargo no determinamos el porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación

## ACCIÓN SOCIAL CON LA COMUNIDAD

En Banesco Banco Universal, C.A. estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, asumiendo un rol de liderazgo en nuestra propuesta de valor, conformada por productos y servicios que apalancan el desarrollo social, ambiental y económico de forma equilibrada, responsable y sostenible, respetando los derechos humanos, contribuyendo con la promoción del bienestar en los lugares donde tenemos presencia e interactuando de manera ética con todos sus grupos de interés.

Dirigimos nuestra inversión social a contribuir con proyectos vinculados con los sectores educación y salud. Ejecutamos nuestra acción social de la mano de instituciones que, en todas partes de Venezuela, hacen posibles las causas e iniciativas de acción a favor de las comunidades. Contamos con un Manual de Normas y Procedimientos que rige todo el proceso de solicitudes de recursos y su aprobación, el cual se encuentra en nuestra página web [www.banesco.com](http://www.banesco.com).

Cerramos 2013 con una inversión social de más de Bs. 86,07 millones para financiar proyectos de Fe y Alegría, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (Fundana), Fundación Museo de los Niños, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (Apoye), Asociación Civil de Damas Salesianas, Fundación Musical Simón Bolívar (Fesnojiv), Asociación Civil Siempre Amigos y Fundación Científica Los Roques.



Los principales aportes fueron otorgados a organizaciones que denominamos “Socios Sociales”.

Para Banesco, la educación de cada vez más venezolanos es prioridad en nuestra acción social en la comunidad. Además de programas permanentes con “socios sociales” (organizaciones reconocidas de toda Venezuela por su impacto positivo en la comunidad), apoyamos a numerosas instituciones que hacen solicitudes puntuales.

En el año 2008 Banesco Banco Universal C.A., tomó como iniciativa llevar a cabo un diálogo con uno de sus grupos de interés más resaltantes: la Comunidad de Colinas de Bello Monte, sector de la capital donde se encuentra ubicada su sede principal, Ciudad Banesco.

## Nuestros Socios Sociales

Organismo / Institución	Proyecto	2013	2012	Var. %
Fe y Alegría	Donación de equipo	2.531,00	0	100,00
	Programa de Formación al Microempresario	850.000,00	1.580.000,00	(46,20)
A.C. Red de Casas Don Bosco	Proyecto ARIS - Unidad Móvil Bosco Bus	922.460,57	658.900,00	40,00
Fundana	Campaña Dona un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
	Cuota de Mantenimiento de Las Villas Los Chiquiticos	180.000,00	180.000,00	0,00
Fund. Museo de los Niños	Campaña Dona un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
	Desarrollo página web <a href="http://www.curiosikid.com">www.curiosikid.com</a>	10.000,00	5.000,00	100,00
UCAB	Construcción y desarrollo del Centro Cultural Padre Guillermo Plaza s.j.	10.800.429,00	0	100,00
	Aporte pago de 5 Becas-Ayudas	36.500,00	33.450,00	9,12
	Consolidación de Prog. Educativos y Recreativos	2.505.990,00	1.000.000,00	150,60
Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil	Donación para adquisición de equipos de área quirúrgica	466.575,20	925.840,00	(49,61)
A.C. Apoye	Campaña Dona un Regalo	170.000,00	0,00	100,00
Asociación Civil de Damas Salesianas	Alquiler del 50% de la Sede	0,00	45.500,00	(100,00)
	Programa de Consolidación de la Capacitación para el Trabajo de jóvenes	250.000,00	250.000,00	0,00
Fund. Musical Simón Bolívar	Donación para Centro ADS Mama Margarita, la Dolorita	0,00	25.000	(100,00)
	Apoyo Gira Nac. Orquesta Latino Caribeña S. Bolívar	1.000.000,00	1.000.000,00	0,00
Asoc. Civil Siempre Amigos	Becas, pago de salarios, capacitación laboral	0,00	50.000,00	(100,00)
Fund. Científica Los Roques	Programa educativo-ambiental	50.000,00	50.000,00	0,00
<b>Total Bs.</b>		<b>17.584.485,77</b>	<b>5.803.690,00</b>	<b>202,99</b>

## Nuestro Compromiso con la Comunidad por área de atención

Área de Atención	2013	2012	Var. %
Atención a la Infancia en Riesgo, Ancianos y Discapacitados	61.753	30.404	103,11
Salud	565.990	621.536	(8,94)
Educación	3.459.576	1.939.857	78,34
Organismos Públicos	579.248	593.275	(2,36)
Entes Gremiales	92.857	57.200	62,34
Deportes	0	76.920	(100,00)
Cultura	632.180	154.176	310,04
Proyectos Editoriales	2.819.038	1.361.588	107,04
Otros	308.810	367.500	(15,97)
<b>Total</b>	<b>8.519.452</b>	<b>5.202.456</b>	<b>63,76</b>

Esta iniciativa consiste en que organizaciones de la comunidad de la zona proponen proyectos de corte educativo, asistencial o de mejoramiento de infraestructura para el sector. Luego los participantes votan por cuáles se llevarán a cabo en el año, y en qué orden de prioridad.

El presupuesto ejecutado desde el 2008 al 2013 asciende a un total de Bs. 2.650.086,00 para iniciativas a ser desarrollados en la comunidad y por la comunidad.

Durante 2013 se destinaron Bs. 552.000,00 proyectos que procuran mejorar la calidad de vida de los habitantes de Colinas de Bello Monte. Estos fueron los seleccionados:

Así mismo, a través de Banca Comunitaria desarrollamos un programa de Formación para Microempresarios el cual brinda herramientas administrativas, financieras y tecnológicas a nuestros clientes para brindarles la oportunidad de llevar sus negocios de manera más organizada.

El objetivo del Programa de Formación de Microempresarios es fomentar la cultura del emprendimiento y la innovación, brindando oportunas soluciones en materia de formación y orientación empresarial a estos sectores emergentes, informales o formales, de sobrevivencia o crecimiento, innovadoras o no innovadoras a través de un conjunto de herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que contribuirán al mejoramiento de la capacidad

## Proyectos Bello Monte

Institución	2013		2012	
	Proyecto	Monto	Proyecto	Monto
Fundación Santo Domingo	Terapia Física y Rehabilitación para el adulto mayor de Colinas de Bello Monte	85.108,00	Jóvenes apartados del sistema educativo formal 2012	150.417,00
Fundación Paso a Paso	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	81.316,00	Respetando las Diferencias: Una Escuela para Todos"	67.098,00
ART-Música	"La Parranda de Colinas"	135.400,00	Donación de instrumentos musicales para impartir clases de música a niños de la Comunidad de Bello Monte	28.190,40
Cyngular	--	--	Tertulias "Esto También es Venezuela"	144.000,00
Circuito Gran Cine	Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte	55.726,00	Proyección de películas cinematográficas en la Concha Acústica de Bello Monte	57.750,00
Opción Venezuela, A.C.	--	--	Inclusión Digital para Docentes	50.000,00
Invedin	Proyecto habilidades para la vida a través de la cocina	120.000,00	--	--
Fundación Telega	Laboratorio de Arte-Creación y reciclaje. Escuela Ecológica en Bello Monte	74.450,00	--	--
		<b>552.000,00</b>		<b>497.455,40</b>

productiva de sus negocios y optimizarán su competitividad en el mercado.

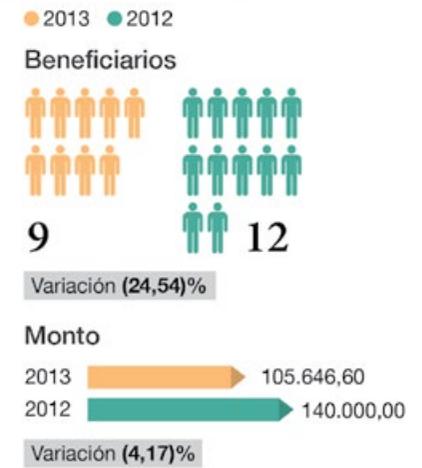
Para cumplir con esta actividad, realizamos alianzas con diferentes entes gubernamentales y ONG, tales como Fe y Alegría, el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, Opción Venezuela, la Universidad de SIGO, Negocio PyME, la Alcaldía de Baruta, la Gobernación de Miranda, la Universidad Metropolitana, la Cámara de Comercio e Industrias del Estado Aragua, Universidad de Los Andes y Superatec.

En 2013, se graduaron un total de 3.576 microempresarios de las zonas de: La Vega, Catia, Antimano, El Cementerio, San Martín, Guarenas, Los Teques, Cúa, Barlovento, Santa Teresa del Tuy, Mamporal, Petare, Chacao, Higuero, Valles del Tuy, Ocumare del Tuy, El Hatillo Maracay Gran Bazar, Palo Negro, Valencia Centro, La Isabelica, Puerto Cabello, Acarigua, Barquisimeto, Porlamar, Maturín, Barinas y Maracaibo. Desde 2008 hasta la fecha, se han graduado un total de 5.024 microempresarios en todo el territorio nacional

También otorgamos becas de estudio a 9 personas que se benefician de las Becas de por Vida Banesco, la cual fue una iniciativa que nació en el año 1996 cuando ofrecimos a nuestros clientes afiliados a alguno de los Planes Banesco la posibilidad de concursar en sorteos trimestrales, cuyo premio consistía en la obtención de una beca de estudios denominada "Beca Banesco", esta permitía cursar gratuitamente sus estudios desde Pre-Escolar hasta el nivel universitario, e incluso de postgrado, o designar a un familiar para tal fin.



### Becas de Estudio y Becas de por Vida Banesco



En el 2011, realizamos nuestro primer diálogo con un grupo de 30 trabajadores de todas las regiones y categoría de cargo y género, respetando la fases del proceso de diálogo establecido por la norma la cuales son inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Para Banesco Banco Universal, C.A. es importante conocer y entender la opinión de sus grupos de interés en todos los proyectos que lleva adelante, es por eso que hemos emprendido acciones para desarrollar una estrategia en función de los temas relevantes para ellos.

Ver IRSE 2013 páginas: 4, 5, 13, 17, 19, 20, 21, 22, 29, 30, 31, 32, 37, 41, 43, 44, 61, 62, 65,



## DERECHOS LABORALES

### PRINCIPIO 3

*Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindicalización, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*

#### Declaración

*En Banesco apoyamos y respaldamos la libertad de asociación. Nuestro personal dispone de un contrato colectivo, y la organización brinda todo el apoyo comunicacional además de proveer espacios para las reuniones de trabajo y asambleas de los afiliados al sindicato.*

### PRINCIPIO 4

*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio*

#### Declaración

*Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo forzoso. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.*

### PRINCIPIO 5

*Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.*

#### Declaración

*Por la naturaleza de la labor bancaria, en Banesco no existe el trabajo infantil. Exigimos que nuestros socios y proveedores impidan asimismo este tipo de prácticas.*

### PRINCIPIO 6

*Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación*

#### Declaración

*Banesco se basa exclusivamente en la formación y talento de las personas al momento de contratar nuevos trabajadores.*

En Banesco Banco Universal, C.A, se garantizan todos y cada uno de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, en la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento y demás leyes laborales, en especial el derecho de asociación con fines lícitos y el derecho a la sindicalización. Se garantiza que estos derechos sean efectivamente ejercidos por sus empleados, sin más restricciones que las establecidas en las mismas leyes. Como ejemplo de ello, podemos mencionar para el cierre de diciembre de 2013, la afiliación de 10.339 trabajadores al Sindicato Nacional de Trabajadores del Grupo Financiero Banesco Banco Universal, C.A, (SITRABANESCO), que agrupa al 79,58% del total de la nómina del Banco. Igualmente como otra expresión de la libertad sindical, se garantiza el derecho a la negociación colectiva y a celebrar Convenciones Colectivas de Trabajo, de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas con SITRABANESCO.

La Convención Colectiva de Trabajo de Banesco Banco Universal, C.A, homologada por la Dirección de Insectoría Nacional y otros Asuntos Colectivos del Trabajo del Sector Privado, ampara a todos los empleados contratados a tiempo indeterminado y a tiempo determinado, que presten servicios en cualquier lugar del país, con excepción de los Presidentes de Junta Directiva, Presidentes Ejecutivos, Directores, Vicepresidentes, Pasantes y Aprendices INCES.

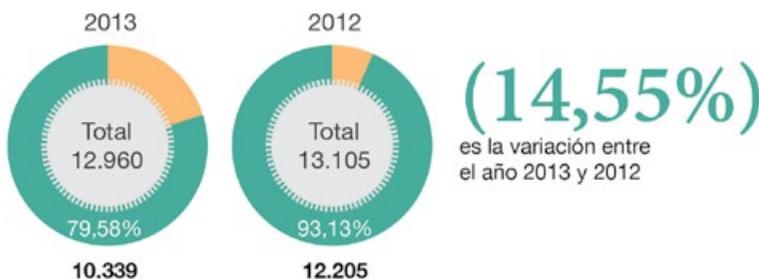
La Convención Colectiva de Trabajo consta de Cláusulas Preliminares, Generales, Económicas y Socioeconómicas, Cláusulas Sindicales y Cláusulas Finales. Contempla beneficios socioeconómicos competitivos en el mercado, está enfocada a mejorar la calidad de vida del trabajador y su núcleo familiar, ya que adicional a beneficios de carácter económico contempla beneficios tales como Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad que ampara al trabajador y familiares (cónyuge, hijos), al igual que Becas de estudio para los trabajadores, juguetes para los hijos de los trabajadores, ayuda para útiles escolares, entre otros. Es el resultado de aplicar el principio de Responsabilidad Social a nuestro principal activo, su capital humano, a los fines de generar bienestar, mejoras en las condiciones laborales y en la calidad de vida de los trabajadores.

Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo en algunas cláusulas, prevé ajustes anuales, tales como en las becas, ayuda



### Trabajadores amparados Convenio Colectivo

● Amparados Bajo Convenio



para útiles escolares, contribución por matrimonio, nacimiento de hijos, muerte de familiares, etc. para ajustar, cada año de vigencia de la misma, las cantidades otorgadas por estos conceptos.. de hecho se han suscrito varias Convenciones Colectivas

A través de las comunicaciones internas de la Organización los empleados se mantienen informados sobre los cambios y actualizaciones de los beneficios en la contratación colectiva Los medios existentes son:

- ▶ Boletín Semanal Banesco
- ▶ Intranet *Tiempo Banesco*
- ▶ Biblioteca Virtual Banesco
- ▶ Tablones de Anuncios-Intranet
- ▶ Información Banesco\_Comunicados
- ▶ Fondo de Pantalla
- ▶ Carteleras de Baños
- ▶ Carteleras de Ascensores
- ▶ Carteleras de Agencias
- ▶ Boletín Semanal de Agencias
- ▶ *CableBanesco*
- ▶ *BanescOnline*
- ▶ Boletín *Tu Bienestar* (Área Metropolitana).

## PROMOCIONES DE CARGO

Creemos en el talento de nuestros empleados, por eso, ofrecemos la posibilidad de crecer internamente hacia puestos de mayor responsabilidad a través de nuestra política de promoción interna. En 2013 promovimos a 1.063 trabajadores como fuente primordial para la cobertura de las vacantes.

### Promociones

Dirección	2013	2012	Var. %
Presidencia Junta Directiva	11	2	450%
Dir. Ejec. Admon. y Servicios Grales.*	0	35	(100%)
Dir. Ejec. Bancas Especializadas	79	65	22%
Dir. Ejec. Multinacional Capital Humano	23	12	92%
Dir. Ejec. Desarrollo Corporativo*	0	6	(100%)
Dir. Ejec. Productos e Infraest. Física	80	67	19%
Dir. Ejec. Tesorería y Finanzas	37	48	(23%)
Dir. Ej. Mult. Riesg In.Prev.Perd.Cont Negocio.	46	6	667%
Dir. Ejec. Segmentos Masivos y Canales	700	699	0,14%
Dir. Ejec. Multin. Tecn. Proc. y Operac.	87	25	248%
<b>Total Promociones de Cargo</b>	<b>1.063</b>	<b>965</b>	<b>10%</b>

\* Se mantiene por histórico 2012

## TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Desde el inicio de nuestras operaciones hemos estado conscientes de la importancia de generar empleo para personas con discapacidad aptas para insertarse en el mundo laboral, previa preparación y capacitación con asociaciones especializadas en la materia. A estas personas les hemos ofrecido encargarse de actividades de naturaleza flexible y dinámica. Su desarrollo ha permitido, sin lugar a dudas, que se sientan y sean productivas para la sociedad, logrando que su esfuerzo y constancia sirvan de ejemplo tanto dentro como fuera del Banco.

### Trabajadores con Discapacidad

#### Empleados

● Capital ● Centro - Los Llanos ● Occidental - Andina



## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Banesco Banco Universal, C.A., tiene el compromiso de evaluar continuamente las necesidades de sus empleados así como también otorgar mejores condiciones laborales. En abril de 2013, se otorgó un incremento promedio general de 25% a todos los ciudadanos Banesco; adicionalmente en octubre se realizó una mejora en el beneficio de bono de alimentación entre un 44% y 58%.

Para cumplir con el ciclo de Evaluación de Desempeño, desde el año 2011 se habilitó por primera vez la medición de objetivos cuantitativos para toda la población del banco, todos los niveles organizacionales registran sus objetivos; y su desempeño es evaluado sobre la base de estos.

El total de trabajadores con evaluación de desempeño en 2013 fue de 12.035 empleados, lo que representa 92,86% de los colaboradores activos al cierre de ese año. El porcentaje restante corresponde a aquellas personas que ingresaron posterior a la fecha límite fijada para realizar el proceso, por lo que no les correspondía evaluación para ese período

## BENEFICIOS QUE RECIBEN NUESTROS TRABAJADORES

Año tras año se dirigen esfuerzos para evaluar las condiciones socioeconómicas de nuestro país y así ofrecer a nuestro capital humano beneficios competitivos y las mejores condiciones para la mejora de su calidad de vida. Es por ello que nuestro programa de beneficios está dirigido a todo nuestro personal sin distinción de su condición laboral, ya que están incluidos quienes laboran a tiempo parcial y a tiempo determinado.

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

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

### Beneficios Contractuales

Beneficios Contractuales	Inversión (Bs.)			No. de beneficiados		
	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Aporte a la Caja de Ahorros	95.907.621,69	70.026.747,26	36,96%	15.684	14.634	7,18%
Ayuda a Familiares por Fallecimiento del Trabajador	314.814,00	80.410,80	291,51%	13	6	116,67%
Ayuda para Útiles Escolares	2.172.395,13	2.163.400,00	0,42%	4.021	4.031	(0,25%)
Becas de Estudio	222.000,00	97.560,00	127,55%	176	124	41,94%
Contribución para Cajeros y Promotores	848.063,80	795.098,10	6,66%	5.217	4.918	6,08%
Contribución por Deceso de Familiares Directos	22.020,00	26.400,00	(16,59%)	86	111	(22,52%)
Contribución por Día de la Madre	241.050,00	240.300,00	0,31%	4.822	4.807	0,31%
Contribución por Matrimonio	29.560,00	26.880,00	9,97%	191	195	(2,05%)
Contribución por Nacimiento de Hijos	113.880,00	104.000,00	9,50%	668	639	4,54%
Juguetes Navideños	4.857.830,45	4.404.384,16	10,30%	7.967	8.378	(4,91%)
Política de Distinciones - Reconocimiento Antigüedad	5.356.981,65	4.394.085,33	21,91%	1.515	2.411	(37,16%)
Póliza de Seguro Colectivo de H.C.M. <sup>(1)</sup>	160.202.002,60	150.173.832,88	6,68%	36.585	36.384	0,55%
Subsidio Familiar	310.970,00	239.730,00	29,72%	3.772	3.664	2,95%
Uniformes y Equipos	15.408.115,33	10.781.238,62	42,92%	6.004	6.841	(12,24%)
Vacaciones y Bono Vacacional	56.124.989,59	50.478.610,19	11,19%	10.365	10.933	(5,20%)
<b>Total</b>	<b>342.132.294,24</b>	<b>294.032.677,34</b>	<b>16,36%</b>			

(1) Beneficio para empleados y grupo familiar

### Beneficios No Contractuales

Beneficios No Contractuales	Inversión (Bs.)			No. de beneficiados		
	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Préstamo Quirografario para adquisición de vivienda	12.695.773,74	26.233.977,80	(51,61%)	369	876	(57,88%)
Subsidio de Estacionamiento	2.569.865,32	2.011.548	27,76%	1.468	1.579	(7,03%)
Subsidio Comedor	28.296.250	15.969.756	77,19%	6.590	6.953	(5,22%)
Servicio Médico	2.583.033,81	1.983.241,00	30,24%	7.456	7.504	(0,64)
Ayudas médicas por enfermedades Extremas	299.866,00	285.543,00	5,02%	41	53	(22,64)
<b>Total General</b>	<b>46.444.788,87</b>	<b>46.484.065,80</b>	<b>(0,08%)</b>			

## PROGRAMA TU CASA CON BANESCO

Desde el año 2005, Banesco Banco Universal, C.A. estableció metas concretas dentro su planificación estratégica en cuanto a que todos sus trabajadores con antigüedad mayor a un año tengan vivienda propia. Al cierre del 2013, este programa tiene un acumulado de 4.242 trabajadores beneficiados con una inversión de Bs. 1.287.567.985,26

### Programa Tu Casa con Banesco

Tu casa con Banesco	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Crédito Hipot. Adquisición (Recursos Propios)	411.552.917,83	261.934.541,10	57,12%	497	584	(14,90%)
Crédito Hipot. Remodelación (Recursos Propios)	136.186.778,22	19.423.409,56	601,15%	64	104	(38,46%)
<b>Total</b>	<b>547.739.696,05</b>	<b>281.357.950,66</b>	<b>94,68%</b>			

## Otros beneficios otorgados a los trabajadores

Beneficios	Inversión (Bs.)			Beneficiados		
	2013	2012	Var. (%)	2013	2012	Var. (%)
Aporte Emergencias Médicas de la Caja de Ahorros	861.917,29	322.611,00	167,17%	65	38	71,05%
Crédito Vehículos	47.507.000	76.466.032,00	(37,87)	264	728	(63,74%)
Plan Vacacional para Hijo de Trabajadores <sup>(1)</sup>	5.295.827,60	5.694.254,91	(7,00%)	4.260	1.641	159,60%
Jornadas Deportivas, Actividades Recreativas	4.127.346,58	4.075.073,04	1,28%	2.168	3.257	(33,44%)
Mini Olimpiadas <sup>(2)</sup>	3.281.190,03	0,00	100,00%	2.160	-	100,00%
Promoción al Deporte (Entrenamiento Continuo)	2.575.218,25	1.006.708,95	155,81%	1.694	2.019	(16,10%)
Programas de Formación y Capacitación	23.957.782,16	19.672.763,63	21,78%	12.880	14.828	(13,14%)
Actividades Culturales	1.466.905,28	954.701,02	53,65%	1.695	1.802	(5,94%)
<b>Totales</b>	<b>89.073.187,19</b>	<b>108.192.144,55</b>	<b>(17,67%)</b>			

(1) En el 2013 se sustituyó el Plan Vacacional por beneficio Tarjeta Todo Ticket Útiles

(2) Esta actividad no se realizó durante el 2012

## Capacitación por Niveles de Cargo

Nivel	Trabajadores Adiestrados			Horas Hombre			Horas Promedio		
	2013	2012	Var.	2013	2012	Var.	2013	2012	Var.
Base	4.599	4.935	(6,81%)	121.849	102.446	18,94%	26,49	20,76	27,63%
Profesional/Técnico	4.992	5.355	(6,78%)	158.491	174.069	(8,95%)	31,75	32,51	(2,33%)
Supervisorio	2.199	1.507	45,92%	96.392	63.780	51,13%	43,83	42,32	3,57%
Gerencial	1.014	1.079	(6,02%)	44.056	43.268	1,79%	43,45	40,11	8,31%
Vicepresidentes	75	83	(9,64%)	890	1.445	(38,87%)	11,87	17,54	(32,35%)
Directores	1	8	100,00%	1	33	100,00%	1,00	4,13	100,00%
<b>Total General</b>	<b>12.880</b>	<b>12.967</b>	<b>(0,67%)</b>	<b>421.679</b>	<b>385.041</b>	<b>9,51%</b>	<b>32,74</b>	<b>29,70</b>	<b>10,25%</b>

### CAPACITACIÓN

El crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano es muy importante para nuestras actividades y calidad de servicio, por ello brindamos capacitación que impulse el logro de las competencias necesarias.

### EXPLOTACIÓN INFANTIL

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

### TRABAJO FORZOSO

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

La Vicepresidencia Ejecutiva de Capital Humano cuenta con el portal de autoservicios con una robusta oferta de productos y servicios para los empleados para evaluar su perfil profesional, gestionar su desarrollo, visualizar y solicitar beneficios, así como también realizar trámites administrativos de una forma sencilla, práctica y mucho más rápido que por medios tradicionales presenciales. Esta herramienta promueve la autogestión del empleado, lo que le permite generar

solicitudes en línea y recibir respuestas inmediatas sin tener que enviar documentos o trasladarse a las oficinas de atención de Capital Humano. El portal fue desarrollado y continuamente actualizado bajo plataforma SAP, alineado a las mejores prácticas en gestión de autoservicios a nivel mundial.

Sus funcionalidades son amigables, lo que facilita la navegación, además de ser ecológica ya que evita el consumo de papel a través de la impresión de los documentos, planillas y recaudos habitualmente necesarios para tramitar solicitudes de servicios y beneficios de capital humano.

Durante el 2013 Banesco Banco Universal, C.A. no registra expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Ver IRSE 2012, páginas 19 - 35

## DERECHOS AMBIENTALES

### PRINCIPIO 7

*Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

### PRINCIPIO 8

*Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental*

### PRINCIPIO 9

*Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente*

En Banesco Banco Universal, C.A. estamos conscientes de la necesidad de proteger y preservar el ambiente para el beneficio de ésta y de las generaciones futuras. Desde la perspectiva de nuestro negocio nos hemos comprometido a profundizar las acciones que guíen nuestro comportamiento en la promoción del desarrollo sostenible.

Nuestro objetivo es la reducción que sobre el entorno tienen nuestras actividades mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos y materiales.

Durante el año 2013, se pusieron en práctica, medidas tendentes a la minimización y segregación de los residuos, dirigidas al ahorro y al uso sostenible de los recursos, así como a la eficiencia y ahorro energético. Todas estas actividades son difundidas a través de diferentes canales de comunicación internos, con el objetivo de incrementar la formación, sensibilización y motivación medioambiental de los empleados y otros grupos de interés.

Nuestra gestión se concentró en la continuidad del cambio sistemático de equipos que por su nivel de obsolescencia lo ameritan, principalmente aires acondicionados, instalando como reemplazo equipos con dispositivos de atenuación de ruido, que usan refrigerante ecológico y de bajo consumo energético.

Así mismo, se establece un nuevo alcance en la iluminación de las agencias y lobbies de ATM con la instalación y/o reemplazo de lámparas por bombillos y/o lámparas led's. Estas actividades forman parte del Plan de Intervención de agencias (PIA) el cual finalizó el 2013 con total de 104 agencias intervenidas.

Continuando con nuestra Política de Reciclaje, Banesco Banco Universal, C.A. de la mano con la empresa Kimberly Clark de Venezuela ha realizado un programa de reciclaje en las sedes

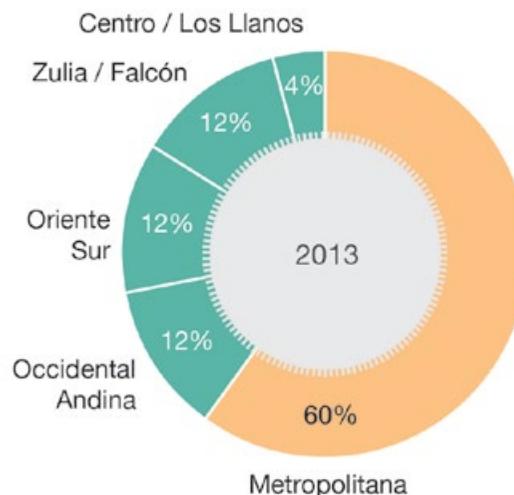


administrativas de Caracas y almacenes regionales. En el año 2013 se realizaron las siguientes acciones:

- ▶ Continuamos colocando en lugares estratégicos de nuestras sedes administrativas de Caracas depósitos especiales para recuperar el papel utilizado.
- ▶ Se llevaron a cabo jornadas especiales de recolección de papel en nuestros almacenes ubicados en las sedes de San Vicente y Los Guayos, en el estado Carabobo y en Los Haticos, en el estado Zulia.
- ▶ Al cierre del año 2013 reciclamos 301.786 Kg de papel que representa un ingreso extraordinario de Bs. 443.625,00

Por la naturaleza de nuestras actividades, nuestro impacto ambiental se limita a subproductos como el papel, los consumibles ya utilizados (toner, tinta) y la llamada "basura electrónica" (equipos obsoletos o inutilizables).

### Aires acondicionados reemplazados en Agencias



## Indicadores Ambientales

Consumo	Total			Por persona		
	2013	2012	Var. %	2013	2012	Var. %
Agua (m3) <sup>(1)</sup>	225.314,27	198.596,68	13,45	17,39	15,15	14,75
Electricidad (Gigajulio) (Sist. Eléctrico Nac.) <sup>(1)</sup>	287.714,02	256.122,11	12,22	22,20	19,54	13,50
Electricidad (Gigajulio) / generación propia <sup>(4)</sup>	476,1	1.678	(71,63)	0,14	54,01	(99,75)
Papel (Kg) <sup>(1)</sup>	53.601	18.480	190,05	4,14	1,41	193,32
Papel (Kg) / Clientes <sup>(1)</sup>	189.542	177.394	6,85		0,04	
<b>Residuos</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Var. %</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Var. %</b>
Papel reciclado (Kg) Sedes Administrativas <sup>(2)</sup>	10.115	23.780	(57,46)	2,87	6,56	(56,3)
Papel reciclado (Kg) Almacenes <sup>(1)</sup>	291.671	261.558	11,51	22,51	19,96	12,75
Papel Reciclado (Kg) Total	301.786	285.338	5,76	23,23	21,77	6,7
Tóner y/o Cartuchos <sup>(1-3)</sup>	1618	376	330,32	0,12	0,03	315,1
Residuos Eléctricos y Electrónicos (Kg) <sup>(1)</sup>	12.875	1.953	559,24	0	0,15	-100,0
<b>Emisiones de Gases efecto invernadero</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Var. %</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>Var. %</b>
Emisiones Co2 equipos generadores de diesel <sup>(2)</sup>	113.756	400.248	(71,58)	32,27	157,35	(79,49)
Emisiones Co2 Vehículos de empleados <sup>(2)</sup>	532.672,01	423.221,50	25,86	151,11	140,2	7,78
Total Emisiones de Co2 <sup>(2)</sup>	646428,01	823.469,50	(21,50)	183,38	297,55	(38,37)

1. Totales nacionales. Se toma como base a 12.960 en 2013 y 13.105 trabajadores en el 2012.

2. Ciudad Banesco y Torres de El Rosal 3.525 Trabajadores

3. Donados a Fundana

4. Generación Propia en Ciudad Banesco. Se toma como base 3.086 trabajadores en 2013 y 3.106 trabajadores en 2012.

5. Sólo consumo en Ciudad Banesco: se toma como base 3.086 trabajadores en esa sede.

6. Se toma como base 4.412.476 clientes en 2013 y 4.363.755 clientes 2012.

Por el momento, la única forma previsible en que el cambio climático podría afectar las actividades de nuestra organización, sería en una mayor necesidad de acondicionamiento de aire en nuestras sedes y agencias, lo que incrementaría el consumo de energía eléctrica y las consiguientes emisiones a la atmósfera. Estas consecuencias no han sido sistemáticamente identificadas o cuantificadas.

En cuanto a otras emisiones como el NO o SO, la naturaleza de nuestras actividades no implica la producción de estos gases.

### CONSUMO DE ENERGÍA

Debido a la actividad que realiza, Banesco Banco Universal, C.A no genera emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas ni genera productos que se recuperen al final de su vida útil. Nuestra actividad tampoco conlleva el almacenamiento ni el transporte de elementos peligrosos.

En Caracas, como en el resto del país, la fuente principal de energía es producida en centrales hidroeléctricas, por lo tanto en Banesco Banco Universal, C.A. se consume únicamente energía de esta red eléctrica nacional.

Paralelamente, para situaciones de emergencia, disponemos de seis (6) generadores diesel en Ciudad Banesco, dos (2) generadores diesel en El Rosal y en otras sedes administrativas, lo que representa aproximadamente un 70% de nuestras instalaciones.

En el caso de la sede El Rosal, los generadores sólo respaldan la carga crítica o el Data Center, mientras en el caso de Ciudad Banesco respaldan a toda la sede.

Estos generadores se activan en caso de una caída de la tensión en la red; y actualmente se utilizan para auto generación por cumplimiento de ahorro energético. Debido a esto, durante el año 2013 generamos 476,1 GJ (132.250 kWh) mientras que en 2012 generamos 1678 GJ (466.000 kWh). Se profundizaron los planes internos de ahorro a nivel de sedes cumpliendo con las normativas de ahorro energético del Ejecutivo Nacional.

### CONSUMO DE AGUA

En todo el país, el agua utilizada en nuestras sedes y agencias se obtiene de los respectivos acueductos municipales.

Nuestra sede central, Ciudad Banesco, es la única que por su magnitud podría justificar un sistema de reciclaje de aguas grises o sub-drenaje; sin embargo, se trata de una edificación preexistente que el Banco remodeló, por lo cual la construcción de una infraestructura para reciclar el agua habría implicado una inversión desproporcionada para obtener un beneficio muy limitado. Por ende, en los actuales momentos no disponemos de un sistema de reciclaje. Todas las sedes de la Organización se encuentran ubicadas en terrenos urbanos por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Consecuentemente, no se afectan espacios naturales, protegidos o de alto valor en biodiversidad.

Asimismo no hay impacto en áreas protegidas o restauradas. En cuanto a las emisiones de CO2 en equipos generadores Diesel, en Ciudad Banesco, este es un indicador que responde a la siguiente fórmula.

Ratificando nuestro compromiso con el medio ambiente, nos sumamos a La Hora del Planeta Venezuela, que tuvo lugar el sábado 23 de marzo desde las 8:30 p.m. hasta las 9:30 p.m. De esta manera fueron apagadas totalmente las luces de sus principales sedes administrativas: Ciudad Banesco y las Torres de El Rosal y además se lanzó una campaña interna para fortalecer el compromiso de los Ciudadanos Banesco en la conservación del planeta, como una responsabilidad de todos.

## NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

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

- ▶ La mayor parte de la fachada es un curtain wall de color verde y baja reflectividad, que propicia un ambiente de trabajo confortable y minimiza el gasto en aire acondicionado.
- ▶ La edificación cuenta con un software que maneja integralmente todos los comandos del circuito cerrado de televisión, los controles de acceso de seguridad y de electromecánica (aire acondicionado, ascensores, escaleras mecánicas e iluminación), lo que conlleva una mayor eficiencia en consumo energético y seguridad.
- ▶ Los ascensores son “inteligentes”, y entran en función de stand by cuando no se utilizan durante un lapso determinado.
- ▶ La grifería de los sanitarios es automática, es decir que tanto los lavamanos como los WC y urinarios se activan automáticamente y emplean solo la cantidad de agua necesaria.
- ▶ Nuestra contratista para los servicios alimentación en Ciudad Banesco, Restoven, emplea productos de limpieza biodegradables producidos por la empresa Ecolab.



- ▶ Hemos implantado medidas para la reducción del consumo energético en Ciudad Banesco y otras sedes administrativas, tales como:
  - Control de los horarios de iluminación en oficinas y estacionamiento.
  - Optimización de los horarios de operación de los aires acondicionados en sedes sin afectar el confort.
  - Optimización de los horarios de operación de escaleras mecánicas.
  - Apagado parcial de iluminación en las áreas generales de las principales sedes.

Ver IRSE 2012, páginas 68 - 73



## ANTICORRUPCIÓN

### PRINCIPIO 10

*Las organizaciones deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

### NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

- ▶ Monitoreamos constantemente nuestra cadena de valor para asegurar un desempeño acorde a nuestros principios éticos
- ▶ Mantenemos informados a nuestros grupos de interés la transparencia de la gestión de la empresa.

### MEDIDAS TOMADAS COMO RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

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

En este sentido, se dictan charlas de inducción al personal que ingresa al Banco y talleres de actualización y especialización para el personal activo de la red de ventas y áreas centralizadas.

Asimismo, hemos abierto un espacio en nuestra Intranet para proporcionar toda la información necesaria vinculada con el tema, donde se exhorta a nuestros trabajadores a que apoyen las acciones de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, contamos con Líneas Directas de comunicación con el Comité de Ética y Conducta (ver capítulo Gobierno Corporativo), así como con un buzón de correos “Unidad de Prevención de Legitimación de Capitales Banesco” donde puede realizarse las notificaciones de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o empleados.

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

De igual forma, como medida de transparencia y aplicación de la Política “Conozca su Empleado”, el personal que labora en



la institución está en la obligación de notificar el origen de los fondos que pueda recibir en sus cuentas, distintos a los abonos por concepto de nómina.

Nuestros trabajadores cuentan con un Código de Ética y Conducta que especifica los comportamientos que se deben evitar para prevenir la corrupción en todas sus formas, incluyendo el conflicto de intereses y la aceptación de obsequios, aspectos que además están normados en reglamentos especiales.

Además, el 100% de los empleados tienen conocimiento del Código de Ética y Conducta. Para los clientes y proveedores no se ha cuantificado pero lo tienen disponible en la web: <http://www.banesco.com/acercade.asp?AD=CODE>.

Nuestro Código de Ética y Conducta, dispone de normas específicas sobre conflicto de intereses, aceptación de obsequios, seguridad de la información, uso de correo electrónico, y otras que definen la política de la organización para prevenir la corrupción. Nuestra Vicepresidencia Ejecutiva de Prevención de Pérdidas y Continuidad del Negocio, así como la Gerencia de División de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, monitorean continuamente las operaciones del banco para prevenir y detectar cualquier riesgo relacionado con estos aspectos. Adicionalmente, tanto el Código de Ética y Conducta (Artículo 34,) como el Reglamento de Aceptación de Obsequios estipulan límites y condiciones para este aspecto.

Por la naturaleza del negocio, Banesco Banco Universal no efectúa contribuciones a organizaciones políticas.

Todos los aportes de estas características son supervisados por las áreas correspondientes de la organización (sobre todo la Vicepresidencia Ejecutiva de Contraloría), sometidas a auditorías externas, y publicados detalladamente en nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Ver IRSE 2012, páginas 31, 32.

COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO

CoP 2013

